информационные технологии

Электронный чиновник

Правительство Самарской области активно переводит на «электронные рельсы» основные процессы и услуги. В регионе внедрена система межведомственного взаимодействия, работает портал, с помощью которого можно получить более 400 госуслуг, построена сеть многофункциональных центров. По словам экспертов, Самара достойно выглядит на фоне других регионов в части развития электронных сервисов, а главным препятствием для их продвижения является неготовность населения использовать интернет для обращения в госорганы.

— госуслуги —

Основные элементы «электронного правительства» для регионов были определены давно, и в Самарской области уже по большей части реализованы. «Электронное правительство — это совокупность информационных технологий, используемых органами власти для повышения эффективности и прозрачности своей деятельности, а также упрощения взаимодействия с обществом», — говорит руководитель департамента информационных технологий и связи Самарской области Станислав Казарин. По его словам, базовыми элементами электронного правительства являются государственные информационные системы. Большинство систем, внедряемых в органах власти, решают главную задачу — автоматизируют операционную деятельность. «К таким относятся система автоматизированного межведомственного взаимодействия и информационная система по работе с обращениями граждан — ГАС „Управление“. Некоторые системы позволяют перейти на новые формы взаимодействия органов власти с гражданами, бизнесом, общественными организациями. Такой системой является региональный портал госуслуг», — пояснил господин Казарин.

ЮРИЙ МАРТЬЯНОВ

Только 30% жителей Самарской области получают госуслуги в электронное форме, остальные предпочитают действовать по старинке, лично обращаясь в тот или иной орган власти

Услуга за услугой

Региональный портал предоставляет жителям Самарской области возможность использования расширенного перечня электронных госуслуг и сервисов. К их числу относятся медицинский личный кабинет, в котором пользователям предоставляется информация о персональном медицинском обслуживании с возможностью записи на прием к врачам лечебных учреждений. На портале работают сервис бронирования мест в первых классах, сервис бронирования льготных путевок в летние загородные лагеря и санатории, сервис предоставления информации об очередности при получении социальных услуг в сфере имущественного и иного характера, сервис предоставления информации об успеваемости учащегося, проверка статуса оказания услуг в МФЦ и так далее. Всего на региональном портале самарцы могут получить в электронной форме более 400 государственных и муниципальных услуг.

По данным департамента, в Самарской области 30% граждан старше 14 лет используют механизмы получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Это 18-е место среди субъектов Российской Федерации и второй результат среди регионов с городами численностью больше миллиона человек (первое место занимает Ростовская область).

Регион продолжает работать над совершенствованием портала и упрощением доступа к нему. Например, раньше пароль для доступа на портал госуслуг получить было сложно, особенно для жителей отдаленных районов города и других муниципалитетов. «Учетную запись, позволяющую использовать полный функционал Единого и регионального порталов, получать в электронной форме весь перечень доступных электронных услуг, можно получить только при очном обращении в центры регистрации ЕСИА (единая система идентификации и аутентификации граждан), предъявив специалисту паспорт и страховое свидетельство в системе государственного пенсионного страхования (СНИЛС)», — объясняют в департаменте информационных технологий и связи.

В настоящее время в Самарской области развернута сеть центров ЕСИА на базе МФЦ, отделений почты России, отделения пенсионного фонда России. «В ближайшее время мы планируем расширить эту сеть, за счет открытия центров регистрации в органах исполнительной власти, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях, осуществляющих прием граждан. В нашей целевой модели гражданин будет иметь возможность получить учетную запись в ЕСИА при обращении в любое государственное или муниципальное учреждение Самарской области», — рассказал Станислав Казарин.

Распахнули «окна»

На сегодняшний день, по словам господина Казарина, перед департаментом стоит задача довести долю граждан, использующих механизмы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Самарской области, до 70%. Но пока, даже несмотря на то, что жителям региона уже предоставлена возможность практически полного взаимодействия с органами власти посредством интернета, многие все же предпочитают старые и проверенные способы.

