



Алексей Голосов ИТ В ГОРОДЕ: БЫСТРЕЕ, ЛУЧШЕ, ЭФФЕКТИВНЕЕ

«ФОРС – Центр разработки» является одним из крупнейших российских разработчиков больших информационных систем, имеет наивысший статус партнерства (Certified Advantage Partner) корпорации Oracle и является ее официальным дистрибутором (Oracle Value Added Distributor). В активе компании более 400 реализованных проектов, а клиентская база насчитывает свыше 1000 организаций. В Москве компания реализует сложнейшие проекты по автоматизации предприятий и учреждений, в частности, в рамках программы «Электронная Москва». О том, как благодаря внедрению информационных технологий можно улучшить жизнь людей, рассказывает президент «ФОРС – Центр разработки» Алексей Голосов

– Алексей Олегович, ваша компания – активный участник программы «Электронная Москва». Какие проекты вы уже реализовали и над какими работаете в настоящее время?

– Из уже законченных проектов хотелось бы отметить проект по созданию системы автоматизации процессов начисления, обработки и учета жилищно-коммунальных платежей. Проект был выполнен несколько лет назад, система развернута и работает во всех округах Москвы.

Мы продолжаем работу в ряде крупных проектов программы «Электронная Москва». Одним из них является информационная система, обеспечивающая работу городских организаций в режиме «одного окна». Система «Одно окно» предусматривает автоматическую подготовку и выдачу документов заявителям, позволяя, в том числе через Интернет, принимать запросы от физических и юридических лиц и контролировать исполнение этих запросов. В проекте «Одно окно» идет внедрение новых административных регламентов, расширение функциональных возможностей и подключение к системе новых городских учреждений, чтобы человек смог получить необходимый документ или услугу в течение нескольких минут, а в некоторых случаях – и не выходя из дома.

Среди других масштабных проектов, в которых мы принимаем участие, создание среды электронного взаимодействия метасистемы «Электронная Москва», разработка и внедрение системы электронного документооборота правительства Москвы, а также разработка системы «Объединенная диспетчерская служба». Работа над этими проектами продолжается, уже сейчас многие из подсистем внедрены в промышленную эксплуатацию.

– Как вы считаете, готово ли общество к столь стремительному развитию информационных технологий? Или, напротив, их внедрение идет недостаточно быстро?

– Эта тема в последнее время очень популярна, но меня смущает то, что отсутствует серьезный фундамент для таких

дискуссий. Говоря об информатизации общества, надо рассматривать несколько граней данной проблемы. Например, можно ли судить о степени информатизации или об уровне компьютерной грамотности по количеству компьютеров на душу населения? Действительно, Интернет стал массовым явлением, и многие уже не могут без него обойтись. Но при этом иногда компьютеры используются исключительно для игр. Это тоже одна из областей информатизации, и она развивается весьма быстрыми темпами, но абсолютно непонятно, как это влияет на жизнь общества – положительно или отрицательно.

С другой стороны, многие эксперты считают, что в нынешних экономических условиях высокие технологии, в том числе и ИТ, могут стать неким локомотивом, который выведет страну из кризиса. И если говорить о влиянии ИТ и внедрении их в практику государственных учреждений, представляется, что этот процесс идет недостаточно быстро. С моей точки зрения, проблема в том, что не работает механизм обратной связи. Возьмем, к примеру, административные регламенты исполнения государственных функций, которые сейчас внедряются в Москве, – считается, что если правильно описана деятельность учреждения и созданы соответствующие регламенты, то это уже хороший результат. Но ведь это результат неокончательный. Важно, как меняются вследствие использования ИТ показатели деятельности конкретного учреждения. В качестве показателя можно взять, к примеру, длину очереди при оказании услуги, и по нему оценивать результат. В любом случае, пока существует разрыв между регламентами и показателями деятельности, нельзя говорить об эффективности системы. ИТ – это инструмент, который помогает решать конкретные задачи, а не панацея от всех бед. Успех ИТ отрасли во многом зависит от того, насколько грамотно и точно общество ставит перед ней задачи.

– Что может дать осуществление проектов по автоматизации в госсекторе обычному горожанину? Можете

ли вы привести какие-то примеры того, как они способствуют росту качества жизни людей?

