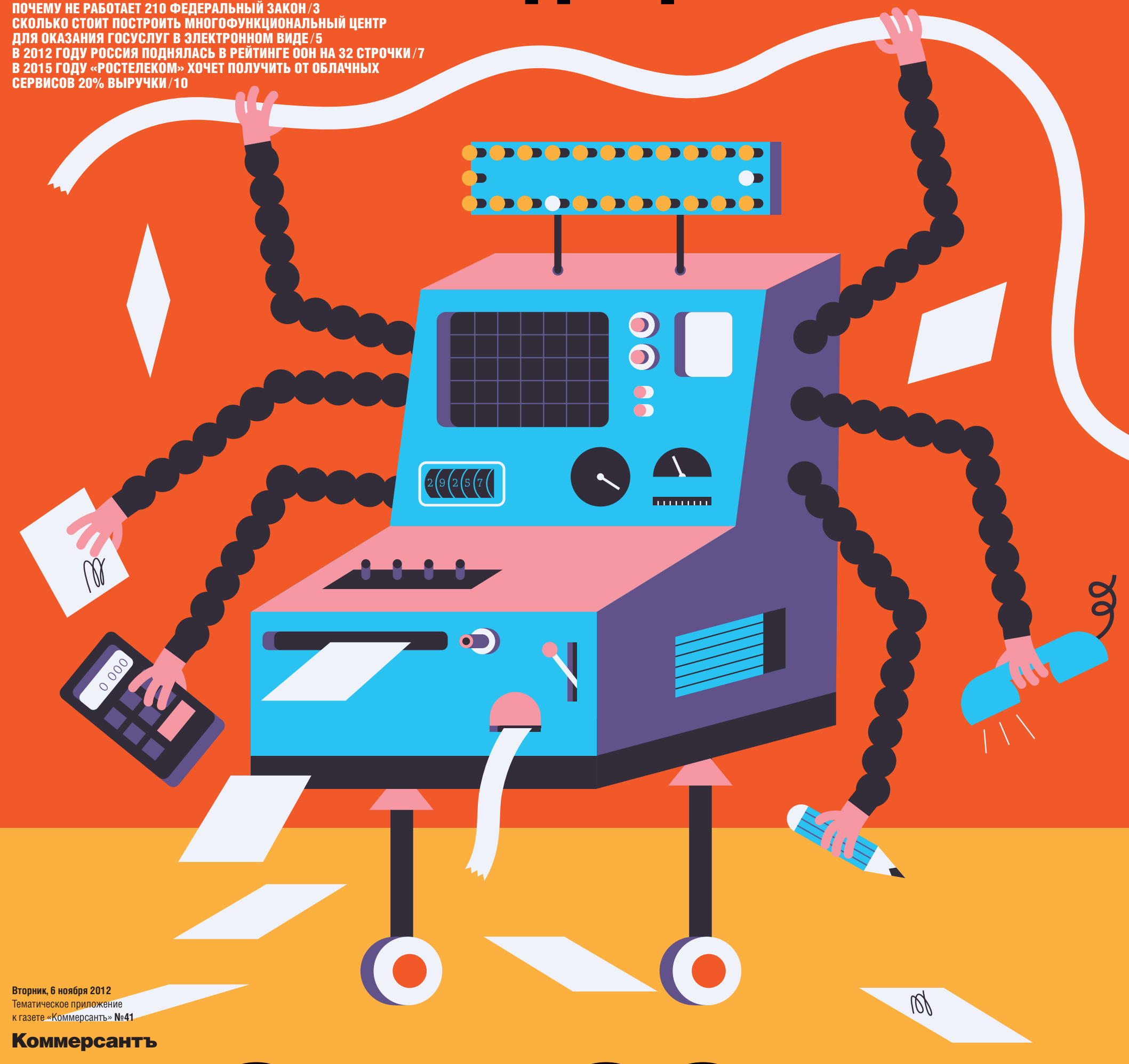


ЭЛЕКТРОННОЕ БУДУЩЕЕ

ПОЧЕМУ НЕ РАБОТАЕТ 210 ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН /3
СКОЛЬКО СТОИТ ПОСТРОИТЬ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ГОСУСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ /5
В 2012 ГОДУ РОССИЯ ПОДНЯЛАСЬ В РЕЙТИНГЕ ООН НА 32 СТРОЧКИ /7
В 2015 ГОДУ «РОСТЕЛЕКОМ» ХОЧЕТ ПОЛУЧИТЬ ОТ ОБЛАЧНЫХ
СЕРВИСОВ 20% ВЫРУЧКИ /10



Вторник, 6 ноября 2012
Тематическое приложение
к газете «Коммерсантъ» №41

Коммерсантъ

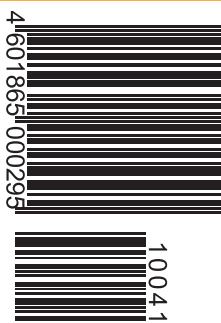
BUSINESS GUIDE



Ростелеком

реклама

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ПАРТНЕР
ВЫПУСКА



KOMMERSANT.RU

BUSINESS GUIDE ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ К ГАЗЕТЕ **КОММЕРСАНТЪ**





АННА БАЛАШОВА,
РЕДАКТОР BUSINESS GUIDE
«ЭЛЕКТРОННОЕ БУДУЩЕЕ»

НЕРЕАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

В интернете гуляет видеоролик, снятый на мобильный телефон в паспортном столе. Звучит узнаваемый бас актера Никиты Джигурды: «Сколько можно говорить, выйди отсюда!» Человек, к которому обращено высказывание, парирует: «Я на "Госуслугах" регистрировался, я вообще без очереди могу». Далее следует нецензурная лексика, и господин Джигурда выгоняет человека из паспортного стола.

Ролик, скорее всего, постановочный, но аналогичная история (разве что без мата и демонстративного выпроваживания человека «с портала») случилась с моим знакомым пару лет назад, когда сайт gosuslugi.ru только начал работать. С тех пор количество услуг, доступных в электронном виде, на нем увеличилось, а число пользователей превысило 3 млн человек. Россия вышла на 27-е место по уровню развития «электронного правительства». С 1 июля вступил в действие 210-й закон, по которому чиновники больше не могут требовать с населения справки, а должны собирать их самостоятельно, в идеале — через систему межведомственного электронного взаимодействия.

В реальности электронное взаимодействие между чиновниками продолжают налаживать, а количество услуг, доступных в электронном виде, зависит от региона.

Почему так происходит и когда упомянутый выше видеоролик перестанет быть актуальным, мы попытались разобрать в этом выпуске Business Guide.

Тематическое приложение к газете «Коммерсантъ» (Business Guide-Электронное будущее)

Павел Филенков — генеральный директор ИД «Коммерсантъ»
Азер Мурсалиев — шеф-редактор ИД «Коммерсантъ»
Дмитрий Сергеев — генеральный директор «Коммерсантъ-Холдинг»
Михаил Михайлин — шеф-редактор «Коммерсантъ-Холдинг»
Анатолий Гусев — автор дизайн-макета
Эдвард Опп — директор фотослужбы
Валерия Любимова — директор по рекламе.
Рекламная служба: Тел. (499) 943-9108/10/12, (495) 101-2353
Алексей Харнас — руководитель службы «Издательский синдикат»
Анна Балашова — выпускающий редактор
Ольга Боровягина — редактор
Сергей Цомык — главный художник
Виктор Куликов — фоторедактор
Екатерина Бородулина — корректор
Адрес редакции: 125080, г. Москва, ул. Врубеля, д. 4. Тел. (499) 943-9724/9774/9198
Учредитель: ЗАО «Коммерсантъ. Издательский дом». Адрес: 127055, г. Москва, Тихвинский пер., д. 11, стр. 2. Журнал зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор). Свидетельство о регистрации СМИ — ПИ № ФС77-38790 от 29.01.2010

Типография: «Сканвеб Аб». Адрес: Корьяланкату 27, Коувола, Финляндия
Тираж: 75000. Цена свободная

Рисунок на обложке: Роман Манихин

ДОЛГИЙ ПУТЬ К ЭЛЕКТРОННОМУ БУДУЩЕМУ

ИДЕЯ ВНЕДРЕНИЯ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА» ЗАНИМАЕТ УМЫ ЧИНОВНИКОВ УЖЕ БОЛЕЕ ДЕСЯТИ ЛЕТ, ДЕНЕГ ВЛАСТИ НЕ ЖАЛЕЮТ, НО РЕЗУЛЬТАТЫ ПОЯВИЛИСЬ ТОЛЬКО ПОСЛЕ НАЗНАЧЕНИЯ «РОСТЕЛЕКОМА» ЕДИНСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ПО ПРОГРАММЕ «ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО». НО С ФАКТИЧЕСКОЙ МОНОПОЛИЕЙ «РОСТЕЛЕКОМА» НЕ СОГЛАСНЫ НЕ ТОЛЬКО В РЯДЕ РЕГИОНОВ, НО И В МИНКОМСВЯЗИ.

РОМАН РОЖКОВ

«ВСЕ ЭТО ХИМЕРА» «У нас никакого „электронного правительства“ нет, все это химера». Так, на заседании Совета по развитию информационного общества в России в феврале 2009 года высказался Дмитрий Медведев, занимавший на тот момент пост президента. «Только на рассылку нормативных документов по ведомствам ежемесячно уходят тонны бумаги. Так сейчас никто не делает. Это мы просто такие богатые: у нас леса много и бу-

маги достаточно», — горько пошутил он, добавив, что в международных рейтингах по уровню развития «электронного правительства» (e-government) Россия в 2007 году занимала 92-е место.

У Дмитрия Медведева было много причин для недовольства. Россияне, по его словам, не имели возможности получить электронную справку по системе «одного окна», отправить с личного компьютера заявление в госорганы,

проследить за прохождением документа в каком-либо из ведомств. А внутренний документооборот «как велся, так и ведется на бумаге», хотя уже более пяти лет ведомственную работу пытаются перевести в электронный вид.

Через год после памятного заседания закончился срок выполнения ФЦП «Электронная Россия» (2002–2010 годы), регламентировавшей в том числе запуск и работу Единого портала государственных и муниципальных услуг. Росинформтехнологии (в 2010 году агентство было упразднено, а его функции были переданы Минкомсвязи) и разработчик портала ФГУП НИИ «Восход» в январе 2009 года запустили его первую версию на сайте Общероссийского государственного информационного центра ogis.ru. Но фактически пользователи получили лишь информационный ресурс с подборкой адресов госслужб и возможностью распечатать бланки официальных документов. Наполнение портала было скромным, услуги в электронном виде не предоставлялись. При этом затраты федерального бюджета на проект составили 495 млн руб.

Дмитрия Медведева не устроили ни темпы, ни результаты выполнения «Электронной России», ни качество портала госуслуг (общий бюджет ФЦП составил в итоге около 21 млрд руб.). В итоге проект перешел в ведение Минкомсвязи, а глава ведомства Игорь Щеголев (ныне помощник президента Владимира Путина) отказался от услуг ФГУП НИИ «Восход» и привлек в качестве федерального оператора госуслуг компанию «Ростелеком», по распоряжению правительства ставшую единственным исполнителем работ по новой программе «Информационное общество» на 2011–2020 годы (из федерального бюджета на ее реализацию должны выделить 1,2 трлн руб.). При этом на программу внедрения e-government до 2020 года государство потратит 88,03 млрд руб. Из них с 2011 по 2013 год — по 3,1 млрд руб. в год, затем по 11,2 млрд руб. в год.

К 2018 году 80% государственных услуг должны предоставляться в электронном виде, при этом 90% пользующихся этими услугами россиян должны быть ими довольны, надеются в Минкомсвязи. А к 2020 году, согласно основным целевым показателям «Информационного общества», доля населения, пользующегося госуслугами в электронном виде, вырастет до 85%, доля домохозяйств, подключенных к интернету, составит около 85%, электронный документооборот между ведомствами достигнет 70%.

СМЕНА ПАРАДИГМЫ Нелицеприятный отзыв Дмитрия Медведева об «электронном правительстве» в России как о химере «Ростелеком» взял за точку отсчета и активно включился в работу, вспоминает вице-президент компании по инновационному развитию Алексей Нащекин. →

ТОЛЬКО НА РАССЫЛКУ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ВЕДОМСТВАМ ЕЖЕМЕСЯЧНО УХОДЯТ ТОННЫ БУМАГИ. ТАК СЕЙЧАС НИКТО НЕ ДЕЛАЕТ. ЭТО МЫ ПРОСТО ТАКИЕ БОГАТЫЕ: У НАС ЛЕСА МНОГО И БУМАГИ ДОСТАТОЧНО



ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО ВНЕДРЯЮТ УЖЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ, НО ТОЛЬКО СЕЙЧАС ПОЯВИЛИСЬ РЕЗУЛЬТАТЫ

ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА



С началом перевода услуг в электронный вид ведомства и муниципалитеты стали создавать собственные порталы, на каждом был свой интерфейс, своя система идентификации. «Человеку надо было разобраться, на какой из тысяч сайтов идти, чтобы оплатить штраф, ЖКУ и т. д., люди не понимали, какое ведомство предоставляет конкретную услугу», — объясняет он. Поэтому для «Ростелекома» одной из главных задач стало создание единой точки входа для пользователей — модернизированного портала госуслуг.

С 2011 года сайт gosuslugi.ru стал частью госпрограммы «Информационное общество» (помимо портала в нее входит Единая система межведомственного электронного взаимодействия, СМЭВ). После нескольких месяцев тестирования в Свердловской области 4 февраля 2011 года обновленная версия портала вышла на федеральном уровне.