«Портал государственных и муниципальных услуг является по сути сайтом-агрегатором, предоставляющим набор электронных сервисов органов власти и органов местного самоуправления, — говорит господин Казарин. — Если коммерческие сайты (например, интернет-магазины) конкурируют между собой, то у порталов госуслуг главными конкурентами являются другие каналы получения госуслуг: МФЦ и окна приема в самих органах власти. Пока складывается ситуация, что население предпочитает прийти лично в орган власти. Даже в МФЦ еще не все граждане привыкли обращаться».

Так, в Самарской области около 70% всех предоставляемых государственных услуг — это услуги федерального уровня таких ведомств, как Росреестр, Пенсионный фонд России, ФНС России и МВД России. При этом в 2015 году в электронной форме в федеральные ведомства за данными услугами было только 9% обращений, через МФЦ — 25%, остальные 66% — личные посещения органов власти.

Как рассказали «ИТ» в пресс-службе правительства Самарской области, в настоящее время в городах и районах области функционирует 37 МФЦ, действует 53 офиса МФЦ (658 окон) с количеством пять и более окон и 291 территориально обособленное структурное подразделение (ТОСП) с количеством окон от одного до четырех. Региональные чиновники отмечают: таким образом, доступность госуслуг в «одном окне» для жителей Самарской области превышает 90%, а именно эта цифра установлена указом президента страны, в связи с чем в дальнейшем увеличение количества окон МФЦ в регионе не планируется.

Заманить в сети

Как отмечает Станислав Казарин, есть естественные барьеры в экономике, препятствующие быстрому переходу населения на электронные госуслуги. Так, например, по данным Росстата, в 2015 году только 19,6% населения страны в возрасте 15–72 лет использовали интернет для заказов товаров или услуг. «Это означает, что только каждый пятый житель сегодня готов заказать через интернет, например, книгу. Если остальные четыре жителя не готовы к этому, то, вероятнее всего, они не будут готовы обратиться через интернет в орган власти за более сложной государственной услугой», — резюмирует господин Казарин.

По словам аналитиков, в регионе удалось создать удобную систему электронных сервисов. «Самарская область подключается к общей системе электронного правительства на всех уровнях уже не первый год. Пять лет продолжается перевод услуг по оказанию помощи населению с госструктурами. Система уже коммутируется с большинством федеральных сервисов и почти без сбоев работает по местным. Конечно, нет предела совершенству, но уже имеющиеся интернет-ресурсы облегчают жизнь гражданам и сводят на нет бытовую (нижний уровень) коррупцию», — отмечает аналитик «Алор брокер» Алексей Антонов. По его словам, дальнейшее улучшение работы МФЦ приведет к полному исчезновению точек приема граждан госслужбами. «С любым вопросом в течение нескольких лет можно будет обратиться в любое отделение МФЦ и получить доступный, быстрый и квалифицированный ответ. Для части вопросов даже личное обращение будет уже не нужно, как сейчас не надо идти в ПФР за оформлением, переводом или получением пенсии или выходить из дома, чтобы оплатить штрафы за машину, заплатить налоги или получить вычет», — резюмирует эксперт.

По мнению аналитика ГК «Финам» Леонида Делицына, если бы региональные рейтинги электронного правительства продолжали выходить, то Самарская область, скорее всего, вошла бы в число 10–12 лучших. «Я бы добавил региональному порталу очков за его современный и „мобильный“ внешний вид, привычный пользователям смартфонов. Сейчас системы электронного правительства унифицируются, так что с 2013 года даже прекратилась публикация рейтингов регионов по уровню внедрения электронного правительства. Все регионы с этой задачей более или менее справились, так что в итоге Российская Федерация в целом занимает вполне достойное 35-е место в мировом рейтинге электронных правительств (в 2015 году даже занимала 27-е место). С учетом этой благополучной ситуации острая необходимость в сравнении и составлении рейтингов с целью контроля развития электронного правительства, по-видимому, отпала. В дальнейшем следует ожидать технической стандартизации. Скорее всего, регионы будут использовать единую информационную систему, а отличаться будет только наполнение и поддержка», — отмечает господин Делицын.

