



ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО: ОПЫТ КАЛУГИ

Электронное правительство. Что под этим понимать, как это можно реализовать и каковы могут быть результаты? Пока указания Центра по этой теме меняются от месяца к месяцу, местные власти пытаются строить его самостоятельно. Конференция ANConferences «IX Межрегиональный Форум Информационные технологии в Госсекторе: Регионы», прошедшая в конце октября в Москве, была показательной в этом плане. Была очень заметна некоторая растерянность сотрудников властных структур: критерии, по которым будут оценивать успешность их работы по использованию ИТ, до сих пор не ясна. Однако, например, Калужской области это не мешает уверенно продвигаться вперед. О своем опыте рассказывает Андрей Проскурнин, начальник управления информационных технологий администрации губернатора Калужской области.

Intelligent Enterprise:

Термин «электронное правительство» остается в российской практике несколько размытым, мягко говоря. Как его трактуете вы?

Андрей Проскурнин:

Действительно, сначала под термином «электронное правительство» имелось в виду внедрение информационных технологий в повседневную деятельность госорганов. Затем под ним стала пониматься максимальная открытость органов власти перед гражданами и организациями. Последнее время во главу угла ставится предоставление государственных и муниципальных услуг. Мы для себя так сформулировали этот термин: это комплекс программно-технических и административно-правовых мероприятий, направленный на повышение эффективности деятельности органов исполнительной власти, достижение их максимальной открытости и переход на оказание государственных муниципальных услуг.

С чего же вы начали?

С повышения производительности труда. С самого начала было ясно, что без единой, мощной телекоммуникационной инфраструктуры никакое электронное правительство построить невоз-

можно. У нас уже около десяти лет существует высокоскоростная сеть. В нее входят все органы власти региона, находящиеся в городе Калуге. Они объединены оптическими линиями связи. В эту сеть входят и все администрации муниципальных районов, их у нас 24, а также администрации городских округов — Калуги и Обнинска, ряда крупных городских и сельских поселений. К сети по линиям спецсвязи подключены часть федеральных органов государственной власти, расположенных в Калуге.

Все абоненты сети имеют доступ к нашим ресурсам, в том числе к электронной почте и централизованному выходу в Интернет. Построены два центра обработки данных. Пока они находятся в одном здании. Один выполнен по классической технологии, другой — по технологии Fujitsu-Siemens PRIMERGY BladeFrame 400S2, на нем развернуты виртуальные среды. Их использование позволяет очень гибко и оперативно реагировать на все потребности развертывания новых приложений, серверов, и по пути виртуализации мы будем двигаться и в дальнейшем. В ближайших планах построение третьего центра в другом здании. Такая схема позволила значительно повы-

сить надежность хранения наших информационных ресурсов за счет многократного копирования и резервирования данных.

Следующим этапом развития ИТ для повышения эффективности было создание системы видеоконференцсвязи. Областная система видеоконференцсвязи была построена в 2008 г. Это 48 терминалов в органах исполнительной власти, администрациях муниципальных районов и городских округов. В неделю по заданию органов исполнительной власти проводится около десятка видеоконференций, в режиме онлайн транслируются все заседания правительства, рабочие совещания губернатора, где к обсуждению привлекаются руководители муниципалитетов. За год после внедрения этой системы экономия только на бензине — не нужно съезжаться на совещания — составила около 6 млн руб. Уже на одном этом система за два года себя окупала.

Еще один наш важный инструмент борьбы за производительность — система электронного документооборота. Внедрение началось в 2008 г. в администрации губернатора Калужской области. В конце 2008 г. администрация губернатора полностью перешла на эту систему. Сейчас

к ней уже подключены все органы исполнительной власти и половина администраций муниципальных районов. В ближайшее время работа по их подключению будет закончена. Это СЭД нашей собственной разработки, она построена на базе свободно распространяемой СУБД Firebird и потребовала минимальных финансовых затрат. В системе применяется ЭЦП на основе криптоядра «КриптоПро». Электронные подписи есть у всех руководителей до уровня заместителя начальника отдела. И все документы, которые руководитель подписывает, в том числе и для внутреннего общения, визируются ЭЦП, чтобы не было вопросов о том, какая версия документа отправлена на согласование.