По данным «Ростелекома», в сентябре текущего года число пользователей портала перевалило за 3 млн человек, количество электронных услуг составило более 3,7 тыс., информационных — свыше 61 тыс., в электронном виде получено более 8 млн услуг. Выгода налицо: экономический эффект «высвобожденного времени» только от введения одной услуги — 4 млрд руб. Для доступа населения к инструментам электронного правительства создана Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА), в которой кроме 3 млн физических лиц зарегистрировано 20 тыс. организаций. К ЕСИА подключен не только портал госуслуг, но и порталы экспертизы законопроектов и госзакупок, ресурсы Агентства стратегических инициатив и региональные порталы госуслуг.

К СМЭВ подключены все федеральные министерства и ведомства и субъекты федерации. Сотрудникам этих структур доступно 3 тыс. профессиональных сервисов, которые реализованы на базе примерно тысячи подключенных к СМЭВ информационных систем. Ежедневно в СМЭВ обрабатывается 2,5 млн запросов, каждый из которых выводит из межведомственного документооборота одну бумажную справку или отчет. «Все теперь работают в единых стандартах», — резюмирует господин Нащекин.

К 2015 году все 100% государственных и муниципальных услуг должны быть переведены в электронный вид, надеется Алексей Нащекин. «Мы ставим задачу — пятилетку за три года», — говорит он, добавляя, что в планах компании довести проект до этого уровня уже к концу 2013 года. По прогнозам «Ростелекома», в 2015 году количество электронных услуг достигнет 5 тыс., пользователей портала — 50 млн, к СМЭВ будут подключены все федеральные органы, регионы и муниципалитеты, а объем транзакций в СМЭВ составит 20 млн в месяц.

Чтобы справиться с такой гигантской задачей, в компании-исполнителе приняли решение развивать собственную «облачную» (предоставление компьютерных мощностей и ПО как услуги через интернет) платформу: имея готовые решения, можно отдавать инфраструктуру e-government регионам и госорганам в аренду за абонентскую плату. По словам Алексея Нащекина, получая сервис вместо того, чтобы создавать собственную инфраструктуру, ведомства могут сэкономить десятки миллиардов рублей ежегодно. «Затраты на создание собственных каналов и дата-центров оцениваются порядка 30 млрд руб. Можно не платить 30 млрд руб., а получить ее за 5 млрд», — говорит он.

Для создания этой системы «Ростелеком» привлекает и сторонних разработчиков — у компании около 70 партнеров (среди них, например, Microsoft, 1С, «Яндекс», AT Consulting, NVision Group, «Ланит», небольшие региональные разработчики).

«БУТЫЛОЧНОЕ ГОРЛО» Выбор «Ростелекома» в качестве федерального оператора госуслуг не раз подвергался критике. Однако менеджмент оператора парировал упреки в том, что правительство не стало искать

ВМЕСТО СТРОИТЕЛЬСТВА СОБСТВЕННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЕГИОНЫ МОГУТ АРЕНДОВАТЬ ЕЕ У «РОСТЕЛЕКОМА».
ОНИ ЖАЛУЮТСЯ, ЧТО ДОРОГО

альтернативу компании, когда назначало подрядчика по проекту «электронного правительства». Дескать, сначала никто не хотел браться за эти агвиевы конюшни, а когда у «Ростелекома» стало получаться, критики не замедлили появиться. «Многие из наших проектов раньше все воспринимали как соцнагрузку, а не как бизнес», — рассуждал президент «Ростелекома» Александр Провоторов в апрельском интервью журналу „Ъ-Деньги“. — Даже „электронное правительство“ поначалу воспринимали как проклятое место: что там ни делай, получатся „Жигули“. Так что сказать, что нам просто подарили какой-то замечательный бизнес, было бы неправдой».

«Ростелеком» в проекте не просто единственный исполнитель, но и соинвестор, вкладывающий больше, чем государство, указывает Алексей Нащекин. «Вся региональная инфраструктура создана за счет наших средств, все „железо“. Если бы этого не было, государство должно было вложить еще миллиарды, чтобы достроить инфраструктуру до каждого поселка», — объясняет он. — На момент принятия решения желающих инвестировать в него особо не было. Сейчас этот проект приносит деньги. Маржа составляет порядка 10%, инвестиции в горизонте семи-десяти лет окупятся».

Хотя работа ведется, и немалая, не все так гладко. В частности, в разворачивании СМЭВ. Согласно закону №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», госорган не вправе требовать с граждан или организаций, обратившихся за госуслугой, сведения, которые уже имеются в распоряжении другого госоргана. По сути, с человека, как бы он ни обращался за получением госуслуги, напрямую к чиновнику или любым электронным способом, не должны требовать никаких бумажек, кроме документов личного хранения. Система должна была заработать на федеральном уровне еще 1 июля 2011 года, а на региональном — 1 июля 2012 года. Но этого так и не произошло, хуже всего обстоят дела с взаимодействием региональных и муниципальных органов с федеральными.

На недавнем совещании у вице-премьера Владислава Суркова в очередной раз говорилось о низкой техниче-



ГЕНАДИЙ ГУРВЕР

ской готовности российских регионов к электронному взаимодействию. В связи с этим Владислав Сурков поручил министру связи Николаю Никифорову «взять личную ответственность решение данного вопроса». «Готовность низкая», — признает Алексей Нащекин. — Примерно 40% на региональном уровне, 15% — на муниципальном». В то же время у многих регионов накопились претензии к работе «Ростелекома»: оператор не справляется с объемом работ, либо передавая их выполнение подрядчикам, либо предлагая осуществлять их по неподъемным тарифам, утверждают представители правительств субъектов.

«Ростелеком» хочет, чтобы все работы, связанные с внедрением региональных систем межведомственного электронного взаимодействия (РСМЭВ), оплачивались регионом. Но расценки на его услуги очень высоки, объясняет вице-премьер правительства Ульяновской области, министр информационных технологий Светлана Опенышева. По ее словам, разработка перевода на межведомственное взаимодействие одной услуги стоит 280 тыс. руб., разработка сервиса — 150 тыс. руб., размещение на портале госуслуг «Ростелекома» — 340 тыс. руб., что делает итоговую сумму неподъемной для регионального бюджета. Эта проблема характерна для всех регионов, отмечает госпожа Опенышева, замечания и предложения, сведенные воедино всеми регионами, были переданы Владиславу Суркову.

В «Ростелекоме» поясняют, что в 340 тыс. руб. входит разработка технического задания, разработка регламента, разработка сервиса СМЭВ, разработка бизнес-процессов, тестирование, публикация услуги на портале. Регионы могут выбрать объем услуг, которые они разрабатывают сами или заказывают у «Ростелекома», единственное, что обязательно обеспечивается компанией, — тестирование и публикация (стоит 150 тыс. руб.).

С июля по сентябрь заявки регионов на доступ к федеральным сервисам рассматривались полтора-два месяца вместо пяти дней, предусмотренных регламентом, комментируют в Минкомсвязи ход работы над внедрением e-government. К тому же 210-й закон предусматри-

вает право регионов на создание собственных порталов и предоставление электронных услуг на них, поэтому некоторые субъекты развивают свои проекты «электронного правительства». Но в «Ростелекоме» настаивают, что его gosuslugi.ru предоставляют больше сервисов и могут быть настроены под любой регион. По мнению господина Нащекина, регионам не следует заниматься подобной работой.

Действительно, на едином портале опубликовано большое количество информации о федеральных, региональных и муниципальных услугах, отвечают в Минкомсвязи. «При этом по действующему порядку регионам для перехода на следующий этап (возможность подавать электронные заявления на получение услуг) необходимы соответствующие формы, которые разрабатывает «Ростелеком» как оператор портала. Это создает „бутылочное горло“ для регионов и муниципалитетов, так как фактически на разработку форм уходит по три-четыре месяца», — отмечает представитель министерства.

Общее количество электронных форм для региональных и муниципальных ведомств составляет 1,5 млн и 27 тыс., соответственно. Подача гражданами заявлений на получение региональных и муниципальных услуг через федеральный портал госуслуг обсуждалась на заседании правительственной подкомиссии по информационным технологиям в середине октября. Правительство поручило Минкомсвязи до 15 ноября подготовить предложения по решению этой проблемы. Один из вариантов — обеспечить возможность получения региональных, муниципальных и федеральных услуг с использованием региональных порталов услуг, рассказал директор департамента государственной политики в области информационных технологий и координации информатизации Олег Пак. Это станет возможно, если интегрировать региональные и федеральные порталы услуг с применением единой системой идентификации. «Тогда гражданин, заходя в свой личный кабинет как на федеральном, так и на региональном портале, может автоматически переходить между ними для получения любой необходимой ему услуги», — говорит господин Пак. ■

ЭЛЕКТРОННЫЙ АССОРТИМЕНТ

ВСЕГО В РОССИИ СУЩЕСТВУЕТ БОЛЕЕ 60 ТЫС. ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ИЗ НИХ ТОЛЬКО НЕСКОЛЬКО ТЫСЯЧ ПЕРЕВЕДЕНО В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД, А ОСТАЛЬНЫЕ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ, ЛИШЬ ОБРАТИВШИСЬ В ОРГАНЫ ВЛАСТИ. НО ГОСУДАРСТВО ПРЕДПРИНИМАЕТ ШАГИ ПО РАСШИРЕНИЮ СПОСОБОВ КОММУНИКАЦИИ С ГРАЖДАНАМИ — ЧЕРЕЗ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ПОРТАЛЫ ГОСУСЛУГ, МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ, ИНФОМАТЫ И МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ.

ВЛАДИСЛАВ НОВЫЙ

ГОСУДАРСТВО НА МОНИТОРЕ Сейчас на федеральном сайте gosuslugi.ru, который развивает «Ростелеком», можно отправить заявку на получение заграничного паспорта, узнать о штрафе ГИБДД, а также получить еще порядка 4 тыс. государственных услуг. После традиционного способа общения с чиновниками это самый популярный у населения способ обращения за госуслугой: на gosuslugi.ru зарегистрировано более 3 млн аккаунтов.

210-й федеральный закон дает право регионам развивать собственные интернет-порталы госуслуг. Таким путем пошли несколько регионов, например Москва и Татарстан. По данным департамента информационных технологий столицы (ДИТ), московский портал rgu.mos.ru ежедневно посещает более 15 тыс. человек. В октябре на нем было зарегистрировано более 400 тыс. пользователей. По оценке представителя ДИТа, это больше, чем количество москвичей, зарегистрированных на федеральном портале gosuslugi.ru. Основной прирост дал запуск массовых услуг, например запись к врачу или подача заявления в первый класс. В этом году в школу в электронном виде было записано 87 тыс. первоклашек, лишь немногим родителям понадобилась помощь в заполнении в офлайне.

Еще одно направление работы в Москве — интерактивные порталы, где, во-первых, можно узнать о запланированных или оплаченных городом работах по конкретным объектам, во-вторых, отправить электронное обращение, которое обрабатывается в течение восьми дней. На портале «Наш город» можно узнать о работах по благоустройству двора и пожаловаться на то, что они выполнены некачественно, портал «Дороги Москвы» подскажет, кто занимается уборкой того или иного участка дороги, там же можно пожаловаться на яму или неработающий светофор. Портал «Дома Москвы» — это региональная площадка для раскрытия отчетности управляющих компаний, которая также дает возможность пожаловаться в Мосжилинспекцию.

МОБИЛЬНЫЙ ЧИНОВНИК Создатели и федерального, и региональных порталов развивают мобильные приложения для получения госуслуг через смартфон или планшет. Пока таким образом можно получать лишь небольшое количество услуг. Так, в приложении для iOS по оказанию услуг в Нижегородской области в режиме онлайн работает услуга по получению ежемесячной жилищной компенсации. Кроме того, там можно отправить онлайн-жалобу на обслуживание в жилищно-коммунальной сфере. Краснодарский многофункциональный центр госуслуг (МФЦ) имеет приложение для iOS, на котором можно посмотреть статус заявки в госорганы.

Максимальное количество услуг — десять самых популярных — можно получить лишь через приложение к федеральному portalу «Госуслуги». «Ростелеком» развивает версии этого приложения для iOS, Android и Windows Phone 8. К настоящему времени у приложения уже 330 тыс. установок, пользователи получили через него 150 тыс. услуг. На первых двух системах оказывается десять услуг, на Windows Phone 8 — пока только четыре,

ПОКА НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫМ СПОСОБОМ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУСЛУГ ОСТАЮТСЯ НОГИ — ЛИЧНЫЙ ПОХОД К ЧИНОВНИКУ



МАКСИМ НОВИЦОВ/ФОТО ИТАР-ТАСС

но все ОС поддерживают оплату штрафов ГИБДД и услуг ЖКХ, подачу электронного заявления на получение или замену водительского удостоверения. Самый полный спектр госуслуг в мобильном виде реально предоставлять лишь на iPad, интерфейс которого это позволяет. Количество услуг, доступных с помощью приложений для мобильных устройств, будет увеличиваться: «Ростелеком» поставил перед собой задачу к 2015 году полностью перевести госуслуги в мобильный вид.

В Москве также запустили линейку мобильных приложений для трех основных операционных систем. Сейчас разрабатывается единая система расчета начислений и платежей, присоединиться к которой сможет любой банк или платежная система. В итоге горожанин сможет оплачивать услуги 6,5 тыс. городских учреждений: от музыкальных школ до дополнительных услуг поликлиник — десятками разных способов и видеть начисления в привычном для себя интерфейсе онлайн-банков или электронных кошельков.

