

«Нужно научить государство общаться с гражданами по понятным правилам»

Ирина Богданович — о реформе госуслуг и о том, какие плюсы даёт системе интернет-активность заявителей

В студии программы «События. Акцент» на телеканале ОТВ побывала министр информационных технологий и связи Свердловской области Ирина БОГДАНОВИЧ. О развитии и доступности госуслуг с ней побеседовал ведущий программы Максим ПУТИНЦЕВ.

—Ирина Александровна, чего власти хотят концептуально добиться в конечном итоге? К чему мы стремимся, где то светлое будущее, в которое идём?

—Есть задача сделать государство более клиентоориентированным. Это значит — научить государство общаться с гражданами просто, по понятным правилам и с минимальным количеством бумаги, без очередей, без лишней административных барьеров. Важно, чтобы ведомства и министерства в достаточной степени научились самостоятельно собирать информацию, которая необходима для принятия решения при оказании той или иной государственной или муниципальной услуги, а человек приходил в ведомство, где оказывают услугу, только с документами личного хранения. Все остальные сведения должны быть собраны с помощью системы так называемого межведомственного электронного взаимодействия без участия гражданина.

—Получается наладить это взаимодействие или, может быть, тут возникают какие-то непредвиденные сложности? Или же основные проблемы где-то в другой плоскости лежат?

—Для решения заявленной задачи действительно пред-

стоит очень сильно изменить те процессы, которые есть сейчас при оказании услуг. Ведь что происходит сейчас: человек читает административный регламент, выясняет, куда ему нужно идти за той или иной бумажкой, справкой, собирает всё это множество бумаг и приходит уже в то министерство, где получает услугу. С 1 июля 2012 года человек приходит только в одно министерство, ведомство или управление, отдаёт документы личного хранения, а сотрудники этого министерства, ведомства или управления должны получить ту информацию, то большое количество справок, которое сейчас собирает гражданин.

—Неужели у нас такое будет? —Такое у нас, бесспорно, будет — в этом не должно быть даже сомнения. Важно, чтобы при изменении организации предоставления услуг для того, чтобы государство смогло эффективно работать, прежде всего нужно понять, какие документы избыточны и не влияют на процесс принятия решения. Важно отказаться от этих избыточных бумаг, внести изменения в нормативно-правовые акты, которые регулируют ныне действующие процессы.

—Это внутренняя работа, которую обязательно нужно провести, хотя мы, рядовые пользователи, этого, конечно, не увидим — и видеть не должны.

—Для людей, которые хотят получить услугу, изменится только способ подачи заявки — уменьшатся временные затраты на сбор справок. Далее большой объём работ нужно провести внутри министерств и ведомств, и эти работы должны завершиться новыми



Ирина Богданович

должностными инструкциями чиновников. Им должны быть понятны те правила, по которым они будут выполнять свои обязанности с 1 июля 2012 года.

—Ирина Александровна, вы можете привести примеры тех услуг, которые в таком упрощённом варианте люди уже могут получить, в том числе и через различные порталы? Соответственно, что планируется сделать в этой сфере? —Если говорить о примерах

организационных преобразований, можно вспомнить о том, что у нас в 67 муниципалитетах уже внедрена услуга записи в детский сад — появился такой сервис на едином региональном портале, с помощью которого человек может подать заявление о включении его ребёнка в очередь в детский сад. Понятно, что, как только заявка сформирована на едином портале, она отправляется в определённое управление образования, и там должна быть начата обработка по-

ступившего заявления. Важно, чтобы тот человек в управлении образования, который раньше ждал только входящих в его кабинет людей с важным заявлением, теперь обрабатывал и те заявления, которые приходят к нему в электронном виде.

Поэтому с момента появления электронного сервиса возникает новое правило оказания услуги — независимо от того, имеет эта услуга межведомственный характер или она чисто ведомственная. Большая

организационная работа проводится для того, чтобы ни одна заявка, которая была оформлена на едином портале государственных услуг, не пропала.

—С сопротивлением сотрудников приходится сталкиваться? Ведь теперь придётся выполнять дополнительную работу, которой ты прежде никогда не занимался, а теперь вот заставляю...

—Первое впечатление всегда таково: это дополнительная работа. Но по мере формирования навыков работы с новой информационной системой возникает понимание того, что, сделав эту работу, сотрудник избавится от большого количества совершенно не креативной деятельности. В конечном итоге, это способ интенсифицировать свою работу, сделать её более эффективной. Если у нас идёт информационный поток о том, какие дети и в какие детские садики записываются, его проще будет занести в базу данных, на основе которой потом можно значительно упростить процедуру комплектования детских садов, делать это в автоматическом режиме, когда вся информация, пришедшая в систему буквально с пальчиков самого заявителя, используется для выполнения тех внутренних процессов, которые происходят в управлении образования.

Чем больше будет людей, которые сами побеспокоятся и заведут в электронном виде своё заявление, тем эффективнее будут работать и чиновники. И даже если сейчас пока ещё чиновник приходится заводить информацию с бумажного носителя в базу данных, снижение трудоза-трат

возникает на последующих этапах, когда заявление уже зафиксировано и нужно провести комплектование детских садов. Алгоритм подбора и учёта всех требований, всех пожеланий родителей, которые высказаны в заявлении, очень сложен — программа выполняет большое количество переборов в своих электронных «мозгах». В это время сотрудник управления образования может заниматься другой работой, обслуживать другого заявителя и экономить себе время.

