

Соединяя мир людей

Самый электронный министр области ответила на вопросы продвинутых пользователей и недовольных абонентов

Мы уже не представляем наш современный динамичный мир без услуг связи. Бизнес, личные дела, общественная жизнь – все пронизано многочисленными каналами коммуникаций. Информационные технологии сократили расстояния между людьми до минимума, достаточно протянуть до телефонной трубки или клавиш компьютера. И все же мы, конечно, остаемся живыми людьми, со своими проблемами, надеждами и вопросами...

Алина Васильевна, г. Екатеринбург:

Ирина Александровна, здравствуйте! Я старшая по дому, в основном мои соседи – это пожилые люди, и пользуются они больше не Интернетом, а телефонной связью. Так вот, у меня несколько вопросов к вам. Квитанции за стационарные телефоны обычно выставляют первого числа текущего месяца и заставляют платить до 21-го. А приносят эти квитанции всегда не раньше 15 числа. И после 21, 22 числа телефон отключают. Почему так происходит?

– Нам эта проблема известна, я уже сталкивалась с подобными обращениями граждан. Мне так же, как и вам, неприятнее тот факт, что телефон отключают за неуплату, когда квитанцию еще не доставили. Соответствующий запрос направлен в ОАО «Ростелеком». В ближайшее время проблема задержки доставки счетов будет решена. Если все же не удастся сократить время доставки, то выйдете с предложением сдвинуть крайний срок оплаты на конец месяца. Ведь у граждан должно быть достаточно времени, чтобы произвести оплату услуг. Хочу отметить, что Ростелеком сейчас обеспечивает возможность проведения оплаты через платежные терминалы, которые есть во многих магазинах. Раньше там можно было заплатить только за мобильный телефон, теперь и за стационарный.

Ирина Александровна, меня часто в городе не бывает, и, чтобы такого не случилось, я кладу тысячу рублей вперед за радио. И трижды у меня эта сумма неправильно высчитывалась. Я была на Карла Либкнехта, 22, но так и не смогла выяснить, кто должен вернуть списанную сумму на мой счет?

– Чтобы разобраться в ситуации, нужно увидеть ваши квитанции. Просьба написать обращение и вместе с копиями квитанций передать мне через приемную в областном правительстве.

– Вы лично ведете приём? – Да. В правительстве области есть управление по работе с обращениями граждан, там вы можете записаться ко мне на личный приём.

Александр СИМОНОВ, г. Курган.

– Я живу в Кургане, но сейчас нахожусь в Екатеринбурге. Слышал, что на Иннопроме ваше министерство подписало соглашение с фондом Сколково. Что это даст Уральскому региону, какие уже есть результаты работы?

– Цель соглашения – привлечь наши IT-стартапы в те проекты, которые реализует Сколково. В рамках этого соглашения мы получаем методическое обеспечение по подготовке описаний проектов, с которыми стартапы могут претендовать на гранты со стороны Сколково и на получение соответствующего статуса. Работа ведется в рамках направления по развитию производства программно-обеспечения. У нас есть несколько резидентов, которые размещены в Сколково. Нам важно добиться того, чтобы предложения наших стартапов были на высоком уровне и получали одобрение в Сколково.

– Вы занимаетесь в министерстве информационными системами – это базы данных плюс прикладные программы. В Свердловской области какие-то программы по межведомственному

документообороту разрабатываются?

– Мы нацелены на внедрение апробированных решений, которые учитывают практики применения в разных органах исполнительной власти. В чистом виде разработка – это всегда рискованное мероприятие.

Идет конкурс на выбор поставщика решения по системе электронного документооборота, которое легко может быть адаптировано под требования Правительства Свердловской области. В настоящее время в областном минздраве готовятся конкурсные документы на выбор решения, которое будет использоваться для автоматизации деловых процессов в лечебно-профилактических учреждениях. Министерство образования планирует решить задачу по комплексной автоматизации тех процессов, которые есть в школах. Выбор прикладных решений идет по всем направлениям развития информационного общества – это образование, здравоохранение, культура, безопасность...

Елизавета, г. Нижний Тагил.

Ирина Александровна, расскажите, какова судьба IT-кластера, который был создан на Урале год назад?

– Кластер – некоммерческое партнерство, союз наиболее продвинутых компаний региона. Сейчас развиваются отношения с Уральским федеральным университетом для того, чтобы сформулировать требования к образовательным программам так, чтобы после вуза на рынок труда приходили айтишники высокой компетенции. Взаимоделием с ведущими разработчиками аппаратного и программного обеспечения для того, чтобы они активнее включались в формирование образовательных программ и привносили в учебный процесс наиболее современные технологии. В настоящее время министерство готовит осеннее совещание IT-кластера.