Елена Донкина

Review

информационные технологии

«ОБЛАЧНОЕ» ПРЕИМУЩЕСТВО

Переход информации и многих видов деятельности со стационарных компьютеров в облака сегодня уже можно назвать тенденцией. Преимущества «облачных» технологий — экономия на техническом администрировании, на дорогостоящем «железе», безопасность и сохранность данных — уже смогли оценить предприятия малого и среднего бизнеса, а также более крупные компании из разных отраслей бизнеса, подключившие облачные услуги от компании «Ростелеком». Подробнее о возможностях современных облаков рассказывает заместитель директора МРФ «Волга» — директор по работе с корпоративным и государственным сегментами СЕРГЕЙ СУЧКОВ.

— Сергей Викторович, наверное, будет правомерно правильно сказать, что «облака» — это следующий шаг IT-эволюции. Как когда-то в нашу жизнь стремительно вошел интернет, так и облака скоро станут такой же привычной и неотъемлемой частью нашей жизни. Как вы оцениваете их перспективы, и какое место в истории облаков планирует занять «Ростелеком»?

— Результаты различных исследований относительно перспектив развития рынка облачных сервисов в России однозначно указывают на его большой потенциал. Новую жизнь «облачным» технологиям подарили современные гаджеты. Повальная мобилизация интернета сделала небольшой смартфон или планшет «дверью» не только к разнообразной информации, накопленной годами человечеством, но и ко множеству услуг и сервисов, способных решить любую задачу. Для бизнеса «облака» — это возможность управлять как целой компанией, так и отдельными направлениями деятельности — вести бухгалтерию, осуществлять учет продукции на складе, контролировать продажи и многое другое. Для обычных пользователей — возможность, к примеру, слушать любимую музыку или смотреть видеоконтент в любом месте и в любое время. Каждый в «облаках» может найти что-то свое, и, поверьте, мы еще даже не все варианты использования «облачных» технологий знаем.

Что касается «Ростелекома», то уверен, он является на сегодняшний день полноправным участником этого рынка. Мы достаточно быстро адаптируемся под запросы клиентов, поэтому в нашем портфеле облачных предложений сегодня практически весь ассортимент, необходимый для ведения бизнеса. Отмечу, что именно у тех компаний, у которых уже сегодня есть «облачные» технологии, в перспективе дела будут обстоять еще лучше, так как внедрение облаков, апгрейды версий и прочие технологические моменты будут реализовываться все проще, а функционал и возможности, наоборот, будут только усложняться и расти.

— Как вы считаете, потребители уже успели оценить преимущества использования облачных продуктов? На какую категорию пользователей рассчитаны предложения «Ростелекома»?

— Основной целевой аудиторией «облачных» сервисов является малый и средний бизнес. Но и крупные компании, которые располагают более значительными ИТ-бюджетами, все пристальнее присматриваются к «облакам». Среди наших клиентов есть федеральные игроки, такие как Сбербанк и Почта России. Сегодня компании, независимо от сферы деятельности и размеров, видят необходимость использования облачных сервисов в продажах, логистике, финансах, в работе с персоналом и многом другом. По самым скромным оценкам аналитиков, на российском рынке «облака» сейчас уже используют около 36% компаний. А через три года их будет уже 85%, и найти компанию, не использующую полностью облачные или гибридные решения, будет уже не так и просто. Это к вашему вопросу о востребованности «облачных» технологий.

Если говорить о клиентах «Ростелекома», то на базе Национальной облачной платформы реализованы «облачные» решения для госсектора, такие, к примеру, как «Медицинская информационная система», «Электронная школа будущего», «Система 112» и многие другие, которые уже внедрены в большинстве субъектов Российской Федерации и имеют положительные отзывы.

Что касается негосударственных компаний, то для них выведен целый ряд «облачных» продуктов на базе SaaS-решений, позволяющих автоматизировать и взять под контроль большинство процессов деятельности компании. Для подключения доступны такие решения, как «Управление складом — Мой Склад», «Управление взаимоотношениями с клиентами», «Виртуальный офис на базе продуктов Microsoft», «Приложения 1 С». Данные сервисы предоставляются также на базе Национальной облачной платформы.

Кроме того, для корпоративных заказчиков мы предоставляем сервис «Web-видеоконференция». Учитывая реалии сегодняшнего времени, когда каждая компания ищет пути оптимизации расходов, данная услуга становится просто спасением для большинства компаний, тем более тех, кто имеют широкую разветвленную сеть.