—А сами клиенты насколько готовы становиться потребителями этих услуг? Ведь многие ещё боятся компьютера, кто-то вообще не понимает, что такое интернет... Всё равно ведь нужно быть более-менее продвинутым пользователем для этого. Кто-то по старинке считает, что с бумажкой надёжнее — не то что ты просто куда-то что-то написал и оно ушло в никуда.

—На самом деле наше общество находится на такой стадии развития, когда персональный компьютер многим доступен уже в течение 20 лет. Понятно, что со старшим поколением есть проблема, но если присутствует психологический барьер, если нет желания действительно осваивать новую технику — тогда есть поручение губернатора очень активно развивать сеть многофункциональных центров, где действительно останется живой человек, который всегда выслушает, примет заявление.

Но эти многофункциональные сети будут активно работать, только если за спиной человека, который общается с клиентом, будут стоять те

же информационные системы, которые позволят сделать эффективную работу многофункциональных центров. Предоставить, что многофункциональный центр будет курьерами отправлять запросы в министерства и ведомства, чтобы собрать необходимую информацию — это абсурд. Этого быть не должно.

—Примерно через какое время все эти внутренние процессы заработают? Когда наступит тот момент, когда вы скажете: «Всё у нас работает, как нужно, всё отлажено, все связи между ведомствами налажены» и так далее?

—Сейчас уже надо смотреть на эти сервисы, которые предлагаются, надо, используя ту обратную связь, которая есть и на едином портале, на региональном портале, высказывать свои мнения, предложения, чтобы то, что есть сейчас, совершенствовалось. И вот эти предложения учитывались и в каких-то наших новых разработках. Большой объём работы предстоит сделать до 1 июля 2012 года, но это будет дата, когда всё будет сделано ещё только в первом приближении.

Всегда есть необходимость итерационного повторения, приближения если не к идеалу, то к очень хорошему качеству. И здесь вот первый подход будет 1 июля 2012-го. Эту дату можно считать точкой отсчёта для запуска процессов по совершенствованию новых электронных правил предоставления услуг, ведь со временем будут появляться новые услуги и новые технологии, законы и принципиальные правила также будут меняться. Но начало будет положено именно 1 июля.

Все подробности, анонсы и программу телепередач смотрите на сайте www.obltv.ru

ОТДЫХАЙ!

интеллектуальные развлечения от Петра Ламина

Кот и Повар

Фраза из одноимённой басни И. Крылова получится у вас в выделенной строке. Для этого впишите в вертикали ответы на загаданные ниже слова так, чтобы сочетания КОК или КОТ попали в кружочки, как на примерах.

- 1. Тригонометрическая функция. 2. Форма рельефа местности. 3. Значок на форменной фуражке. 4. Скачок, резкое движение вверх. 5. Старинный французский танец. 6. Ископаемая известковая пластинка. 7. Керамика из красной глины. 8. Телесериал с В. Галкиным. 9. Палочка для плетения кружев. 10. Земельная мера в Англии. 11. Головной убор русских женщин. 12. Полупальто с капюшоном. 13. Мясное кушанье. 14. Заиряющая женщина. 15. Небольшое сторожевое судно. 16. Столица Таиланда. 17. Резкий удар снизу в боксе. 18. Кавалерийский набег. 19. Смесь напитков.

Word search grid with 19 columns and 10 rows. Includes letters like К, О, Т, А, Ф, Л, И, Т, Д, А, Ф, Л, К, О, Т.

Answers to previous puzzles and a crossword puzzle. Crossword clues include: «Мираж», «По строкам: Хмельницкая, Дроздофила...», «По столбцам: Аристократ...».

Смеяться не грешно

Large crossword puzzle grid with various words and images. Includes words like Шутник, Автомобильный марафон, Шипучее яблочное вино, Буддийский кайф, Балтийская селедка, Писатель, Его сюжет в чужое дело, Город и порт в Индии, Мир и согласие, Искусственный овраг, «Мистер...», Отс, Древний царь, Выставка лайнеров, Декоративное растение, Город в Ирландии, Жительница Сахи, Вид ящерницы, Экс-муж Лолиты, Гибрид осы и лошади, Казнит убилец в Америке, Самомнение, спесь, Секс-взрывчатка, Мач за границей поля, Холодное оружие, Пастушковый журавль, Телеведущий Иван..., Тургеневская героиня, Знак, поданный рукой, Часть ноги человека, Богиня любви, Красные водоросли, Витой белый хлеб, Священное писание, Святыня храма, Самый лучший отдых, «Ши да ...ица наша», Памятный знак, Вулкан на о. Кюсю, ...исчезают в подполье, Длинный полой цилиндр, Вид легкой атлетики, ...Роговцева, Тайный подземный ход, Гарик (бульдог) ..., Многолетний знак, Ед. скорости судна, Передний край сцены, Восточный царь, При-сыпка для мозгов, Вечеринка ведьмам, Наваха, финка, Иудейский царь злодей, Индийский поэт, Тугоп-лавкий металл, Смеяться ... пла-кать?, Бедный мавр, Фирма спорт. одежды, Картина Тициана, Драчливая обезьяна, Вожак стай, Маугли, «Доброжелатель», Восточный ке-фир, Ночь перед Рождеством, Вдова Джона Леннона, Скифская богиня Земли, © Петя Среда С нами не скучно!