Жители крупных городов, не отходя далеко от дома, могут получить госуслуги через сеть инфоматов. Уже су-

ществует два поколения таких устройств. Новый «Инфомат 2.0» подключен к интернету, оснащен блоком Wi-Fi, может выполнять функцию таксофона и даже навигатора. В кабине установлены сенсорный экран, сканер, на котором заявитель может перевести в электронный вид и отправить в ведомство необходимые документы, купюроприемник, считыватель пластиковых карт, чековый принтер, видекамера, микрофон и звуковая система для видео- и аудиосвязи с консультантом-оператором контактного центра, обслуживающего единый портал госуслуг. Инфомат позволяет оплачивать налоги, штрафы, пошлины и другие сборы как наличными, так и банковской картой. Через инфоматы можно получить около 3 тыс. услуг. На текущий момент «Ростелеком» установил в регионах более 1 тыс. инфоматов.

УСЛУГИ ЧЕРЕЗ ПОСРЕДНИКА Сегмент многофункциональных центров на рынке электронных госуслуг является самым затратным. По оценке Минэкономразвития, ежегодно объем всех контрактов в МФЦ составляет порядка 17 млрд руб. Вице-президент «Ростелеко-

ма» Алексей Нащекин говорит, что развитие МФЦ в России обусловлено тем, что порядка 40% жителей России не пользуются компьютерами. Регионы и муниципалитеты с 2007 года самостоятельно должны развивать сеть МФЦ. В июле 2011 года МФЦ получили законный статус организаций, уполномоченных на оказание государственных и муниципальных услуг.

Приведем один пример. Когда Альберту — сыну московских IT-инженеров Евгения и Светланы — исполнилось десять месяцев, они решили поставить ребенка в очередь в детский сад. Задача стояла попасть в одно из дошкольных учреждений в Тушино, по месту жительства. Светлана не хотела тратить время на походы к чиновникам и заполнила формы на сайте электронной комиссии по комплектованию дошкольных общеобразовательных заведений Москвы (ec.mosedu.ru). «Регистрируешься онлайн: забываешь номера свидетельства о рождении, о регистрации ребенка в Москве и другие документы. Выбираешь садик — можно сразу несколько, один из них в приоритете. Выбираешь год, в который нужно пойти в сад», — перечисляет Светлана. Попутно нужно заполнить анкету, ➔

КОЛИЧЕСТВО УСЛУГ, ДОСТУПНЫХ С ПОМОЩЬЮ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ, БУДЕТ УВЕЛИЧИВАТЬСЯ: «РОСТЕЛЕКОМ» ПОСТАВИЛ ПЕРЕД СОБОЙ ЗАДАЧУ К 2015 ГОДУ ПОЛНОСТЬЮ ПЕРЕВЕСТИ ГОСУСЛУГИ В МОБИЛЬНЫЙ ВИД



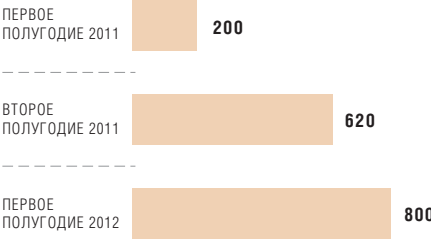
ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА

НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫЕ УСЛУГИ НА ПОРТАЛЕ GOSUSLUGI.RU



1. Получение загранпаспорта нового образца.
2. Оплата штрафов ГИБДД
3. Получение загранпаспорта старого образца
4. Проверка состояния лицевого счета в Пенсионном фонде России (ПФР)
5. Проверка пенсионных накоплений.
6. Доступ к истории обращений в ПФР
7. Проверка налоговой задолженности физических лиц.
8. Подача налоговой декларации
9. Регистрация автомобиля.
10. Снятие транспортного средства с регистрации
11. Информация по исполнительным производствам
12. Справка о ходе/отсутствии исполнительного производства
13. Регистрация по месту жительства.
14. Регистрация по месту пребывания
15. Замена паспорта РФ в 20 или 45 лет

ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА



ПРОДАЖИ ПЛАНШЕТОВ В РОССИИ (ТЫС. ШТ.)
ИСТОЧНИК: «СВЯЗНОЙ».

продолжает Евгений: образование родителей, состав семьи, имеет ли ребенок отдельную комнату и кем воспитывается. «Можно написать что мамой, папой, бабушкой, есть вариант иное, но варианта и мамой, и папой нет», — недоумевает он. Когда электронная регистрация была завершена, им на почту пришло письмо о необходимости доставить все документы лично по определенному адресу, иначе заявка будет аннулирована. Евгений говорит, что поездка к чиновникам не затруднила: оформление документов на постановку в очередь прошло быстро. Однако это точно не представление услуги в электронном виде, отмечает он. «Раньше было так: собираешь документы, все везешь и регистрируешь ребенка. Сейчас система стала менее удобна, кроме того, ты получаешь дедлайн», — констатировал отец ребенка.

Даже при получении госуслуг в электронном виде все равно гражданам придется лично предъявлять чиновнику документы личного хранения. Евгений сделал это в одном из столичных МФЦ. В Москве с 2012 года государственные услуги больше не предоставляются в профильных департаментах столичного правительства в тех районах, где их предоставляют МФЦ. Так, запись в очередь на обучение в детский сад через МФЦ оформляется в 17 из 125 районов и 21 поселения Москвы.

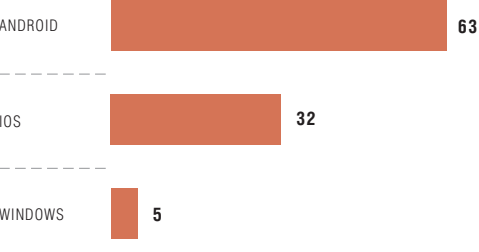
С начала 2012 года в России работает 655 МФЦ. Закон не регламентирует юридической формы МФЦ: эту структуру может создать любой заинтересованный предприниматель. Были предложения по развитию МФЦ на базе районных библиотек, а также городских администраций. На этом рынке самым крупным игроком при господдержке стала «Почта России». Со своими 42 тыс. отделений, где теоретически можно оборудовать МФЦ, «Почта России» претендует на львиную долю контрактов с субъектами федерации объемом 7 млрд руб. в год.

По словам руководителя проекта по развитию МФЦ на базе ФГУП «Почта России» Бориса Лавренко, предприятие работает в этом направлении по двум схемам, агентской и госконтракту. «Почта России» является агентом региональных МФЦ, предоставляя «общественные приемные» на базе 150 отделений в Ульяновске, 10 отделений в Твери, 10 — в Томске, 10 — в Нижегородской области и 2 — в Чувашии. Клиенты здесь оплачивают оказанные услуги по тарифам, согласованным с региональными МФЦ или органами местного самоуправления. По словам господина Лавренко, такая схема невыгодна «Почте России»: заявители еще не привыкли к существованию МФЦ, а обращений, от которых зависит доход ФГУПа, мало, и они не покрывают расходов почты на поддержание сети МФЦ.

В презентации «Почты России» были указаны расчеты себестоимости услуги в размере 196 руб. Эти деньги включают в себя расходы региона или муниципалитета на строительство МФЦ, содержание штата сотрудников в пересчете на одного жителя региона.

Но эту цену, по мнению господина Лавренко, можно снизить почти в четыре раза — в среднем до 70 руб., в случае если «Почта России» полностью возьмет на себя функции МФЦ, размещая в областном управлении бэк-офис и взаимодействуя с госорганами, предоставляющими

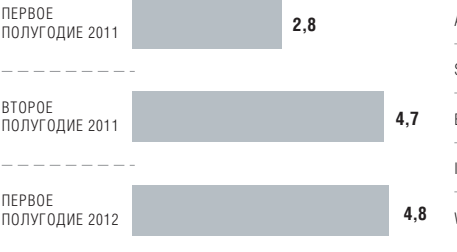
ДЛЯ БОЛЕЕ 20% СУЩЕСТВУЮЩИХ КОММЕРЧЕСКИХ УСЛУГ ТРЕБУЕТСЯ ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ, А ЗНАЧИТ, ДЛЯ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА УЭК



ПОПУЛЯРНЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ ДЛЯ ПЛАНШЕТОВ
ПО ИТОГАМ 1 ПОЛУГОДИЯ 2012 ГОДА (%) ИСТОЧНИК: «СВЯЗНОЙ».

ми госуслуги. Стоимость трехлетнего контракта пропорциональна численности потенциальных заявителей, но не зависит от количества обращений — только от качества обслуживания (количество окон, времени ожидания в очереди). Первые 50 таких почтовых МФЦ будут открыты в Марий Эл до конца текущего года, еще столько же — в следующем. На почтовых МФЦ в режиме «одного окна» оказывается 50 госуслуг, но будет больше: в реестре их 1 тыс. По словам одного из участников рынка, чтобы госуслуги переходили в электронный вид быстрее, «нужен идеальный регламент и технологическая карта, подготовленная хозяином услуги, а с этим у всех проблемы».

Как рассказал господин Лавренко, МФЦ интересны «Почте России» как способ дозагрузить почтовые отделения, закупить новое оборудование, повысить зарплату работникам и доход самого предприятия. Здесь ориентиром служит опыт итальянской почты: 70% ее отделений оказывают госуслуги, что дает годовую выручку в €2,6 млрд в год. Законопроект «О почтовой связи», который в декабре рассмотрит правительство, предлагает



ПРОДАЖИ СМАРТФОНОВ (МЛН ШТ.)
ИСТОЧНИК: «ЕВРОСЕТЬ».

вести обязательное оказание услуги доступа к электронным госуслугам на базе отделений «Почты России».

Минэкономразвития оценивает строительство одного МФЦ в 40 млн руб. В этом году компания «Техносерв» строила краевое автономное учреждение «МФЦ Алтайского края» по контракту на 55 млн руб. Борис Лавренко говорит, что разброс цен на строительство МФЦ большой — в среднем это 100 млн руб., но в Республике Саха (Якутия), например, такой центр обошелся в 1,2 млрд руб.

По оценке экс-заместителя министра связи, а ныне руководителя Фонда электронной демократии Ильи Массуха, все способы получения госуслуг: порталы, мобильные приложения, инфоматы и МФЦ — образуют отдельный сегмент на ИТ-рынке объемом 160 млрд руб.

УНИВЕРСАЛЬНЫЙ КЛЮЧ После президентских выборов в России активизировалась работа над еще одним способом получения государственных и муниципальных услуг — универсальной электронной картой (УЭК). Это проект Дмитрия Медведева, который запуска-

ется с опозданием на год. С 1 января 2013 года по поручению главы аппарата правительства России Владислава Суркова начнется выпуск УЭК — первый тираж до 150 тыс. штук. Федеральным уполномоченным оператором программы является ОАО УЭК, акционерами которого являются Сбербанк, банки «Уралсиб», «Ак Барс», а также «Ситроникс». К проекту подключились платежные системы «Золотая корона» и Qiwi.

До нового года регионы совместно с ОАО УЭК должны обеспечить работу инфраструктуры по выпуску, выдаче, обслуживанию и хранению универсальных электронных карт. К тому моменту владельцы УЭК должны получить возможность доступа к госуслугам. Универсальная электронная карта станет ключом к инфраструктуре «электронного правительства». Держатели карты будут регистрироваться, идентифицироваться, аутентифицироваться и авторизоваться в инфраструктуре «электронного правительства». При этом должны будут использоваться средства авторизации кредитных организаций, а также государственная Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Кроме того, УЭК станет удостоверением личности. Правительство поручило передать разработки, сделанные ОАО УЭК, в Федеральную миграционную службу для использования в электронном паспорте, который появится не ранее 2014 года. В конце 2011 года общие затраты на УЭК до 2016 года оценивались в 101,3 млрд руб., Минэкономразвития еще ранее называло сумму в 135–170 млрд руб.

В августе текущего года началась тестовая выдача карт в республиках Татарстан, Башкортостан, Краснодарском крае и Астраханской области. Держатели УЭК могут с ее помощью записаться к врачу, получить информацию о задолженности по штрафам в ГИБДД или использовать для оплаты услуг в банкоматах и платежных терминалах.

Список услуг будет расширяться, но в первую очередь он определяется перечнем услуг, реально оказываемых в электронном виде региональными и федеральными органами власти, рассказал президент ОАО УЭК Алексей Попов. Каждый держатель УЭК сможет зарегистрироваться в Федеральной государственной информационной системе идентификации и аутентификации, что позволит ему получать госуслуги на существующих муниципальных и федеральных порталах. Кроме того, компания рассматривает возможность создания собственного интернет-портала с возможностью навигации на порталы региональных и федеральных услуг, оплаты задолженностей с помощью банковского приложения карты УЭК.

Популярным, по мнению господина Попова, будет также использование карты в качестве электронного билета на все виды транспорта, а также как единого идентификатора гражданина при оплате всех видов услуг ЖКХ. В целом для более 20% существующих коммерческих услуг требуется идентификация пользователя, а значит, для их получения может быть использована УЭК, прогнозирует он. ■

РАЗВИВАЮТ ПОРТАЛЫ ЭЛЕКТРОННЫХ ГОСУСЛУГ БЕЗ ПОМОЩИ «РОСТЕЛЕКОМА»

Амурская область, Архангельская область, Воронежская область, Еврейская автономная область, Ивановская область, Москва, Московская область, Камчатский край, Новгородская область, Республика Калмыкия, Республика Карелия, Республика Коми, Республика Татарстан, Тверская область, Чеченская республика.