– Несомненно. Например, ИС «Одно окно» позволяет обратиться всего один раз и без предварительного сбора справок получить необходимый документ. Кроме того, система обеспечивает сокращение времени подготовки документов, и, следовательно, в целом запрашиваемую услугу можно получить значительно быстрее. Другой пример – «Система электронного взаимодействия». Если раньше граждане приходили в департамент соцзащиты и их «гоняли» по разным инстанциям за необходимыми документами, то сейчас департамент за счет электронного взаимодействия с информационными системами других учреждений сам получает все необходимые документы. Моя мечта, как гражданина, иметь такую систему, которая позволяет, обратившись в диспетчерскую с электронной заявкой, через Интернет контролировать ход ее выполнения. Сегодня надо дозваниваться по телефону, затем рассказать о проблеме оператору. Неясно, когда и как заявка будет выполнена, кто несет за это ответственность. Когда заказчик получит возможность контроля над исполнением своей заявки, возникнет обратная связь. И здесь поможет использование системы показателей, с помощью которой можно контролировать деятельность учреждения жилищно-коммунального сектора и оценивать его работу.

– Как вы оцениваете уровень информатизации в России? Существует ли отставание в регионах по сравнению со столицей? Если да, то с чем это связано и как его можно преодолеть?

– Обо всей России судить трудно. Говоря о регионах, мы в полной мере можем делать выводы о тех из них, с которыми работаем. Это, прежде всего, Ханты-Мансийский автономный округ, который в области автоматизации в числе первых. Там мы разрабатываем портал государственных услуг, занимаемся административными регламентами, разработкой концепции и программы мероприятий по созданию региональной системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг населению и организациям. Вторым регионом, где нами ведется ряд проектов, является Северо-Запад, а именно – Санкт-Петербург, где уровень информатизации также высок. Что касается других регионов, то, исходя из той информации, которой я обладаю, уровень информатизации там разнится. Но в любом случае оценивать информатизацию как в России в целом, так и в регионах, нельзя в отрыве от системы показателей, характеризующих качество оказания услуг. В организациях, где существует порядок и отлажены деловые



процессы, информатизация, несомненно, повышает качество работы. Там же, где порядка нет, информатизация не спасет. Москва – очень сложный объект, и, к сожалению, информатизация здесь не всегда идет так быстро, как хотелось бы, чему есть вполне объективные причины. Хотя, есть и внушающие оптимизм примеры. Один из них – создаваемая нами автоматизированная система управления «Объединенная диспетчерская служба», которая благодаря средствам ИТ должна помочь в решении многих проблем города. Одна из ее задач – контроль и оптимизация работ по уборке городских дорог. Работа системы построена на сборе и анализе данных, поступающих от метеослужб, заказчиков и подрядчиков, Мосводоканала и Мосводостока, контролирующих организаций. В результате принимается единственно правильное решение по выбору определенных видов реагентов – химических веществ,

уничтожающих снег и лед на дорогах, – и технологий уборки объектов дорожного хозяйства. В данном случае без компьютера никак не обойтись.

Конечно, можно и нужно использовать опыт Москвы и переносить его в регионы, но при этом необходимо обязательно учитывать местные особенности. Очевидно, что тиражируемое решение нельзя взять и автоматически начать внедрять там, где к этому не готовы. Применять следует лучшие практики, проверенные типовые системы, настраивая их с учетом региональных особенностей управления.

– 17 лет вы руководите технологической компанией, которая стабильно растет, имея безупречную репутацию на рынке, а недавно получили

награду «Лучший IT-менеджер». Можно ли запрограммировать успех?

– Думаю, что успех запрограммировать нельзя. Это вообще понятие оценочное. И субъективная оценка результата человеком вполне может не совпадать с внешней оценкой со стороны рынка. Важно самокритично относиться к себе и своей деятельности: такое отношение есть двигатель прогресса. Я не считаю, что мы достигли каких-то невероятных успехов. Наша команда просто профессионально делает свою работу – это и есть мое жизненное кредо. Также важно уметь диверсифицировать риски. Во многом благодаря этому, ФОРС развивается, возможно, не так быстро, как другие компании, но зато последовательно и стабильно.

Что касается наград, то я к ним отношусь спокойно. Вот если бы мне вручили приз, как худшему IT-менеджеру года, это бы заставило меня мобилизоваться и проанализировать, что я делаю не так и что еще мне нужно сделать. А лучший менеджер... Конечно, такая оценка приятна, особенно, когда она дана теми, к кому испытываешь доверие.