Кроме того, что СЭД позволяет экономить на расходных материалах, значительно повысилась исполнительская дисциплина. Количество просроченных документов уменьшилось в шесть раз. Принципиальный фактор успеха

этого проекта — позиция руководства области и лично губернатора. Он вел очень твердую линию, стремясь, чтобы СЭД вообще была внедрена и использовалась, а затем стала надежным инструментом контроля.

Еще у нас есть региональная информационно-аналитическая

С самого начала было ясно, что без единой, мощной телекоммуникационной инфраструктуры никакое электронное правительство построить невозможно

система. В ней анализируется около пятисот ежедневных показателей, около 100 тыс. — годовых. Анализ можно проводить как по всей области, так и в разрезе районов, можно строить картограммы, диаграммы, графики. Это тоже наша собственная разработка и тоже на базе СУБД с открытым кодом. Система интегрирована с ГИС, причем результаты все желающие могут видеть в Интернете,

где наглядно представлены оперативные показатели, положенные на карту. Этой системой пользуются инвесторы, выбирая район размещения производств или других бизнес-объектов. Один из ярких примеров аналитики — система мониторинга транспорта, где можно в любой момент видеть

положение на местности около 300 транспортных средств, в том числе служебных автомобилей администрации губернатора.

Наша приверженность к решениям на базе продуктов с открытым кодом не случайна. Исторически в Калуге сложилась сильная команда, владеющая такими технологиями. Собственные разработки мы намерены продолжать и в будущем.



СТРЕМЯСЬ К КОМФОРТНОСТИ РАБОТЫ

Людмила Абламская,
директор отделения консалтинга компании «ФОРС»

При создании портала в Калуге воспользовались утвержденным на правительственном уровне типовым решением по созданию «электронного правительства». С одной стороны, оно позволило существенно сэкономить бюджет и время на его реализацию, применить уже накопленный опыт таких проектов, но с другой — резко затруднило учет специфики данного региона.

На портале госуслуг Калужской области информации действительно много — видно, что чиновники хорошо поработали над его наполнением. Однако есть и серьезные проблемы. Первая — информация структурирована плохо, выкладывается в произвольной форме, справочники отсутствуют, что влечет за собой путаницу с правильным выбором нужной услуги, ее поиском и многое другое. Все это — следствие применения типового решения и результат неправильной постановки задачи при его создании. Если бы она была продумана лучше, то для всех стало бы очевидным, что без справочников не обойтись — чем их будет больше, тем лучше

будет структурирована и представлена информация, тем удобнее будет ею пользоваться. Здесь формализация — только благо.

Вторая проблема — используемый язык, способ изложения и формулирования понятий, который изобилует юридическими терминами, канцелярскими лексическими и синтаксическими конструкциями, смысл которых доступен далеко не каждому. В результате гражданин информацию вроде бы видит, но с трудом понимает. Нужна ли такая информация, и может ли она быть полезна? Думаем, что нет. Язык изложения должен быть простым, понятным и приближенным к «живой» разговорной речи. Все, что нужно, — это дать внятные ответы на вопросы: что? почему? куда и во сколько? что иметь с собой?

Сейчас уже накоплен достаточный опыт по созданию порталов госуслуг, чтобы избежать повторения одних и тех же ошибок. Ведь все перечисленные проблемы нам знакомы, мы с ними сталкивались и научились их решать. Может, как раз наступил момент, когда следует пересмотреть модель применяемого сейчас типового решения для создания регионального «электронного правительства»?

Одна из актуальных и решаемых сейчас задач — автоматизация контроля ввода данных в аналитическую систему, обеспечение должного качества данных. Раньше это делали муниципаль-

интернет-трансляций заседаний правительства области, сессий Законодательного собрания, планерок. Многие руководители, в том числе губернатор, проводят прием граждан в режиме

интернет-портал государственных и муниципальных услуг Калужской области. В настоящее время на нем доступны 166 государственных услуг и 55 муниципальных.