– Есть ли факторы, которые мешают объединению?

– Существует множество новых возможностей для развития IT-кластера. Например, в Свердловской области работает инфраструктурный хаб при министерстве инвестиций и развития, который имеет возможность финансирования инновационных проектов. Есть интерес со стороны венчурных фондов, например – израильских. В ближайшее время мы будем заниматься организацией дня Intel Capital в Екатеринбурге.

Мы использовали еще не все механизмы развития кластера, но уверена, что при сохранении существующих темпов работы перспективы у кластера большие.

Валентина Семеновна МАРТЫНОВА, г. Екатеринбург.

Ирина Александровна, как будет организовано обучение пожилых людей базовым навыкам работы с компьютером и Интернетом?

– На первом этапе в ноябре 2011 года обучение будет проведено в наиболее крупных городах Свердловской области, в которых существует материальная база для проведения занятий и которые проявили инициативу организовать обучение на своей территории. Обучение будет организовано в Екатеринбурге, Нижнем Тагиле, Камениске-Уральском, Первоуральске, Серове, Полевском, Ревде, Краснотурьинске, Лесном, Верхней Салде, Алапаевске, Ирбите и Богдановиче. В этом году будет обучено 4100 человек, в 2012-2013 годах – еще 10 900 граждан. В рамках образовательной программы предусмотрено 30 часов работы с преподавателем и 20 часов самостоятельной работы в учебном классе. Попав на курсы сможет любой желающий, для этого потребуются предвзятельно не записаться в группу. Критерий отбора один: возраст старше 50 лет. Обучение – бесплатное.

Запись в группы начнется сразу после подведения конкурса на заключение государственного контракта. В «Областной газете» обязательно будет опубликована информация о том, как и где можно записаться на курсы.



Ирина Богданович: «Портал государственных услуг – это прежде всего информационная система»

Николай Федорович, п. Кольцово.

Ирина Александровна, добрый день! Я вчера был в районе ж/д станции «Самозвездье», что в 130км от Екатеринбурга, жители жалуются – уже третью неделю нет телефонной связи. Оператор - МТС. Что случилось? Нельзя ни «скорую» вызвать, ни врача, ни пожарных...

– В настоящее время в поселке «Самозвездье» МТС проводит плановую модернизацию оборудования 2G и устанавливает дополнительное оборудование, поддерживающее технологию 3G. После окончания работ жители поселка смогут пользоваться не только сотовой связью, но и беспроводным высокоскоростным доступом к сети Интернет. Проводящиеся работы и стали причиной сбоя в работе сотовой связи. По плану пуско-наладочные работы должны закончиться до конца сентября. Хочу обратить внимание, что на территории области работает шесть операторов связи. Поэтому, если ваш оператор не удовлетворяет вашим требованиям, оказывает услуги некачественно – у вас есть возможность сменить оператора, подключения к сети другого оператора.

– Хорошо, я понял. Спасибо.

Татьяна Коновалова, студентка-заочница, г. Екатеринбург.

Ирина Александровна, Интернет при подготовке к экзаменам и зачетам оказывает очень большую помощь. У нас в Пышме расценки на Интернет вполне адекватные, 500-600 рублей в месяц. А у моих друзей на севере области цены доходят даже до 1000 рублей. Есть ли возможность контролировать ценообразование на услуги доступа в Интернет?

– Я возьму на заметку ваш вопрос, специалисты министерства проанализируют тарифы на севере. Однако сразу скажу, что структура затрат в разных городах разная, и чем удаленнее населенный пункт от областного центра, чем меньше в нем абонентов – тем затраты провайдера на проведение и обслуживание сети выше. Радует, что до северных городов стали доходить разные операторы, а как только появляется конкуренция, то цена снижается, становится рыночной.

Маргарита Алексеевна ГОЛИЦИНА, руководитель общественной организации, Верхняя Пышма.

– По программе «Старшее поколение» нами создано две группы из ветеранов нашего микрорайона по

обучению навыкам пользования компьютером. Подобранный класс в школе и преподаватель. Теперь вот дело по оплате обучения. С чего нам начинать?

– Маргарита Алексеевна, Верхняя Пышма у нас в первый этап проекта «Электронный гражданин», к сожалению, не входит. На территории Верхней Пышмы предполагается обучение на втором этапе – в следующем году. Для реализации программы в вашем городе нужна только заинтересованность со стороны жителей и городской администрации.

– Да, мы понимаем. Но просто рассказываем, что должна делать администрация?