В РОССИИ ПОЛУЧИЛИ РАСПРОСТРАНЕНИЕ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ЦЕНТРЫ. ЭТО ПОЛУЭЛЕКТРОННЫЙ СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУСЛУГ, НО НЕУДОБНЫЙ: 40% НАСЕЛЕНИЯ СТРАНЫ НЕ ИМЕЕТ ДОСТУПА К ИНТЕРНЕТУ

↑
ПЕРЕДОВИКИ ПРОИЗВОДСТВА

КАК СДЕЛАТЬ ПРАВИТЕЛЬСТВО ВИРТУАЛЬНЫМ

СРЕДИ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ «ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО» НА 2011–2020 ГОДЫ — ПОПАДАНИЕ РОССИИ В ДВАДЦАТКУ ВЕДУЩИХ СТРАН МИРА ПО ИНДЕКСУ РАЗВИТИЯ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА». ПОДОБНЫЙ РЕЙТИНГ СОСТАВЛЯЕТ ОРГАНИЗАЦИЯ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ (ООН). ИССЛЕДОВАНИЕ ПУБЛИКУЕТСЯ КАЖДЫЕ ДВА ГОДА, НАЧИНАЯ С 2003 ГОДА. В ОЧЕРЕДНОМ РЕЙТИНГЕ, ОПУБЛИКОВАННОМ ВЕСНОЙ ТЕКУЩЕГО ГОДА, РОССИЯ ЗАНЯЛА 27-Е МЕСТО, ПОДНЯВШИСЬ С 2010 ГОДА НА 32 ПОЗИЦИИ.

ЯНА РОЖДЕСТВЕНСКАЯ

МОБИЛИЗАЦИЯ ГОСУСЛУГ КАК ГЛАВНЫЙ ТРЕНД СЕЗОНА Исследование ООН оценивает возможности государств предоставлять госуслуги через интернет. Рейтинг составляется на основе индекса развития «электронного правительства». Он рассчитывается по трем основным показателям: степень охвата и количество интернет-услуг, предоставляемых государством, уровень развития технической инфраструктуры и человеческий капитал — уровень грамотности населения, совокупная доля учащихся в общем населении страны.

Авторы исследования анализируют главный портал страны, сайт государственных услуг, сайты министерств и управлений. В расчет принимается не только содержимое сайтов и набор услуг, но также доступность и понятность этих сервисов.

Список лидеров рейтинга из года в год меняется незначительно. Ими становятся высокоразвитые страны, которые уделяют развитию «электронного правительства» значительное внимание. Немаловажным является и то, что в этих странах особенно много пользователей интернета. Самый высокий уровень развития «электронного правительства» в Западной Европе: он примерно на 50% выше, чем в целом в мире.

Главной тенденцией развития «электронных правительств» во всем мире сейчас является расширение использования мобильных технологий. Работа идет в двух направлениях: создание приложений для смартфонов и появление госуслуг, доступных при помощи мобильной связи (возможность оплаты с баланса телефона, SMS-уведомления). Еще одним направлением развития «электронных правительств» является расширение возможностей онлайн-платежей. Около 40% стран уже предоставляют в той или иной степени возможность оплаты налогов и сборов через интернет.

Первое место в рейтинге в текущем году второй раз подряд заняла Южная Корея (индекс — 0,9283). Здесь представлено в интернете около 87% государственных услуг — это лучший показатель в мире. В электронном виде доступно около 4,4 тыс. услуг, среди которых регистрация бизнеса, уплата налогов, подача заявлений. Использование онлайн-услуг сократило сроки рассмотрения обращений граждан с 30–44 до 7–13 дней. Не менее активно применяются и онлайн-услуги для бизнеса. По данным на конец 2011 года, 99,6% госзакупок осуществлялось через интернет. Это позволяет экономить до \$3 млрд в год. В электронном виде происходит и заполнение таможенных деклараций, что дало возможность значительно сократить время их подачи и экономить \$2,5 млрд в год. Целью дальнейшего развития электронного правительства в Южной Корее является полный перевод документооборота и контактов граждан с органами власти в электронную форму. Еще одним направлением развития электронного правительства является использование мобиль-

ных сервисов и приложений. Уже сейчас разработано много приложений для iOS (iPhone и iPad) и смартфонов на базе Android. Чанг Кван Су, помощник министра общественной информации и безопасности, заявил в связи с этим: «Мы собираемся развивать различные мобильные сервисы в порядке реализации „электронного правительства“ мирового класса».

Южнокорейский опыт развития «электронного правительства» уже стал экспортным товаром — Южная Корея передала свои наработки в более чем 15 стран, среди которых Эквадор, Индонезия, Бангладеш, Шри-Ланка, Мали, и рассчитывает, что прибыль от реализации этих проектов будет достигать \$300 млн в год.

ЕВРОПА ДЕРЖИТ МАРКУ Второе место в мире и первое место в Европе по развитию «электронного правительства» занимают Нидерланды (индекс — 0,9125), которые стали одной из первых стран мира, где в интернете представлены все уровни власти. Большая часть необходимой информации и услуг представлена на главном правительственном портале overheid.nl, благодаря чему обеспечивается принцип «одного окна». Упрощает взаимодействие с органами власти и наличие персонализированной страницы MyGovernment, которая содержит личные данные, информацию о взаимодействии с органами власти и почтовый ящик. Жители Нидерландов имеют возможность подавать через интернет налоговые и таможенные декларации, информировать об изменении места жительства и т. д. Некоторые налоги могут быть уплачены через интернет. В стране действует налаженная цифровая идентификационная платформа (DigiD), связанная с идентификационными номерами, присваиваемыми всем гражданам Нидерландов (Citizen Service Number). Основными целями DigiD являются проверка идентичности человека в интернете и унификация идентификационных номеров. Похожая платформа действует и для бизнеса — eRecognition. В бюджете Нидерландов на 2013 год на развитие «электронного правительства» выделено €110 млн.

На третьем месте рейтинга Великобритания (индекс — 0,8960). Здесь в октябре был запущен единый правительственный портал Gov.uk. Он объединил существовавшие ранее порталы для граждан (DirectGov) и бизнеса (Business Link). Gov.uk предоставляет пользователям возможность заполнять налоговые декларации, платить налоги и сборы через интернет, подавать заявления на по-

лучение и замену паспорта и водительских прав, регистрировать автомобиль. Действует сервис подачи электронных петиций. Если петиция наберет 100 тыс. электронных подписей, она будет отправлена на рассмотрение в парламент. Отдельно действует портал по вопросам здравоохранения — NHS Choices. Многие услуги, связанные со здравоохранением, сейчас можно получить онлайн: записаться к врачу, продлить рецепт на лекарство. В этом году начался запуск дистанционного наблюдения за пациентами с хроническими заболеваниями. Таким пациентам время от времени в интернете или на мобильный телефон посылаются стандартизированные опросники, которые затем автоматически анализируются и в случае необходимости отправляются врачу.

Четвертое место в рейтинге занимает Дания (индекс — 0,8889). Скандинавские страны в целом отличаются высоким уровнем развития «электронного правительства» и из года в год занимают высокие места в рейтинге. В 2008 году Швеция, Дания и Норвегия занимали соответственно три первых места. В этом году в пятерку лидеров вошла также Дания, а Швеция и Норвегия получили места в десятке — соответственно седьмое и восьмое.

В Дании действует два основных правительственных портала: borger.dk предоставляет информацию и услуги для граждан, Virk.dk — для бизнеса. С 2010 года развивается сервис электронной подписи (NemID). Единая электронная подпись может использоваться не только при взаимодействии с властями, но и, например, при интернет-банкинге. За 2011 год электронной подписью воспользовались 310 млн раз 79% взрослых датчан. Еще одним достижением датского «электронного правительства» является портал NemHandel, который позволяет предпринимателям предоставлять счета в органы власти в электронном виде. По информации на конец 2011 года, этой услугой воспользовались не менее трети датских предпринимателей. По подсчетам экспертов, использование этого сервиса позволяет властям экономить до €200 млн в год. На сайте датской полиции можно подать заявление о некоторых видах преступлений, например о краже. Жители Дании могут сообщить в интернете об изменении адреса, имущественного и семейного положения, скорректировать информацию о налогах, подать заявление на получение кредитов и грантов, начисления государственной пенсии. В соответствии с «Новой стратегией развития электронного правительства» на 2011–2015 годы к 2015 году все общение граждан с властью, а также заполнение форм и анкет должны осуществляться исключительно в электронной форме. Круг услуг, предоставляемых через интернет, должен существенно расширяться. На осуществление этой программы правительством Дании выделено более €120 млн.

Пятое место в рейтинге занимают США (индекс — 0,8687). Главный правительственный портал Usa.gov предоставляет информацию и услуги как общегосударствен-

ного, так и местного уровня. Портал удобен тем, что на нем есть раздел «Get It Done Online», который содержит список госуслуг, доступных в интернете. Здесь жители США могут сообщить о смене адреса, заполнить налоговые декларации и заплатить налоги, сообщить о преступлениях, подать заявку на патент. США являются одним из лидеров по созданию официальных страниц в социальных сетях — около 66% всех ведомств в США имеют аккаунты в социальных сетях или ведут микроблоги.

Огромный прогресс в развитии «электронного правительства» наблюдается в Лихтенштейне. Если в 2005 году это карликовое государство занимало 161-е место в рейтинге, то в 2008-м — уже 49-е, в 2010-м — 26-е. В этом году Лихтенштейн вошел в первую двадцатку, заняв 14-е место (индекс — 0,8264). По словам главы управления по функционированию «электронного правительства» Свена Лессера, «этот результат показывает, что претензии нашего портала на современность и эффективность в управлении оправданны». Портал электронного правительства (liv.li) был запущен в Лихтенштейне в 2003 году, но особенно активно он развивался в последние несколько лет. В Лихтенштейне действует электронный идентификатор (eIDA). На сайте steuererklarung.liv.li граждане имеют возможность подавать налоговые декларации в электронном виде. Есть подобная возможность и для бизнеса. В стране действует даже правительственный портал, посвященный проблемам окружающей среды и изменениям климата, на котором каждый может подсчитать, сколько CO2 он производит и как снизить этот показатель.

Лидером Западной Азии в развитии «электронного правительства» является Бахрейн. Хотя в этом году он занял только 36-е место в мировом рейтинге (индекс — 0,6946), в 2010 году он входил в десятку (8-е место). На официальном портале bahrain.bh многие услуги доступны в электронном виде, в том числе оплата счетов, госпошлин, штрафов и некоторых налогов, а также онлайн-регистрация жалоб. Каждый гражданин Бахрейна имеет домашнюю страницу и электронную почту на этом портале. Весной текущего года была запущена национальная система идентификации eKey. Власти Бахрейна надеются, что в самом ближайшем будущем удастся добиться того, что 90% госуслуг будут доступны в интернете.

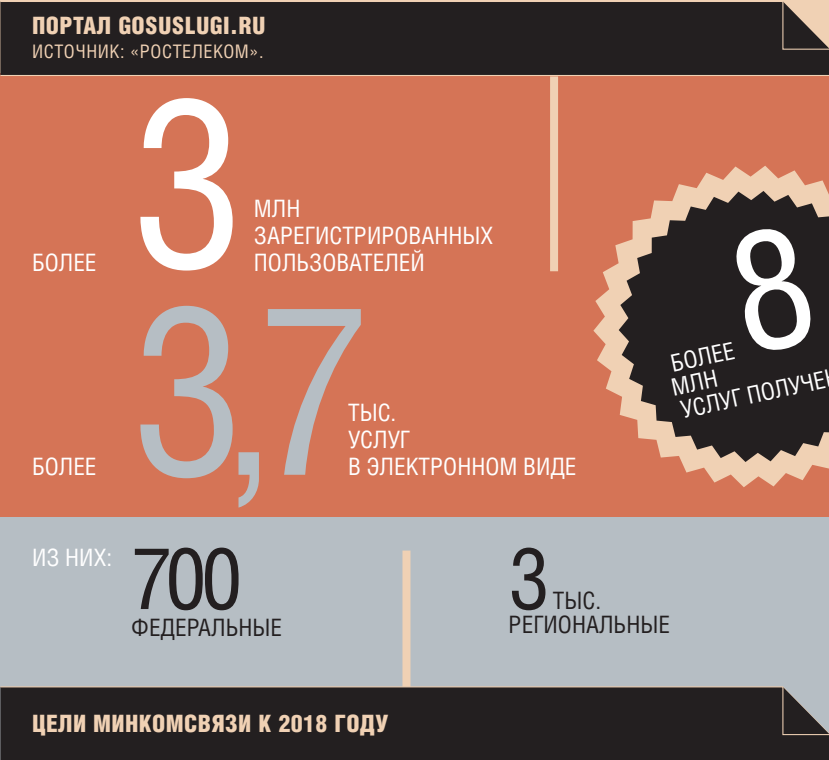
Россия в 2012 году переместилась в рейтинге с 59-го места (2010) на 27-е (индекс — 0,7345). В исследовании она названа лидером Восточной Европы в сфере развития «электронного правительства». В отчете отмечается, что за последние годы был усовершенствован правительственный сайт, он выглядит «солидно и представитель-но» и располагает ссылками на все министерства и управления и другой информацией. Был создан портал госуслуг — один из ключевых элементов создания «электронного правительства» в стране. По оценке авторов исследования, в месяц портал посещают от 200 тыс. до 700 тыс. человек. ■

СПИСОК ЛИДЕРОВ РЕЙТИНГА ИЗ ГОДА В ГОД МЕНЯЕТСЯ НЕЗНАЧИТЕЛЬНО. ИМИ СТАНОВЯТСЯ ВЫСОКОРАЗВИТЫЕ СТРАНЫ, КОТОРЫЕ УДЕЛЯЮТ РАЗВИТИЮ «ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА» ЗНАЧИТЕЛЬНОЕ ВНИМАНИЕ

