



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)



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





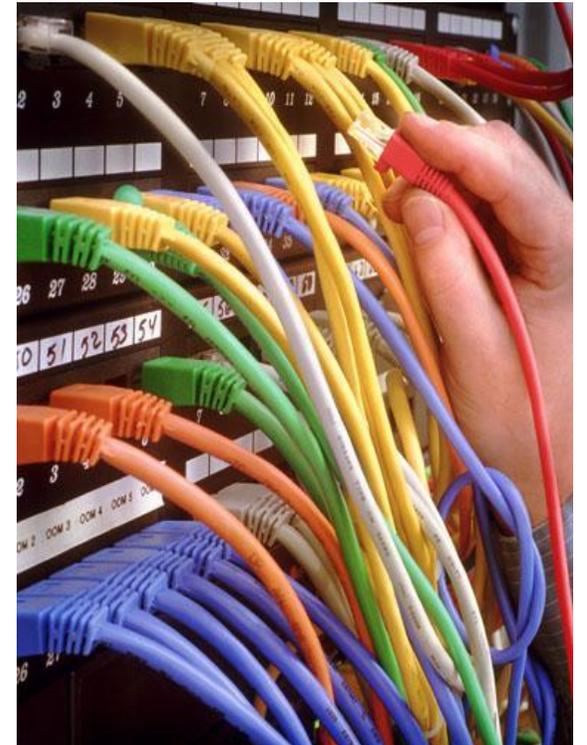
ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА РАЗРАБОТКИ ИС

- 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