За счет СЭД повысилась исполнительская дисциплина. Количество просроченных документов уменьшилось в шесть раз

ные образования, но со столь низким качеством, что мы полностью централизовали первичную обработку исходных материалов, чтобы в дальнейшем ее вводили наши сотрудники.

Какими средствами вы решаете вторую задачу — обеспечение публичности, открытости?

Основной проект в этом направлении — перевод на порталное решение нашего интернет-сервера. Ежедневно наш портал посещает около 4,5 тыс. человек. Такую посещаемость имеют немногие государственные интернет-ресурсы. Кроме того, мы предприняли ряд не затратных, но, как оказалось, весьма эффективных и полезных шагов к обеспечению открытости власти. Это система

онлайн. Вопросы и предложения, присланные онлайн через специальную форму, принимаются в нашей СЭД и проходят весь стандартный путь обращений к руководству области до ответа гражданину. Уже довольно давно наш губернатор открыл собственный видеоблог и страницу в Twitter. Сейчас мы решаем задачу, как помочь каждому из сотрудников органов власти в нашей области открыть собственную страницу в Twitter.

Наш следующий шаг — переход на предоставление услуг в электронной форме. Мы не стали изобретать велосипед, взяли типовой проект, предоставляемый на безвозмездной основе Министерством экономического развития РФ и в конце 2009 г. ввели в промышленную эксплуатацию

Этот подход — предоставление госуслуг в электронной форме — часто оказывается довольно формальным и не слишком облегчает реальный процесс получения нужных документов. Как обстоит дело у вас?

Для электронного правительства нужны электронные граждане. Важно не только обеспечить гражданам доступ к Интернету, причем относительно недорогой (дорогой-то уже есть практически везде), но и организовать обучение. К нашему удивлению, обнаружилось, что многие пожилые люди очень хотят научиться работать в сети. Сейчас совместно с областным университетом и Калужским филиалом Северо-Западной академии госслужбы разрабатывается комплекс мероприятий, направленных на обучение населения. Перспективным выглядит частно-государственное партнерство, когда основными учителями будут школьники и студенты, а обучение пойдет на базе школ.

В областных центрах Интернет есть везде, скоростной и доступный, но в районах ситуация намного хуже. Кроме информационных киосков мы предусматриваем создание пунктов общественного доступа на базе школ, библиотек, почтовых отделений, администраций. Все граждане должны иметь возможность или сами, или с помощью сотрудников этих организаций подготовить запрос на электронные услуги.

При предоставлении услуг в электронной форме принципиальным и пока нерешенным моментом остается надежная идентификация гражданина. Мы рассматриваем возможность проводить ее с помощью общероссийского проекта универсальных электронных карт.

ПО ПУТИ ДАЛЬНЕЙШЕЙ ОПТИМИЗАЦИИ

Андрей Проскурнин,
начальник управления информационных технологий администрации
губернатора Калужской области

Типовое решение, без всякого сомнения, не оптимально. Однако в конце 2009 г., когда отсутствовало полноценное финансирование, оно позволило оперативно выполнить поставленную задачу — создать областной портал госуслуг. Да в то время и не было иных конкурентных решений, обеспечивающих полноценную интеграцию с федеральным порталом и федеральным реестром госуслуг.

Действительно, сейчас на рынке появились решения, обеспечивающие, наряду с удобством работы пользователей, возможностью оптимизации структуры и т. п., совместимость с уже упомянутыми федеральным порталом и федеральным реестром госуслуг.

В Калужской области на 2011 г. планируется провести конкурс на создание более удобного и оптимального регионального портала госуслуг. В долгосрочной целевой программе «Развитие электронного правительства Калужской области на период 2011—2015 гг.», принятой 30 ноября 2010 г. Правительством Калужской области, заложено необходимое финансирование.