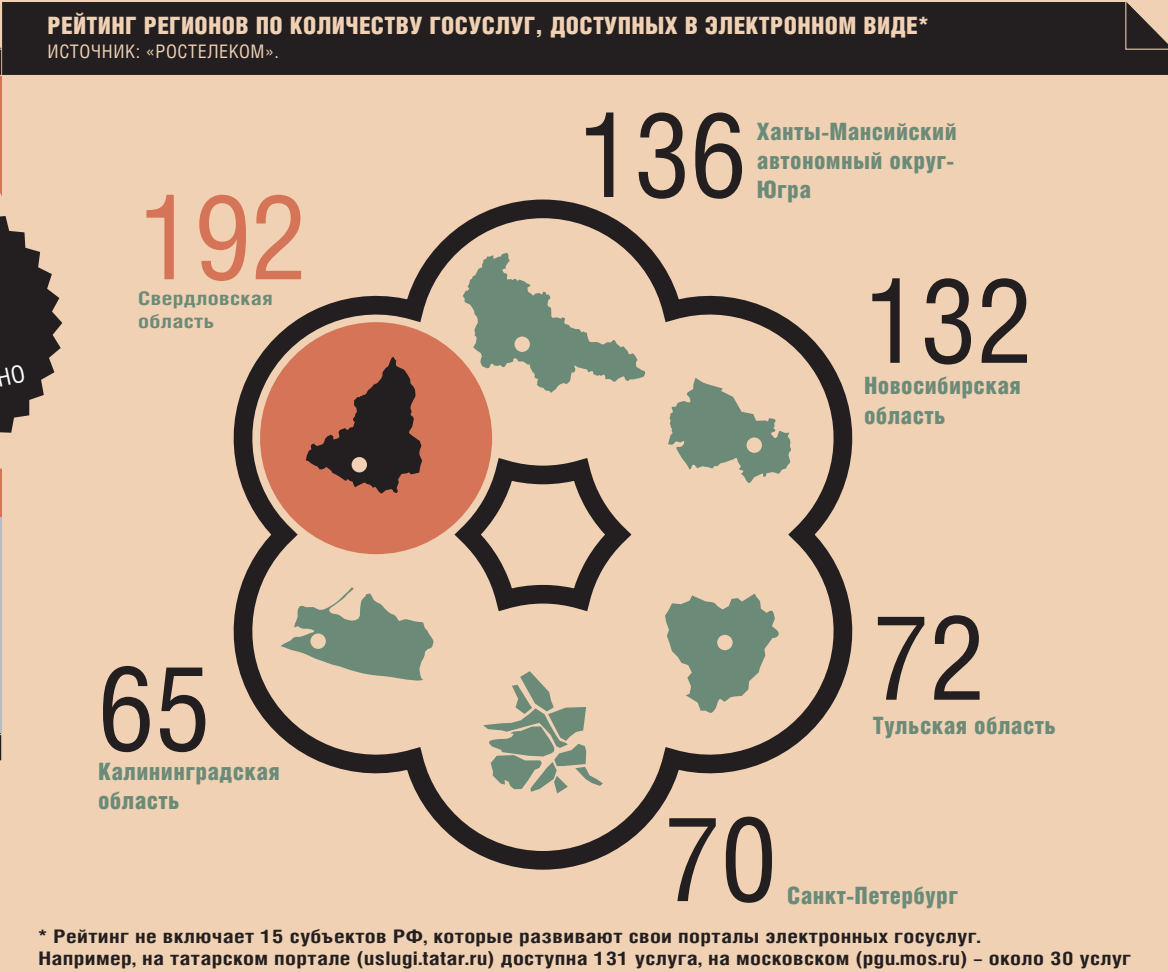
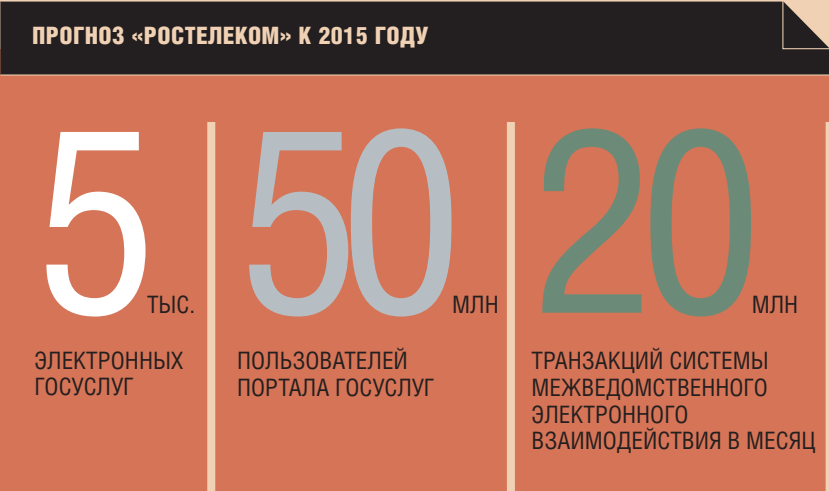


В ЭЛЕКТРОННОЙ ОЧЕРЕДИ

ПЕРЕХОД НА ОКАЗАНИЕ ГОСУСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В РОССИИ ВЕДЕТСЯ УЖЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ. НАСЕЛЕНИЕ СТРАНЫ ДОЛЖНО ПОЛУЧИТЬ 100%-Й ДОСТУП К ТАКИМ УСЛУГАМ С 2018 ГОДА. ПРАВДА, ПОКА ЭЛЕКТРОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НЕ ДОСТУПНО БОЛЬШИНСТВУ ЧИНОВНИКОВ. К СИСТЕМЕ ИХ ДОЛЖНЫ БЫЛИ ПОДКЛЮЧИТЬ 1 ИЮЛЯ ЭТОГО ГОДА, НО ДЕДЛАЙН ПРИШЛОСЬ ПЕРЕНЕСТИ.



В 80% СЛУЧАЕВ ЖИТЕЛИ РОССИИ ПРЕДПОЧТУТ ЭЛЕКТРОННЫЙ, А НЕ «БУМАЖНЫЙ» СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ. 100% ГРАЖДАН СМОГУТ ПОЛУЧИТЬ ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ ПАСПОРТ НОВОГО ПОКОЛЕНИЯ В ФОРМЕ ПЛАСТИКОВОЙ КАРТЫ С ЭЛЕМЕНТАМИ ЗАЩИТЫ И ВСТРОЕННЫМ ЭЛЕКТРОННЫМ ЧИПОМ. ВЫДАЧА «БУМАЖНЫХ ПАСПОРТОВ» БУДЕТ ПРЕКРАЩЕНА



210 ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

С 1 июля 2012 года чиновники не вправе требовать от заявителя документы и информацию, которые находятся в распоряжении других органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, даже если они не подключены к системе электронного межведомственного взаимодействия. Исключение – документы личного хранения (паспорт, свидетельство о браке, устав юридического лица и т.д., всего 19 типов документов)

ОТВЕТ НА ЗАПРОС – **5 ДНЕЙ**, ШТРАФ ЗА НАРУШЕНИЕ – **30 ТЫС. РУБ.**

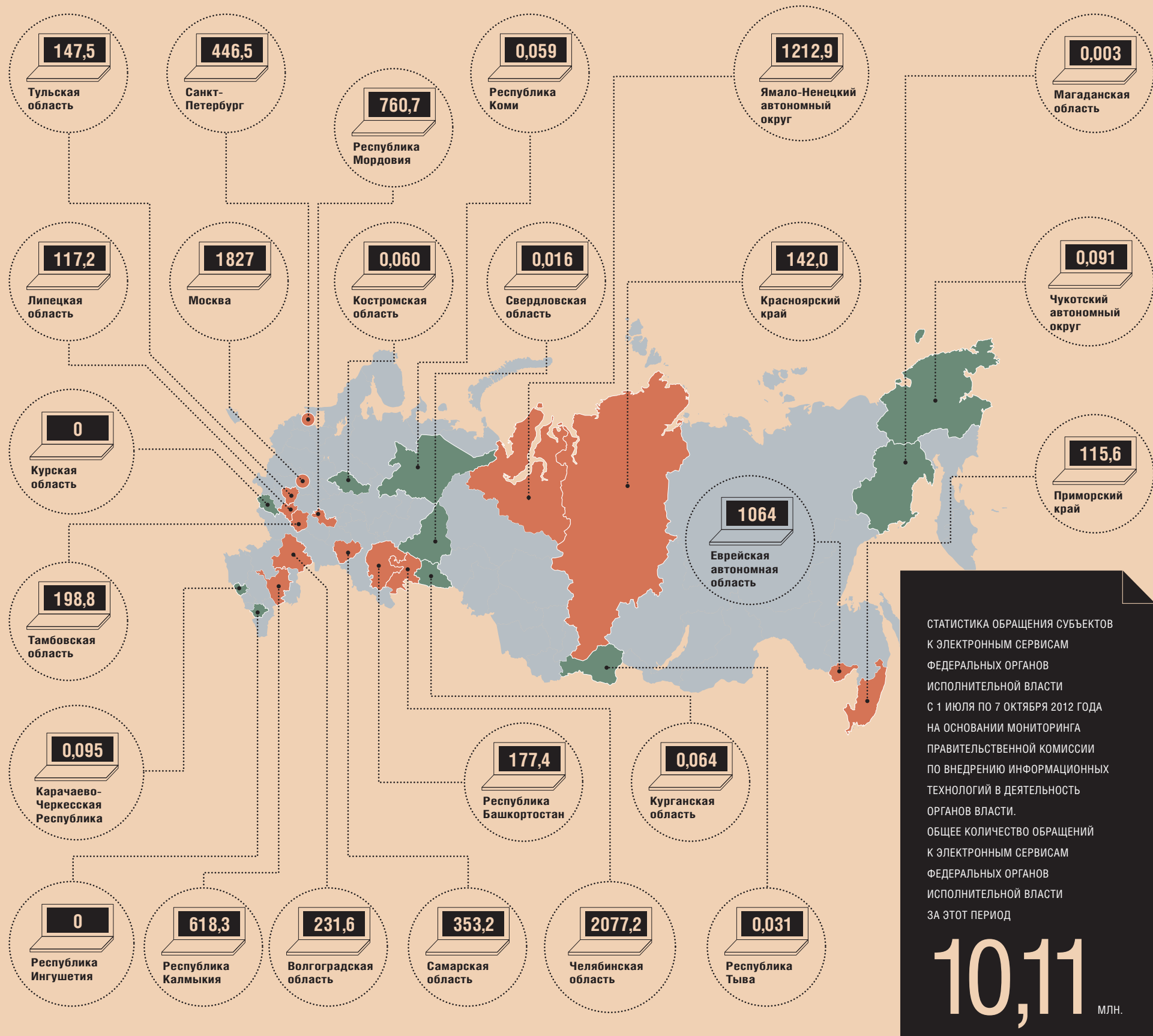
ПЛАН: **100%-НОЕ** МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ К 1 ИЮЛЯ 2010 ГОДА

РЕЗУЛЬТАТ: **60%-НОЕ** МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ К 1 ИЮЛЯ 2012 ГОДА

НАИБОЛЕЕ И НАИМЕНЕЕ АКТИВНЫЕ СУБЪЕКТЫ РФ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ*

*Включает и реальное, и тестовое межведомственное взаимодействие.

Наиболее активные регионы Наиболее пассивные регионы



РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ИСТОЧНИК: МОНИТОРИНГ МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ.



ПРОДАВЕЦ «ОБЛАКА» ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ — ПЕРВЫЙ ПРОЕКТ «РОСТЕЛЕКОМА» КАК СЕРВИС-ПРОВАЙДЕРА. КОМПАНИЯ НЕ СТРОИЛА ОТДЕЛЬНОЕ ЗАКОНЧЕННОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ КАЖДОГО СУБЪЕКТА ФЕДЕРАЦИИ, А ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ИМ ГОСУСЛУГИ КАК СЕРВИС НА ОСНОВЕ «ОБЛАЧНЫХ» ТЕХНОЛОГИЙ. «РОСТЕЛЕКОМ» НАМЕРЕН И ДАЛЬШЕ УВЕЛИЧИВАТЬ АКТИВНОСТЬ В ЭТОЙ СФЕРЕ. СОГЛАСНО СТРАТЕГИИ КОМПАНИИ, НА ДОЛЮ «ОБЛАЧНЫХ» ПРОЕКТОВ В 2015 ГОДУ ДОЛЖНО ПРИЙТИСЬ 20% ЕЕ ВЫРУЧКИ.

АННА БАЛАШОВА

ГОТОВЬ САНИ ЛЕТОМ В 2011 году проект госуслуг принес «Ростелекому» 2,76 млрд руб., или 1% выручки. Доходы от этого направления возрастут, но основную часть будущих доходов «Ростелеком» ожидает получить от коммерческих сервисов в сфере ЖКХ, медицины, образования, «безопасного города», проекта 112. В марте 2011 года компания начала разработку национальной «облачной платформы» 07 — комплекса интегрированных информационных систем, предназначенного для предоставления органам исполнительной власти различного уровня, органам местного самоуправления, коммерческим организациям и физическим лицам услуг по «облачной» модели. Онлайн-сервисы 07 в тестовом режиме «Ростелеком» запустил весной текущего года.

Сервис «07.Медицина» предназначен для автоматизации взаимодействия всех участников медицинского процесса. Предполагается, что лечебно-профилактическое учреждение, подключившись к нему, сможет получить доступ к системе электронной регистратуры, единым электронным медкартам пациентов, системе электронного документооборота. Потребителям медуслуг внедрение такого сервиса даст возможность узнать расписание врачей и записаться на прием через интернет, «переносить» историю болезней из одной больницы в другую, не сдавать по несколько раз одни и те же анализы — все это будет храниться в централизованной электронной карте. Речь может идти и о спасении жизни. «Например, если к человеку по вызову приедет скорая, врач сможет получить его электронную карту, анализы и историю болезни на месте и приступить к лечению сразу», — отмечает Алексей Нащекин.

