



# **АУТСОРСИНГ В СЕКТОРЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

**ИЛЬЯ БЛАЕР, РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА**



## ВВЕДЕНИЕ

- Внедрение современных технологий для оказания государственных услуг
  - Публичность и открытость работы государственных органов
  - Контроль общества за работой государственных органов
  - Качество и доступность государственных услуг
  - Федеральные законы и постановления Правительства РФ по внедрению информационных технологий в работу органов власти



## ВВЕДЕНИЕ

- Статистика по наличию на сайтах 84 федеральных министерств и ведомств информации по государственным услугам (ГУ)\*:
  - Информация об оказываемых ГУ: 59%
  - Утверждённые регламенты оказания ГУ: 54%
  - Наличие служб, работающих по принципу «Одно окно»: 0%
  - Возможность загрузить и распечатать форму для ГУ : 51%
  - Возможность on-line заполнения форм для ГУ: 6%
  - Наличие информации о местах приёма граждан: 52%
  - Наличие информации о графике работы подразделений: 25%

\* из доклада «О развитии электронного правительства в РФ», Институт Современного Развития, апрель 2009 ([http://prior.russia-gateway.ru/publications/e-Gov\\_RU\\_2009.pdf](http://prior.russia-gateway.ru/publications/e-Gov_RU_2009.pdf))



## ВВЕДЕНИЕ

- Пилотный проект по внедрению информационных технологий в органы власти
  - Определение требований (административные регламенты, законодательные акты)
  - Принципы разработки, внедрения и функционирования ИС (интеграция систем)
  - Электронные административные регламенты (разработчики ИС)
  - Экспертиза на всех уровнях (организация процесса, законодательство/право, технологии, техника, безопасность)
- IT-компании
  - Аутсорсинг

# ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ РАЗРАБОТКИ ИС ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

- Организация процесса разработки
- Обеспечение безопасности
- Особенности пользовательского интерфейса
- Масштабируемость и интеграция с другими ИС





## ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА РАЗРАБОТКИ ИС

- Что происходит в данный момент?
  - На какой стадии находится процесс разработки?
  - Какие проблемы возникают?
  - Каким способом решить возникающие проблемы?
  - Как не потерять время и качество?
- 
- Agile-методологии





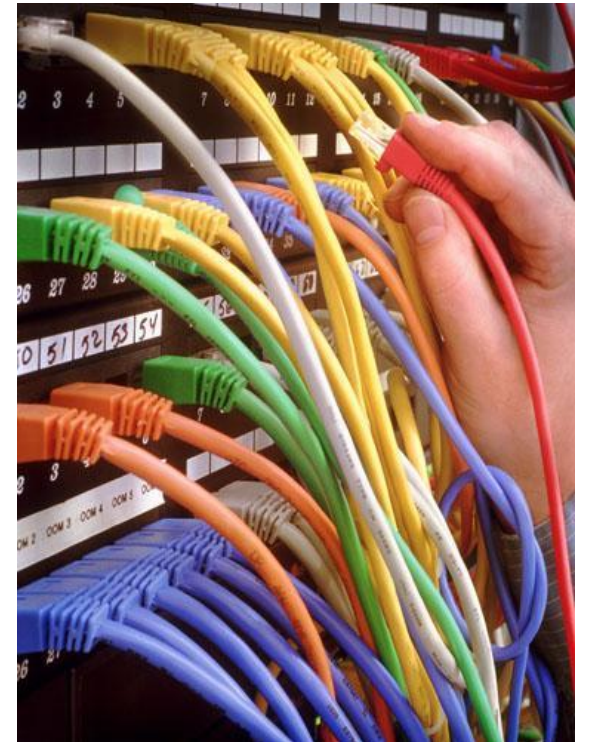
## ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА РАЗРАБОТКИ ИС

- Agile-методологии
  - Совместная работа заказчика и исполнителя
  - Разделение работы на этапы (2-4 недели)
  - Детализация требований, оценка работы, планирование
  - Готовая проверенная функциональность по окончании каждого этапа (непрерывное тестирование)
  - Демонстрация по окончании каждого этапа
- Эффект:
  - Прозрачный предсказуемый процесс
  - Учёт финансирования из разных бюджетов (городской, федеральный)



## ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ИС

- Внешние пользователи системы
- Персональные данные (несанкционированный доступ)
- Регистрация и учёт событий (подозрительные действия внешних субъектов)
- Недекларированные возможности разрабатываемого ПО
- Подтверждение юридической силы электронных документов (ЭЦП)







## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ИНТЕРФЕЙС ИС

Особенности:

- Различный уровень компьютерной грамотности
- Удобство и простота использования системы (ориентация, навигация)
- Опыт пользователя и элементы интерфейса (противоречия)
- Ускорение внедрения системы, положительные впечатления

Эффект:

- Разгрузка госструктур (использование on-line режимов работы)
- Уменьшение количества ошибок
- Снижение расходов на обработку заявлений (ГУ)

## МАСШТАБИРУЕМОСТЬ И ИНТЕГРАЦИЯ С ДРУГИМИ ИС

- Пилотный проект (ограниченный круг задач)
- Возможность дальнейшего расширения и усложнения
- Взаимодействие с другими ИС (SOA архитектура)
- Поставщики и потребители информации (ИОГВ)





## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- Государственные услуги и аутсорсинг
  - Многолетний успешный опыт
  - Различные индустрии
  - Множество заказчиков



## УСПЕШНО ВЫПОЛНЕННЫЕ ПРОЕКТЫ

- Система для ведения учёта и генерирования документов для государственной энергетической компании «Latvenergo»
- Веб-портал для министерства образования и науки Латвии
- Программный комплекс для сейма Латвии
- Система обработки платежей для почтовой службы Латвии
- Система хранения данных для службы государственных доходов Латвии
- Проект для государственного агентства социального обеспечения Латвии
- ИС управления государственным бюджетом для государственного казначейства Латвии
- Ядро ИС ведения комплексного регионального кадастра Ленинградской области
- Модернизация ИС управления документооборотом для думы г. Риги
- Географическая ИС для городского совета г. Венцпилса
- Ядро ИС для оказания социально значимых услуг населению С.Петербурга