— Можете поподробнее рассказать про этот сервис? У многих пользователей сложилось мнение, что есть различные бесплатные программы, например, Skype, зачем нужны еще какие-то аналогичные сервисы, тем более платные?

— Во-первых, функции web-видеоконференции намного шире, чем у аналогичных программ, базирующихся в интернете. Ее преимущества оценили и бизнес, и государственные органы власти, и представители образования и здравоохранения. Общение, обсуждение самых насущных проблем без утомительных командировок и расходов на гостиницы, организация дистанционных продаж, деловые переговоры, профобучение с принятием экзаменов, консультации ведущих специалистов, родительские собрания… Всего и не перечислишь. Но для компаний, которые серьезно относятся к своему бизнесу, главное, наверное, то, что разработанная «Ростелекомом» система гарантирует защиту данных, размещенных в облаках. То есть интересы компании и наших клиентов здесь полностью совпадают — никому не выгодна утечка информации. Ну, и, конечно, качество соединения в процессе web-конференции играет немаловажную роль, а оно у нас стабильное и надежное.

— Многие из «облачных» услуг достаточно давно на слуху и активно развиваются. А из последних интересных предложений «Ростелекома» о чем могли бы рассказать — какие наиболее перспективны?

— К примеру, недавно мы вывели на рынок услугу «„Облачное“ видеонаблюдение», которая является таким же облачным сервисом, позволяющим заказчику работать с видеопотоками — собирать, просматривать, архивировать, хранить — в браузере своего компьютера, планшета или смартфона. Наш продукт гарантирует пользователю, прежде всего, безопасность, разграничение по ролям, а мобильное приложение обеспечивает удобство управления. Кроме того, мы сегодня являемся едва ли не единственной компанией, предоставляющей видеокамеры в аренду без залогов и скрытых платежей. После заключения договора «Ростелеком» предоставит видеокамеры и выполнит работы по их монтажу. Услуга «Облачное видеонаблюдение» может быть интересна владельцам бизнеса, имеющим разветвленную сеть торговых точек, складских помещений или, к примеру, строительных площадок. С нашим сервисом они получают существенную экономию затрат на поддержку собственной системы видеонаблюдения и на снижении количества краж товара.

— Не так давно «Ростелеком» представил свою собственную разработку — «Единое информационное пространство геоданных». Есть ли спрос на данный продукт, учитывая, что с начала текущего года российским госорганам и госучреждениям запрещено закупать иностранное программное обеспечение при наличии российских аналогов?

— Да, действительно, наше предложение оказалось очень своевременным. RusGIS разработано «Ростелекомом» на основе импортозамещающих технологий. Это прикладной программный продукт, позволяющий в короткие сроки создавать информационно-аналитические приложения и геоинформационные сервисы на основе принципов облачных технологий и сервис-ориентированной архитектуры. Геоинформационный ресурс «Ростелекома» позволяет решать целый спектр прикладных задач, связанных с использованием пространственных данных в сфере экономики, строительства, защиты окружающей среды, планирования территорий, оказания государственных услуг.

Что немаловажно, разработка «Ростелекома» RusGIS приказом министра связи и массовых коммуникаций РФ включена в единый реестр российского программного обеспечения (ПО). Тем самым мы повышаем привлекательность и ценность специального клиентского предложения для эффективной работы с геоданными.

— Сергей Викторович, и все-таки — цена вопроса. Насколько выгодно сегодня для бизнеса «уходить в „облака“»?

— Вопрос цены достаточно понятен, если не лукавить с математикой. Например, при сравнении стоимости приобретения «железного» сервера со стоимостью услуги «Виртуальный ЦОД» от «Ростелекома» заказчики зачастую забывают посчитать эксплуатационные затраты на содержание и обслуживание этого сервера — платежи за электроэнергию, оплату труда системного администратора и прочее, что весьма существенно влияет на конечную стоимость владения сервером и в совокупности с ценой покупки превышает стоимость услуги «Виртуальный ЦОД». Или другой пример: внедрение полнофункциональной CRM-системы для небольшой компании на пять пользователей обойдется организации в сумму порядка 120 тыс. рублей в первый год владения, в то время как годовое использование сервиса нашей компании «Управление взаимоотношениями с клиентами» будет стоить не более 45 тыс. рублей.