«07.Образование» позволит родителям записывать детей в электронную очередь в детский сад и школу, получать доступ к электронному дневнику, расписанию уроков, результатам экзаменов, информации о родительских собраниях и других школьных мероприятиях. Для учителей это возможность вести электронный классный журнал и поурочное планирование, создавать базу единого государственного экзамена и загружать результаты на единый портал госуслуг. Также учебное учреждение сможет получить доступ к программам «Электронная школа», «Электронный детский сад», системе централизованного предоставления учебного контента. Речь идет о лицензионном электронном контенте.

«07.ЖКХ» для органов государственной власти и местного самоуправления позволит получать мониторинги работы всех служб и исполнения инвестиционных программ, координировать деятельность управляющих организаций. Последним сервис позволит внедрить современные биллинговые и платежные сервисы и проводить расчеты по многоставочным тарифам с возможностью автоматизированного сбора показаний с общедомовых и индивидуальных счетчиков. Населению — удаленно получать сведения о состоянии лицевого счета, заказывать необходимые справки, вводить показания индивидуальных приборов учета, оплачивать счета и заказывать дополнительные услуги.

«РОСТЕЛЕКОМ» СОЗНАТЕЛЬНО ШЕЛ НА ТАКОЙ ШАГ: ПОСЛЕ ПОБЕДЫ В КОНКУРСЕ НА ФЕДЕРАЛЬНОМ УРОВНЕ ШАНСЫ ВЫИГРАТЬ НА РЕГИОНАЛЬНОМ ВЫСОКИ, ПОСКОЛЬКУ РЕГИОНЫ БУДУТ КОПИРОВАТЬ МЕТОДИКУ И ГОТОВЫЕ РЕШЕНИЯ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЦЕНТРА



ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА



«РОСТЕЛЕКОМ» ПРЕДЛАГАЕТ РАССТАВИТЬ ПО ГОРОДАМ ПРОМЫШЛЕННЫЕ КАМЕРЫ НАБЛЮДЕНИЯ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

«07.Сити» даст возможность проводить мониторинг состояния инфраструктуры, дорог и других городских объектов, собирать данные о чрезвычайных происшествиях природного характера (пожары, наводнения) и метеорологической обстановке. Подсистема видеомониторинга предполагает установку промышленных камер наблюдения в городе, сбор и обработку информации с бытовых видеоустройств, поиск и анализ видеоданных. Подсистема мониторинга и управления транспортом — оптимизацию работы общественного транспорта

и управлять парковками, осуществлять видеоконтроль соблюдения ПДД. Подсистема информирования населения — информирование населения об угрозах и чрезвычайных ситуациях в городе.

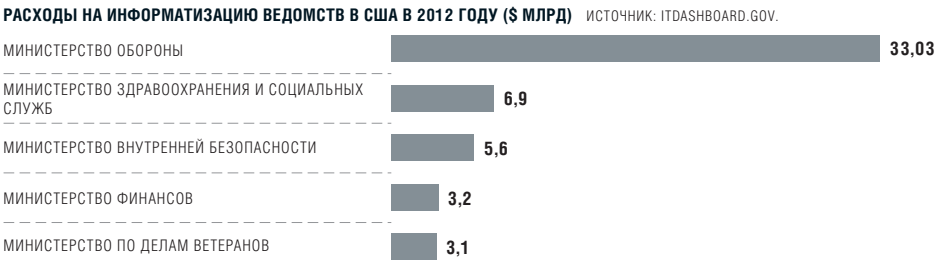
«07.112» предназначена для вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна» с использованием единого номера 112 и координации служб различных ведомств. Использование системы «07.112» вместе с «07.Сити» позволит оперативно выделять силы и средства реагирования.

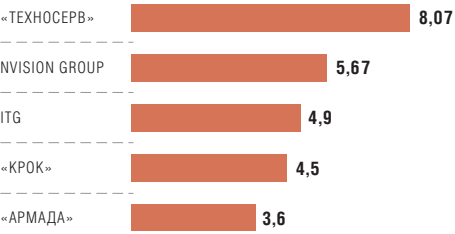
«07.Бизнес» предназначен для предприятий малого и среднего бизнеса, бюджетных учреждений, органов власти и местного самоуправления. С ее помощью можно автоматизировать бухгалтерский учет, ведение клиентской базы, анализа продаж, документооборота. Предоставляет доступ к веб-версиям приложений MS Office и 1С, виртуальной IP АТС.

«07.ДОК» — «облачная» система электронного документооборота.

ВРЕМЯ СОБИРАТЬ КАМНИ Дело за малым — убедить ведомства и организации, отвечающие за медицину, образование, ЖКХ, безопасность и прочее, в необходимости подобных сервисов и, что более важно, в целесообразности использования «облачных» технологий при их организации. Первое «Ростелекому» отчасти удалось.

В начале года Минздравсоцразвития подвел итоги двух конкурсов: на создание первой очереди интегриро-





ТОП-5 ПОСТАВЩИКОВ РЕШЕНИЙ И УСЛУГ ДЛЯ ИНФОРМАТИЗАЦИИ ГОССЕКТОРА ПО УРОВНЮ ДОХОДОВ ОТ ПРОЕКТОВ В 2011 ГОДУ (МЛРД РУБ.) ИСТОЧНИК: TADVISER.

ванной медицинской электронной карты и сервисов к ней, а также на создание электронной регистратуры. Победил «Ростелеком», предложив по обоим контрактам сумму 1 рубль.

В «Ростелекоме» объясняли, что еще в 2011 году создали программный комплекс в области медицины стоимостью более 100 млн руб. на средства, выделенные на НИ-ОКР в рамках собственной программы инновационного развития. Поскольку компания имела на балансе актив, любые части которого она может предлагать за любую цену, в конкурсах была предложена символическая сумма контрактов. Другие участники рынка предполагали, что «Ростелеком» сознательно шел на такой шаг: после победы в конкурсе на федеральном уровне шансы выиграть на региональном высоки, поскольку регионы будут копировать методику и готовые решения федерального центра.

В сфере ЖКХ компания рассчитывает принять участие в проекте государственной информационной системы ЖКХ. Минрегион подготовил проект закона о создании такой системы. «Ростелеком» активно разрабатывает решения в сфере ЖКХ. Зарабатывать «Ростелеком» планирует на нижнем уровне — муниципальном. Компания намеревается обеспечить возможность оплаты ЖКХ и на портале gosuslugi.ru. в личном кабинете плательщика.

Как и в случае с конкурсами Минздрава, у «Ростелекома» уже есть готовое решение. Компания даже начала его продавать — например, заключено соглашение с «КЭС-Холдингом» о сотрудничестве в сфере совершенствования систем учета потребления энергетических ресурсов и расчетов с потребителями. Испытания проходят в регионах. Например, любая управляющая компания сможет приобрести у оператора систему и на ее движке запустить портал самообслуживания, интегрированный со всеми системами. При этом «Ростелеком» планирует вывести возможность оплаты ЖКХ и на портал gosuslugi.ru, к которому уже подключил 135 муниципалитетов, в том числе в городах-миллионниках. Это позволит жителям оплачивать услуги ЖКХ в личном кабинете портала.

В проекте «112» «Ростелеком» также может опередить конкурентов. В августе в Госдуму были внесены поправки, согласно которым проект должен стартовать в январе 2013 года, а заработать по всей стране — в течение трех лет. «При необходимости форсировать разработку платформа 07 „Ростелекома“ может оказаться очень кстати», — отмечает один из участников рынка.

Похожая история с «Безопасным городом». МВД начало работу над созданием программно-аппаратного комплекса (АПК) «Безопасный город» еще в 2005 году. С тех пор прошло несколько его испытаний, в том числе в Москве. В 2007 году было выпущено решение о создании типовой модели АПК «Безопасный город». «При этом общих установок относительно того, какие системы она должна включать, как они должны быть реализованы, не было. В регионах разворачиваются системы видеонаблюдения, создаются ситуационные центры. Но вся эта деятельность не имеет единого координатора на федеральном уровне, поэтому где-то работа по созданию систем безопасности ведется хорошо, а где-то и не начиналась», — говорит один из участников ИТ-рынка.



ВНЕДРЕНИЕ СЕРВИСА «07.ОБРАЗОВАНИЕ» ПОЗВОЛИТ ШКОЛЬНИКАМ ПОЛУЧИТЬ ДОСТУП К БЕЛОМУ КОНТЕНТУ, А РОДИТЕЛЯМ — К ДОМАШНЕМУ ЗАДАНИЮ И ОЦЕНКАМ

Решение о необходимости выбрать «главного ответственного» и выработать регламенты было принято в июне. Параллельно «Ростелеком» уже несколько месяцев работает над созданием опытного образца такой системы. «Поэтому, когда будет объявлен государственный конкурс на разработку типового решения, у него большие шансы выиграть тендер, как это было в случае с проектами Минздрава», — считает собеседник ВГ.

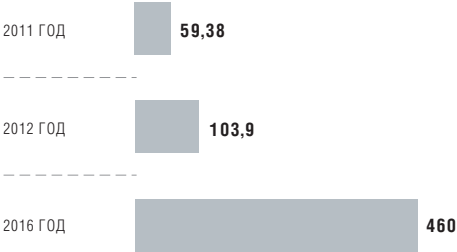
Однако пока использование «облачных» технологий, на которых построены решения «Ростелекома», непопулярно среди госорганов. Среди больших проектов только внедрение системы электронного документооборота в Минкомсвязи в июле. Физически система расположена на серверах в дата-центре федерального технопарка «ИТ-парк» в Казани. Но Минкомсвязи прорабатывает вопрос рекомендаций по использованию «облачных» техноло-

гий, то есть хочет обязать другие ведомства делать хотя бы часть проектов по информатизации с помощью «облаков». «Их планируется опубликовать в конце 2012 года, чтобы в 2013 году ведомства могли их использовать», — рассказали в министерстве.

ЗА И ПРОТИВ По оценке «Ростелекома», в среднем затраты на создание информационной системы органов власти региона составляют около 400 млн руб., а муниципалитета — около 30 млн руб. При этом сроки внедрения системы составляют два-три года. Использование «облачной» модели позволяет сократить затраты до 120 млн и 1 млн руб. соответственно, а сроки внедрения — до четырех-пяти месяцев.

По сравнению с тем, как информатизация проводится сейчас, использование «облачных» технологий при информатизации всех стратегически важных сфер даст экономический эффект в размере 1 трлн руб., уверяют в «Ростелекоме». «Во-первых, у государства нет этого триллиона на информатизацию. Во-вторых, в стране нет столько ИТ-специалистов, чтобы осуществить все эти проекты», — говорит Алексей Нащекин.

При этом программное обеспечение «Ростелеком» разрабатывал совместно с партнерами — например, NVision Group участвовала в разработке сервиса «07.112». а ГК «Барс Групп» — «07.Образование», КИР — «07.Здравоохранение». При реализации проектов «Ростелеком» будет отчислять им процент при-



РЫНОК ОБЛАЧНЫХ УСЛУГ В РОССИИ (\$ МЛН) ИСТОЧНИК: IDC.

БОЛЬШОЙ БРАТ СМОТРИТ НА ВАС

Одним из первых масштабных «облачных» проектов «Ростелекома» была организация видеотрансляции на выборах президента России в марте. Проект, на который из федерального бюджета должны были выделить 13 млрд руб., был ответом на жалобы граждан по поводу фальсификации выборов в Госдуму, прошедших в декабре 2011 года. «Ростелеком» был выбран основным исполнителем, активное участие в проекте также приняли компании «Ситроникс», Kraftway и Digital October. В течение нескольких месяцев (проект был анонсирован в середине декабря 2011 года) «Ростелеком» должен был установить около 200 тыс. видеокамер и компьютерное оборудование более чем на 90 тыс. избирательных участков по всей стране, а в день выборов — обеспечить онлайн-трансляцию в интернете на портале webvbyory2012.ru. Для организации трансляции необходимо было также провести на ряд участков новые линии связи (было проложено более 9 тыс. км). Также для передачи данных были задействованы емкости десяти спутников и подключено 4 тыс. абонентских спутниковых терминалов. В семи центрах обработки данных было установлено 595 специализированных дополнительных серверов, а на магистралях — 142 тыс. единиц телекоммуникационного оборудования.

Вся система работала на семи дата-центрах «Ростелекома». «Если бы мы ставили серверы в больницах, школах и других местах, где расположены избирательные участки, и делали вычисления на местах, общие затраты выросли бы почти в два с половиной раза», — говорит Алексей Нащекин. Система была рассчитана на работу одновременно до 25 млн пользователей, но реальное количество было меньше: в системе зарегистрировалось более 3,5 млн человек, просмотрено более 7,9 млн трансляций. Ряд пользователей испытал проблемы со входом на сайт. В «Ростелекоме» настаивают, что это было связано с проблемами с системой авторизации «В контакте», когда одновременно на сайт поступили запросы от 500 тыс. пользователей этой социальной сети. Общий коэффициент доступности видеосигнала составил 99,8. Оставшиеся 0,2, как настаивают в «Ростелекоме», — это проблемы «на местах»: украли камеры, порвали интернет-провод, выключили свет. «У нас было несколько случаев поимки вора не по горячим, а по „холодным“ следам». Камеры смонтировали, утром приходим — нет. Вора вычисляли по следам на снегу», — отметил господин Нащекин.

АННА БАЛАШОВА

были (какой — не раскрывается). Однако вычислительную и канальную инфраструктуру компания планирует использовать только свою: в этом случае ей удастся выйти на желаемую маржинальность проектов — 35–40%.