– Администрация Верхней Пышмы должна написать заявку в министерство информационных технологий и связи, сообщить о том, что окажет содействие в реализации этого проекта. Программа называется «Старшее поколение», проект – «Электронный гражданин». В этом году мы обратились к муниципалитетам, не все откликнулись. 13 наиболее активных городов стали участниками первого этапа. Второй этап мы планируем провести в январе-феврале 2012 года. Заявку на участие администрация может подать уже сейчас.

Наталья ПОТАШЕВА:

Ирина Александровна, давайте про портал государственных услуг поговорим. Как он работает?

– Портал государственных услуг – это прежде всего информационная система. Это тот ресурс, который позволяет сократить на треть временные затраты у гражданина при получении той или иной услуги.

Если упрощенно представить сценарий взаимодействия гражданина с государством при получении услуг, то на первом этапе человеку необходимо понять, в какое ведомство нужно идти, какие документы при себе иметь. На втором этапе непосредственно прийти в ведомство с документами. На третьем этапе – получить услугу.

– Если человек обращается к порталу государственных услуг, то первую задачу он решает дистанционно в диалоге с порталом, получая всю необходимую информацию о порядке оказания услуг. Здесь можно не только узнать список документов, которые необходимо предоставить, но и скачать, заполнить шаблоны форм документов. В результате человек приходит в нужное ведомство к требуемому специалисту полностью подготовленным – с заполненными документами, заявленными. Это значительно экономит время и граждан, и служащих.

то место, где можно получать услуги в электронном виде и на следующей стадии, когда документы в организации передаются в электронном виде. Здесь человек может отслеживать стадии выполнения своего обращения. В этом случае гражданин приходит в ведомство только в конце процесса оказания услуги, чтобы получить результат – заказанную услугу.

– Насколько сложна отладка системы?

– Много времени требуют организационные мероприятия, а не технические вопросы. Когда я выезжаю в муниципалитеты, обязательно прошу показать мне местную больницу и смотрю, как в больнице работают с этой технологией. Есть примеры хорошо поставленной работы. Когда заходишь в регистратуру, а внутри висит выписка из приказа, где шаг за шагом описана последовательность работы сотрудников регистратуры, специалисты читают и делают так, как надо.

При этом если в больнице еще не выстроен процесс передачи карточек из регистратуры к доктору, в регистратуре есть специальное окошко для тех, кто записывается через Интернет.

Если главный врач не решил организационные вопросы, то понятно, что сотрудники регистратуры по нанию могут что-то выполнять, что не выполняется.

Организационная работа очень важна. Требуется воспитание сотрудников лечебно-профилактических учреждений правильно использовать этот инструмент.

Понятно, что эти интернет-технологии не снимают проблему дефицита каких-то узких специалистов. Но они позволяют подтвердить реальную потребность в этих узких специалистах. Потому что информация о том, что человек безрезультатно пытался записаться к какому-то врачу, накапливается в системе. И в будущем может подтолкнуть к решению вопроса по открытию нового кабинета в поликлинике.

Татьяна Моисеевна РЯБОВА, Екатеринбург, пр. Ленина, 53:

– Здравствуйте, Ирина Александровна! Такой вопрос нам, не сприв жильцов, компания «ЭР-телеком» установила свое оборудование. Причем они мотивируют тем, что якобы инициативная группа высказала такое пожелание. Ничего подобного нет. Мы всё проверили. Никакой у нас инициативной группы нет. Были сфабрикованы документы, и с ними они врывались в подъезды и начинали устанавливать кабельное телевидение. Так можно делать без согласования с жильцами подъездов?

КСТАТИ

4 октября был принят региональный закон о государственных информационных системах. На Среднем Урале появился правовой документ, который призван обеспечить межведомственное электронное взаимодействие органов государственной власти.

«С принятием закона будет создано единое информационное поле, ограниченное жесткими нормативными рамками. Сотрудники государственных и муниципальных ведомств смогут получать и выдавать необходимую информацию в самые короткие сроки, направляя запросы в единую систему данных. Граждане же будут избавлены от необходимости сбора различных документов в государственных и муниципальных органах власти», – подчеркнула министр информационных технологий и связи Свердловской области Ирина Богданович.

Обязательно должно быть собрание жильцов. В соответствии с Жилищным кодексом общее собрание собственников помещений является органом управления многоквартирным домом. К компетенции общего собрания относится, в том числе, и принятие решений о пользовании общим имуществом собственников помещений в многоквартирном доме иными лицами, а также принятие решений об определении лиц, которые от имени собственников помещений уполномочены на заключение договоров об использовании общего имущества. Решения общего собрания по этим вопросам принимаются большинством, не менее двух третей голосов собственников помещений. Решения общего собрания оформляются протоколами.