По данным IDC, по итогам 2011 года объем ИТ-рынка в России составил \$32,11 млрд (943,7 млрд руб. по усредненному курсу), из них на госсектор приходилось \$2,99 млрд (87,87 млрд руб.). Последнее значение близко к размеру общего бюджета на информатизацию федеральных органов власти. По данным Минкомсвязи, в этом году он составит 80,3 млрд руб. Около 20 млрд руб. из этой суммы предусмотрено на развитие телекоммуникационных услуг и технической инфраструктуры.

Эксперты рынка согласны, что «облачные» технологии необходимо применять в процессах информатизации. «В „облачном“ подходе «Ростелекома», бесспорно, есть свои плюсы», — рассуждает управляющий директор системного интегратора «Техносерв» Сергей Корнеев. — Ключевой из них — единообразие сервисов в различных регионах. Кроме того, развертывая свои сервисы на базе «облачной» инфраструктуры «Ростелекома», власти избавляют себя от забот о развитии и модернизации собственной ИТ-инфраструктуры. Они покупают ее как услугу — нужное количество дискового пространства или вычислительных ресурсов». В то же время, по оценке господина Корнеева, только половина регионов намерена создать свои платформы совместно с «Ростелекомом». Остальные делают собственную инфраструктуру. Однако и в этом случае будут использоваться облачные технологии, но сервис будет предоставляться из собственных центров обработки данных (ЦОД), а не «Ростелекома».

«Чаще всего регионы, которые собираются создавать собственные сервисы самостоятельно, объясняя это отсутствием надежных и зарезервированных каналов нужной пропускной способности до существующих ЦОДов «Ростелекома». Если населению в течение нескольких часов недоступен обычный информационный сервис, беды не будет, а если это сервис Службы 112 или медицинская информация... Здесь счет идет на минуты, от которых зависит жизнь», — говорит Сергей Корнеев. В отдельных случаях сетевой инфраструктуры нет вовсе. «Некоторые поликлиники испытывают проблемы даже с отоплением или вентиляцией, не то что с каналами связи. А сетевая инфраструктура имеет решающее значение для успеха „облачного“ проекта», — отмечает представитель одной из ИТ-компаний.

«Решение вопроса информационной безопасности — это краеугольный камень для „облачных“ технологий», — согласен гендиректор «АМТ-груп» Александр Гольцов. — Они не могут быть на 100% использованы для работы с определенными видами данных (в том числе персональными), такими, как, к примеру, данные ЗАГС, медицинские данные и т. д.».

Власти регионов также беспокоят сроки, которые уйдут на интеграцию и адаптацию их информационных систем под «облако» «Ростелекома». Вызывает опасения последующий период взаимоотношений с оператором, когда услуги начнут оказываться. Клиенты, будь то физические лица, поликлиники или регион в целом, не уверены, что «Ростелеком» выставит им адекватные цены на свои решения, поскольку компания будет монополистом, единственным поставщиком услуги. К тому же при облачной инфраструктуре трудно определить, в чьей зоне ответственности произошел сбой, перечисляет Сергей Корнеев.

В то же время реализация всего комплекса задач по информатизации региональных ИТ-проектов требует создания на местах ЦОДов, контакт-центров, модернизации телеком-инфраструктуры и внедрения специализированных программных комплексов. «Можно не сомневаться в том, что объема работ хватит и на „Ростелеком“, и на всех интеграторов, как местных, так и федеральных», — заключает эксперт. ■

РАЗВЕРТЫВАЯ СЕРВИСЫ НА БАЗЕ «ОБЛАЧНОЙ» ИНФРАСТРУКТУРЫ «РОСТЕЛЕКОМА», ВЛАСТИ ИЗБАВЛЯЮТ СЕБЯ ОТ ЗАБОТ О РАЗВИТИИ И МОДЕРНИЗАЦИИ СОБСТВЕННОЙ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ. ОНИ ПОКУПАЮТ ЕЕ КАК УСЛУГУ

«НИ У ОДНОЙ ДРУГОЙ КОМПАНИИ НЕТ ИНФРАСТРУКТУРЫ, КОТОРАЯ ДОТЯГИВАЕТСЯ ДО КАЖДОГО МУНИЦИПАЛИТЕТА»

ПОЧЕМУ «РОСТЕЛЕКОМ» ВЫБРАЛИ ЕДИНСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЕМ ПО ПРОГРАММЕ «ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» И ЧТО КОМПАНИЯ НАМЕРЕНА ДЕЛАТЬ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ЭТОГО ПРОЕКТА, КОРРЕСПОНДЕНТУ ВГ АННЕ БАЛАШОВОЙ РАССКАЗАЛ АЛЕКСЕЙ НАЩЕКИН, ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ «РОСТЕЛЕКОМА» ПО ИННОВАЦИОННОМУ РАЗВИТИЮ.

BUSINESS GUIDE: В чем была задача «Ростелекома» в проекте электронных госуслуг? Что уже сделано, что еще осталось доделать?

АЛЕКСЕЙ НАЩЕКИН: Мы отвечаем за всю инфраструктуру электронного правительства. Это портал и межведомственное электронное взаимодействие — огромная территориально распределенная система, к которой подключено около 1,1 тыс. информационных систем и ведется обмен данными. Представьте масштаб страны: 80 федеральных органов власти, 83 субъекта, 26 тыс. муниципалитетов, 2 млн чиновников. Наша задача была сделать электронный мост между чиновниками и людьми и чиновниками и чиновниками по всей стране. Это первый подобный интеграционный проект, в мире таких задач никто не решал. Например, в США, где похожее деление страны, везде свои системы. У лидера по развитию электронного правительства Южной Кореи моносистема, но ее территория несовместима по размеру с российской.

Мы с нуля разработали системный проект, написали все программное обеспечение системы (российскими разработчиками на открытом ПО), аттестовали, сертифицировали, развернули по всей стране и подключили все субъекты федерации. Это первая часть. Вторая часть — методологическая работа, доработка регламентов, обучение чиновников работе в этой системе. На федеральном уровне взаимодействие идет уже примерно год. Теперь задача — региональный, муниципальный уровни. Там готовность к электронному взаимодействию низкая: примерно 60% на региональном и 15% — на муниципальном уровнях. Мы не ослабляем работу. Надеюсь, к марту 2013 года проникновение будет около 70%. Также в инфраструктуру «Электронного правительства» входит личный кабинет — единая система идентификации. На ней сейчас работают портал gosuslugi.ru, электронные площадки, агентство стратегических инициатив, обсуждение законодательных инициатив в интернете, достаточно большое количество ресурсов. Задача была очень тяжелой и технологически, и методически. Мы унифицировали систему электронных подписей в стране, создали единое пространство доверия. Если раньше все ведомства имели свои структуры электронных подписей, работали по своим алгоритмам, то сейчас все работают в единых стандартах.

Кроме того, мы создали систему исполнения регламентов, где описываются все прикладные процессы. Это позволило создать электронные многофункциональные центры, куда человек может прийти ногами и пообщаться с оператором, вместо использования портала или хождения по десяти ведомствам.

ВГ: Что изменится для пользователей портала после того, как к нему будут подключены 70% чиновников?

А. Н.: Скорость обработки обращений. Сейчас запущен ресурс 210.gosuslugi.ru для жалоб граждан. Закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных



ных услуг» вступил в действие, но не все его соблюдают: с граждан по-прежнему требуют справки. Работая в этой системе, чиновники смогут реализовать нормы закона, и люди вообще перестанут носить справки, кроме документов личного хранения (паспорт, пенсионное удостоверение и т. д.).

ВГ: Что мешает довести показатель до 100%?

А. Н.: Тема больше организационная, а не техническая. Все технические вопросы мы решили. Теперь вопрос воли ответственного руководителя. Почему произошел ренессанс «Электронного правительства»? Когда Сергей Собянин возглавлял правительственную комиссию, он каждую неделю раздавал волшебные пендели в режиме видеоконференции субъектам, федеральным органам власти. Сейчас Владислав Сурков также включился в работу — процесс пошел быстрее. Требуется координация огромного количества органов власти: и региональных, и муниципальных. Кроме губернатора, сопоставимым финансовым и административным ресурсом не обладает никто. В нескольких субъектах после смены губернатора ликвидировали министерства информатизации, например в Ставропольском крае, Свердловской области — проекты просто вставали. Сейчас ситуация исправляется.

ВГ: И сейчас существует множество порталов, на которых так или иначе можно получить госуслуги. Порталы госорганов, в некоторых местах — городские порталы. Например, с недавнего времени в Москве рекламируется портал rgu.mos.ru.

А. Н.: Бюджет информатизации Москвы — десятки миллиардов рублей. Общий бюджет федеральных органов —

80 млрд руб., региональных — порядка 60 млрд руб. Развитие собственных порталов — это вопрос амбиций и бюджетов. Согласитесь, что нормальному человеку нужен единый ресурс взаимодействия с государством, а не искать по интернету сотни сайтов.

Регионы получили все необходимые инструменты для разработки своих порталов как части единого портала, и большинство субъектов перешло на единую платформу. Например, Новосибирская область. Если вы наберете 54.gosuslugi.ru — портал Новосибирска, вы увидите, что он полностью интегрирован с федеральным и можно получить все услуги: федеральные, региональные и муниципальные. Но до настоящего момента в 210-м законе написано федеральный портал государственных услуг и/или региональный портал. В то же время есть поручение Владимира Путина к сентябрю 2013 года провести интеграцию всех госуслуг на единый портал, чтобы точка для граждан была одна.

ВГ: Какие регионы более продвинулись в развитии электронных госуслуг?

А. Н.: Номер один — Новосибирская область. В конце текущего года переведет 100% услуг в электронный вид. На последнем месте Тверская область, Ингушетия.

ВГ: Какой из существующих способов получения госуслуг наиболее популярный?

А. Н.: Классический — прийти ногами. Но мир меняется: мы перевалили за 3 млн зарегистрированных личных кабинетов, 7 млн человек в месяц пользуются информацией с портала. Среди способов доступа к электронным услугам на первом месте портал, затем мобильные приложения, МФЦ и инфоматы.

ВГ: Когда в 2009 году принималось это решение, существовали альтернативы? Что произойдет, если вы лишитесь этого статуса в будущем?

А. Н.: «Ростелеком» — государственная компания. Мы находимся под контролем государства, создана огромная инфраструктура масштаба страны, которой больше ни у кого нет. Ни у одной другой компании нет инфраструктуры, которая дотягивается до каждого муниципалитета и в которую инвестируются десятки миллиардов в год, чтобы довести ее до каждого удаленного поселка. Еще одна вещь, на которую я хотел бы обратить внимание, — это то, что мы в проекте не просто единственный поставщик, а соинвестор. Мы вкладываем больше, чем государство. Вся региональная инфраструктура создана за счет наших средств: все программное обеспечение, все железо, все дата-центры. Если бы этого не было, государство должно было вложить еще миллиарды.

На момент принятия решения желающих инвестировать в электронные госуслуги было немного. И в «Ростелекоме» сначала к этому проекту относились больше как к социальной обязанности. Сейчас он приносит

деньги. Маржа составляет порядка 10%. Инвестиции в горизонте семи-десяти лет должны окупиться.

ВГ: На чем вы зарабатываете?

А. Н.: Регионы вместо того, чтобы строить собственные каналы, закупать железо, создавать программное обеспечение, арендуют инфраструктуру «Электронного правительства» у нас. Они платят небольшую абонентскую плату в год и получают это как сервис. Все «Электронное правительство» мы им предоставляем как «облачную» услугу.

ВГ: Почему вы решили стать сервис-провайдером?

А. Н.: Это осмысленная стратегия. Когда мы формировали программу инновационного развития, немецкая консалтинговая компания Detecon провела анализ — сравнивала нас с зарубежными компаниями вроде AT&T, Deutsche Telekom, France Telecom. Телекоммуникационный рынок насыщен: весь мир сейчас движется в сторону сервисов. Мы определили для себя стратегию — к 2015 году превратиться в сервис-провайдера со значительной долей в выручке от новых сервисов, «облачных» решений.

ВГ: Вы намерены продвигать решения О7 как сервис?

А. Н.: Безусловно, предоставление всех решений как сервиса — это наше приоритетное направление развития.

ВГ: Кого бы вы назвали своими основными конкурентами в борьбе за выполнение различных программ информатизации?

А. Н.: Я бы не назвал их конкурентами, скорее партнерами по формированию нового рынка. Мы уже третий год планомерно формируем другой подход, трансформируем рынок в сервисный. Вся информатизация в стране построена так: купить железо, купить софт, строить долго и упорно, потом сказать: почему это не работает, хотя деньги уже потрачены. Мы говорим: не покупайте железо, не стройте свои каналы, не тратьте время и деньги, мы готовы в кратчайшие сроки предоставить готовое решение. Вы будете платить с момента, когда начали пользоваться. Пока бои идут с переменным успехом.

ВГ: Сколько вы инвестировали в создание инфраструктуры национальной «облачной» платформы?

А. Н.: Порядка \$10 млн в программное обеспечение и около \$80 млн в инфраструктуру. При этом затраты ведомств на создание собственных каналов и дата-центров оцениваются порядка 30 млрд руб. Можно не платить 30 млрд руб., а арендовать инфраструктуру у нас в разы дешевле.

ВГ: Решение о том, что делать — строить свою систему или работать на «облачных» технологиях, принимает глава конкретного ведомства?

А. Н.: Да. Новая команда Минсвязи поднимает флаг «облаков» и сейчас начинает закручивать гайки, чтобы ведомства не строили инфраструктуру, а брали у существующих игроков. Нужно поменять нормативную базу. Если планомерно переходить на «облака», в части информатизации мы можем стать реальным номером один в мире. ■



ТАТАРСКОЕ «НОУ-ХАУ»

В МАЕ ТЕКУЩЕГО ГОДА НА ПОСТ МИНИСТРА СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ БЫЛ НАЗНАЧЕН НИКОЛАЙ НИКИФОРОВ — ДО ЭТОГО ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕМЬЕР-МИНИСТРА, МИНИСТР ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ ТАТАРСТАНА. НА МОМЕНТ НАЗНАЧЕНИЯ ЕМУ БЫЛО 29 ЛЕТ, ОН СТАЛ САМЫМ МОЛОДЫМ ФЕДЕРАЛЬНЫМ МИНИСТРОМ. ОДНОЙ ИЗ ГЛАВНЫХ ПРИЧИН КАРЬЕРНОГО ВЗЛЕТА НИКОЛАЯ НИКИФОРОВА ЭКСПЕРТЫ НАЗЫВАЛИ УРОВЕНЬ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В ТАТАРСТАНЕ.

ДАРЬЯ ЛЮТЦАУ



E-GOVERNMENT ПО-ТАТАРСКИ Сейчас портал госуслуг Татарстана uslugi.tatar.ru считается наиболее развитым среди региональных проектов. На нем доступно более 130 услуг в электронном виде. В Москве, для сравнения, доступно около 30 услуг, а на наиболее развитой версии федерального портала gosuslugi.ru в Свердловской области — 192 услуги. Личные кабинеты на портале uslugi.tatar.ru есть почти у 200 тыс. жителей Татарстана. За девять месяцев 2012 года в республике было оказано 11,1 млн (на федеральном портале — 8 млн) электронных услуг и проведено 1,3 млн платежей на сумму 476 млн руб. Услуги можно получить через портал, его мобильную версию и

сеть инфоматов, установленных по всей республике. Сейчас установлено 145 инфоматов первого поколения, начато внедрение новых — их будет 137. В пресс-службе Министерства информатизации и связи Татарстана отмечают, что старые инфоматы стоили 400 тыс. руб. за устройство, а новые будут в четыре раза дешевле.

Сэкономленное в результате использования электронных госуслуг время оценивается примерно в 100 млн руб. в. Наиболее популярной услугой, по данным министерства, было информирование граждан об административных правонарушениях в области дорожного движения. За девять месяцев текущего года жители республики 3,9 млн раз

проверили наличие штрафов за нарушение ПДД. На втором месте по востребованности среди населения была проверка статуса ребенка в электронной очереди в детский сад — 1,5 млн запросов. В 2012 году было подано 31,14 тыс. заявлений на запись в очередь в детский сад. Для сравнения: в 2011 году таких заявлений было чуть более 3 тыс. На сегодня в республике около 60% подобных заявлений подаются в электронном виде. Информацию о налоговой задолженности жители Татарстана проверили около 550 тыс. раз с того момента, как услуга стала доступна на региональном портале в 2011 году, из них 313 тыс. раз с января по октябрь текущего года.

В РУБРИКЕ «НАРОДНЫЙ КОНТРОЛЬ» НА ПОРТАЛЕ ГОСУСЛУГ ЖИТЕЛИ ТАТАРСТАНА МОГУТ ОСТАВЛЯТЬ ОТЗЫВЫ О ДЕЙСТВИЯХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ

В апреле заработала информационная система «Народный контроль». Зарегистрировавшись на портале госуслуг республики, ее житель может подать заявку о действиях или бездействии органов исполнительной власти и самоуправления. Например, о нарушении правил содержания и уборки территории города или повреждении исторических и культурных объектов. Всего предусмотрено 25 категорий заявок, рассмотрение которых модерировается 11 министерствами и



СЕЙЧАС ПОРТАЛ ГОСУСЛУГ ТАТАРИИ USLUGI.TATAR.RU СЧИТАЕТСЯ НАИБОЛЕЕ РАЗВИТЫМ СРЕДИ РЕГИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ. НА НЕМ ДОСТУПНЫ БОЛЕЕ 130 УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ. В МОСКВЕ, ДЛЯ СРАВНЕНИЯ, ОКОЛО 30 УСЛУГ



Владимир Чирков

БЛАГОДАРИ УРОВНЮ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В ТАТАРСТАНЕ НИКОЛАЙ НИКИФОРОВ ПЕРЕСЕЛ ИЗ КРЕСЛА РЕГИОНАЛЬНОГО В КРЕСЛО ФЕДЕРАЛЬНОГО МИНИСТРА

ведомствами. К заявке можно прикреплять фото- или видеофайл, а также делать отметку на карте. Пользователь системы может поддерживать заявки других пользователей системы и оценивать принятые ведомствами решения.

За пять месяцев в «Народном контроле» размещено 3 тыс. заявок, поддержанных 47,88 тыс. пользователей. 30% заявок было рассмотрено и поднятые в них вопросы получили решение.

Кабинет министров Республики Татарстан недавно утвердил перечень государственных и социально значимых услуг, предоставление которых в электронном виде, должно быть обеспечено в первую очередь. Согласно этому перечню в 2012–2013 годах записаться к врачу онлайн станет возможно на территории всей республики, появится возможность оплачивать штрафы за административные нарушения электронным путем, заработает автоматическое информирование родителей о статусе и номере очереди в детсад.

В планах администрации республики разработка комплекса услуг по подаче заявлений на предоставление ли-

ТАТАРСТАН НАЧАЛ ОКАЗЫВАТЬ ЭЛЕКТРОННЫЕ УСЛУГИ ГОРАЗДО РАНЬШЕ, ЧЕМ ПОЯВИЛСЯ ПРОЕКТ «РОСТЕЛЕКОМА». ПОЭТОМУ И РОСРЕЕСТР, ФЕДЕРАЛЬНАЯ МИГРАЦИОННАЯ СЛУЖБА И ГИБДД СОТРУДНИЧАЛИ С ТАТАРСКИМ ПОРТАЛОМ, ЭТО БЫЛ ЛИДИРУЮЩИЙ ПРОЕКТ В СТРАНЕ

↑
ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА

цензии Министерства здравоохранения Татарстана на медицинскую и на фармацевтическую деятельность.

Принятие законопроекта «Об установлении правового режима электронного документа и обеспечения его юридической значимости в деятельности органов судебной власти, прокуратуры и нотариата» позволит выпускать электронные процессуальные документы и даст возможность принимать электронные процессуальные документы, сказал недавно министр информатизации и связи Татарстана Роман Шайхутдинов.

Цель — довести к концу 2013 года долю государственных, муниципальных и социально значимых услуг, оказанных в электронном виде, до 40%.

ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ СДВИГИ Портал государственных и муниципальных услуг в Татарстане заработал в декабре 2010 года. Однако местное правительство считает, что подготовка к этому началась еще в 2005 году с создания инфраструктуры. В частности, была создана Государственная интегрированная система телекоммуникаций, охватывающая все органы власти республики. Были запущены официальный портал правительства республики и типовые субпорталы министерств и ведомств, а также сайты муниципальных образований городов и районов. Была внедрена межведомственная система электронного документооборота. В 2008–2010 годах действовала программа «Электронный Татарстан», одной из за-

Официальный ПорталПрезидент РТГосударственный Совет РТПравительство РТГорода и районы РТГосуслугиУниверсиада-2013

ПОРТАЛ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
Республики Татарстан

РегистрацияВход в личный кабинет

Поиск по порталу:

8 (843) 5-114-115
Служба технической поддержки

Зарегистрируйтесь

Введите номер мобильного телефона:

Ваш номер телефона будет идентифицировать Вас при получении государственных услуг

☐ С правилами пользования согласен(а)

Получить пароль по СМС

Преимущества регистрации личного кабинета

Уведомления о штрафах
Получайте СМС- или email-уведомления о новых штрафах, а также других событиях

Материалы фотофиксации
Смотрите материалы фотофиксации с камер ГИБДД

Счет за услуги ЖКХ
Оплачивайте коммунальные услуги с возможностью изменить сумму в счет-фактуре

Народный контроль

Сделайте свой город комфортнее и чище - отправьте обращение о яме на дороге, несанкционированной свалке или другой проблеме благоустройства.

дач которой было развитие государственных услуг в электронной форме и принципа «одного окна».

Идет информатизация и по другим направлениям, например образованию. Все учителя (42 тыс.) получили ноутбуки, в школах установлено 11 тыс. точек Wi-Fi, почти 78 тыс. родителей создали на портале личные кабинеты и имеют возможность просматривать оценки детей.

Работает номер экстренных служб 112. Общественный транспорт отслеживается по ГЛОНАСС. Например, такими передатчиками оснащены 617 школьных автобуса. Благодаря мониторингу за первое полугодие текущего года количество нарушений, связанных с превышением скорости, было снижено в два раза по сравнению с тем же периодом 2011 года.

Сейчас действует программа «Электронный Татарстан» 2011–2013. Предполагается, что общий объем финансирования программы превысит 6 млрд руб., из них 1,86 млрд руб. выделит республика, а остальное — федеральный бюджет. Бюджет предыдущей составил 2,26 млрд руб. из республиканских средств и 0,4 млрд руб. — из федеральных. Среди мероприятий программы — развитие существующей инфраструктуры и сервисов, а также, например, создание информационно-коммуникационной инфраструктуры к Универсиаде, которая пройдет в Казани 2013 году.

Исполнителем программы информатизации было ГУП «Центр информационных технологий РТ», сам портал делали несколько компаний-разработчиков, в том числе казанская «Мой регион», которая поставляет общероссийский аналог федеральной системы электронных госуслуг для регионов.

«Мой регион» запустил аналогичные казанскому порталы в Приморском крае (25.my-region.ru) и Ингушетии (06.my-region.ru). На них можно зарегистрировать транспортное средство, оплатить налоговую задолженность и штрафы ГИБДД, записаться на прием к врачу, записать ребенка в детский сад.

Однако, по сути, речь идет не о госуслугах, поскольку, например, медицинские и образовательные сервисы — это коммерческие услуги.

СВОЙ ПОДХОД Как правило, на региональных порталах, если они не сотрудничают с «Ростелекомом» — основным исполнителем по программе «Электронного правительства», федеральные услуги недоступны.

Глава Минсвязи Татарстана Роман Шайхутдинов полагает, что государственные и муниципальные услуги в субъ-ектах могут различаться с учетом специфики каждого региона, и это оправданно. «Не существует общего и четкого регламента для каждой услуги, — пояснял глава Минсвязи Татарстана. — Администрация республики столкнулась с тем, что даже в муниципальных районах одинаковые услуги по-разному называются и оказывают их по разным регламентам».

Представители Минсвязи Татарстана отметили, что когда услуги разрабатывались, то не было деление их на региональные и федеральные. Критерий один — востребованность, и если она есть, то услуга переводится в электронный формат. «Мы реализуем услуги вне зависимости от того, оказываются они государством или иной организацией, если это социально значимые услуги. Например, коммунальные услуги, платежи за соципотеку», — отмечал Роман Шайхутдинов в интервью казанским деловым СМИ.

В Минкомсвязи подчеркивают, что республиканский портал начал оказывать электронные услуги гораздо раньше ростелекомовского. Поэтому и Росреестр, и Федеральная миграционная служба и ГИБДД сотрудничали с татарским порталом — это был лидирующий проект в стране. В Минкомсвязи не стали делать прогнозов относительно возможности объединения татарского проекта с федеральным gosuslugi.ru, отметив, что «важно, чтобы не было монополизма». ■

ЗА 9 МЕСЯЦЕВ 2012 ГОДА НА ПОРТАЛЕ USLUGI.TATAR.RU БЫЛО ОКАЗАНО БОЛЕЕ 11 МЛН УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ, ТОГДА КАК НА ФЕДЕРАЛЬНОМ GOSUSLUGI.RU ЗА ВЕСЬ ПЕРИОД ЕГО СУЩЕСТВОВАНИЯ — НА 3 МЛН МЕНЬШЕ

**Ежедневная
общенациональная
деловая газета
«Коммерсантъ»**

Главные новости
о событиях в бизнесе,
политике, обществе,
культуре и спорте



ОНЛАЙН-ВЕРСИЯ
ГАЗЕТЫ
КОММЕРСАНТЪ



ЖИВЫЕ

И Коммерсантъ
издательский дом

ТВЁРДЫЕ

БОЛЬШЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ БИЗНЕСА

РЕКЛАМА

РОСТЕЛЕКОМ – ВЕДУЩИЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ОПЕРАТОР РОССИИ, ПРЕДЛАГАЕТ СВОИМ КОРПОРАТИВНЫМ КЛИЕНТАМ БОЛЬШЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ РЕШЕНИЯ РАЗНОПЛАНОВЫХ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ ЗАДАЧ.

Наличие собственной магистральной сети федерального масштаба, специально оснащенные технологические площадки, надежная и защищенная информационно-коммуникационная инфраструктура, бесперебойное функционирование оборудования и программного обеспечения гарантируют нашим клиентам услуги связи высокого качества.

- ТЕЛЕФОНΙΑ
- ИНТЕРНЕТ
- ЧАСТНЫЕ СЕТИ
- АРЕНДА КАНАЛОВ
- БЕСПЛАТНЫЙ ВЫЗОВ
- АУДИОКОНФЕРЕНЦИИ
- ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИИ
- ДАТА-ЦЕНТРЫ

РОСТЕЛЕКОМ ТАКЖЕ ПРЕДЛАГАЕТ ОТРАСЛЕВЫЕ РЕШЕНИЯ НА БАЗЕ НАЦИОНАЛЬНОЙ ОБЛАЧНОЙ ПЛАТФОРМЫ.

8 (800) 100 0 800
www.rt.ru