Сухой Лог, село Новопышминское

– Здравствуйте, Ирина Александровна!

– Здравствуйте.

– Такая проблема: вот уже год, как мы ждем Интернет. Мы поменяли квартиру, нам обещали провести связь. А вчера приехала в Уралтелеком, там сказали, что нужно линию строить, закупать оборудование и нет возможности. Скажите, когда у нас будет Интернет?

– Если Ростелеком не протестирует к вам проводной Интернет, то вам имеет смысл подключить беспроводной интернет по технологии 3G. В вашем селе точно доступна связь третьего поколения от Мегафона. Для проверки наличия устойчивого сигнала в вашем доме необходимо проконсультироваться в центре продаж услуг сотовой связи компании.

Материал подготовили: Виктор КОЧКИН, Дарья БАЗУЕВА, Наталья ПОТАШЕВА

Редакция «Областной газеты» благодарит пресс-службу министерства информационных технологий и связи Свердловской области за помощь в подготовке материала.

ДОСЬЕ «ОГ»

Богданович Ирина Александровна, министр информационных технологий и связи Свердловской области.

В 1983 году окончила радиотехнический факультет УПИ по специальности «Автоматизированные системы управления». Затем – аспирантуру по специальности «Системы автоматизированного проектирования». С 1996 года работала в финансово-инвестиционной компании ТЭКСИ – СТОК. Участвовала в проектах по развитию IT-инфраструктуры фондового и финансового рынков. Руководила разработкой и внедрением автоматизированных систем «Муниципальный заказ», «Управление государственным и муниципальным имуществом» и других. В 2004-2006 гг. руководила разработкой системных проектов и внедрением ERP-системы IFS Applications на машиностроительных предприятиях. С 2006г. — директор по управлению проектами компании «ИТ-Энергосалт». Под её руководством выполнен ряд проектов для энергетических компаний, предприятий металлургической отрасли. В декабре 2009г. назначена министром информационных технологий и связи Свердловской области.

ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

Адрес регионального портала: <http://66.gosuslugi.ru/>
Адрес единого портала: www.gosuslugi.ru

Выйти на портал можно с любого компьютера, подключенного к Интернету, или с одного из 58 информатов РОСТЕЛЕКОМ, установленных в городах Свердловской области.

Телефон горячей линии: 8 (800) 100-70-10 (звонок бесплатный, работает круглосуточно).

Для того, чтобы воспользоваться услугами, гражданину необходимо пройти процедуру регистрации на портале:

- 1) Ввести ФИО, страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда России; ИНН.
- 2) Ввести пароль, подтверждающий личность, секретный вопрос и ответ на него.
- 3) Выбрать способ получения кода активации личного кабинета:

• доставка ФГУП «Почта России» (необходимо ввести свой почтовый адрес). После чего будет направлено регистрируемое почтовое отправление, содержащее код активации Личного кабинета (среднее время доставки составляет около двух недель);

• в Центре продаж и обслуживания клиентов ОАО «Ростелеком» (с собой необходимо иметь паспорт гражданина РФ, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, идентификационный номер налогоплательщика). Этот сервис будет доступен жителям Свердловской области с сентября 2011 года (пока такие центры есть только в трех городах – Москве, Санкт-Петербурге, Мурманске).

4) Ввести адрес электронной почты и номер мобильного телефона (при согласии его предоставить). Подтвердить адрес электронной почты: на указанный адрес электронной почты будет отправлено электронное сообщение с кодом подтверждения. Подтвердить номер мобильного телефона (если он был предоставлен): на указанный номер мобильного телефона будет отправлено смс-сообщение с кодом подтверждения.

5) После получения кода активации, необходимо произвести активацию личного кабинета.

После регистрации появляется доступ в «Личный кабинет» (единный для общероссийского и регионального портала) и предоставляется возможность заказывать необходимые услуги и отслеживать процесс их реализации.

ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В 2010 году было в Свердловской области реализовано предоставление 7 государственных и муниципальных услуг в электронном виде (каждая услуга – это целый комплекс различных сервисов):

- 1) Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в детские сады (г. Нижний Тагил).
- 2) Прием заявок (запись) на прием к врачу (Свердловская область).
- 3) Электронные дневники и журналы успеваемости учащихся. (Свердловская область).

4) Предоставление ежемесечного пособия на проезд по территории Свердловской области на всех видах городского пассажирского транспорта и на автомобильном транспорте общего пользования пригородных маршрутов (г.Рев).
5) Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории субъекта Российской Федерации (г.Нижний Тагил).

- 6) Зачисление в школы (г.Нижний Тагил).
- 7) Предоставление компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг (г.Екатеринбург)