



Основные приоритеты внедрения цифровых технологий в систему управления регионом на 2019-2024 годы

Шадаев Максут
Вице-Президент по цифровым
платформам ПАО «Ростелеком»

Ростелеком



Ключевые направления

- 1 Обратная связь с жителями
- 2 Госуслуги онлайн
- 3 Цифровой госконтроль
- 4 Планирование и контроль расходования бюджетных средств
- 5 Цифровой HR

Обратная связь

Проблема – рост на 30-40% в год количества входящих

Единая цифровая платформа обратной связи:

- входящих обращений, сообщений и жалоб жителей по 59-ФЗ, по электронной почте, по формам обратной связи, по сайтам жалоб
- постов в соцсетях, пабликах, мессенджерах с критикой работы региональных и муниципальных структур

Новые технологии



Машинная обработка

Разделение сообщения на проблемы, извлечение фактов, автоматическая классификация и тегирование, ведение тепловой карты



Маршрутизация до исполнителя

Уточнение категории проблемы и автоматическая маршрутизация до конечного исполнителя

1 час



Проработка возможности решения

Выбор варианта решения с автоматическим формированием промежуточного ответа и определением конечного срока решения

до 3 дней



Подтверждение решения

Представление исполнителем данных, подтверждающих решение проблемы, с автоматическим формированием соответствующие ответа

в соответствии с индивидуальными сроками решения

Госуслуги онлайн

Проблема – необходимость постоянного совершенствования самого процесса оказания госуслуги в соответствии с единым цифровым стандартом, задача по контролю качества

Единая цифровая платформа оказания госуслуг:

- вывод всех форм заявлений онлайн
- настройка процесса прохождения рассмотрения заявления исключительно в электронном виде с чек-листом и автоматическим формированием и передачи заявителю результата в электронном виде
- единая база всех заявителей и результатов независимо от места и формы сдачи документов и единая статусная модель
- автоматические межведомственные запросы



Едиственный выход – полноценная BPM система

Цифровой контроль

Проблема – более 80% всех проверок носят характер внеплановых, высокая степень субъективности, отсутствие системы протоколирования работы самих инспекторов

Единая цифровая платформа обеспечения КНД:

- принятие решения о выходе на проверку автоматически по данным скоринга
- организация уведомления в электронном виде
- мобильное приложение с чек-листом с автоматическим формированием протокола о нарушениях и фиксацией действий самого инспектора
- подписание протокола нарушителем сразу на планшете инспектора
- автоматический контроль исполнения

Планирование и контроль расходов

Проблема – планы работ формируются чиновниками, состав работ определяются чиновниками, качество работ тоже контролируется чиновниками, а хороших чиновников у нас на всё не хватает

Единая цифровая платформа планирования и контроля расходов:

- онлайн голосование по выбору приоритетов работ по благоустройству и инфраструктуре на 10-50% бюджета
- полный контроль план/факт исполнения работ с электронным подтверждением (электронный журнал выполнения работ и фото- и видеоматериалы)
- автоматическое формирование отчетных материалов
- представление всех отчетных материалов только в электронном виде

Цифровой HR

Проблема – корпоративные технологии управления кадрами не внедряются в госсекторе

Единая цифровая платформа управления кадрами:

- от электронной заявки на подбор до фиксации результатов рассмотрения всех кандидатов в единой базе
- КПЭ по каждому сотруднику с автоматическим определением премии
- онлайн аттестация с назначением учебных программ и возможностью самостоятельно добирать отдельные модули
- все рабочее взаимодействие онлайн – получение справок, оформление отпусков и др.


Эффективная модель управления внедрением ИТ на региональном уровне


Есть центральное ведомство – координатор всей программы трансформации госуправления, которое:

- рейтингует ведомства по качеству госуслуг и функций
- помогает проработать целевую модель
- определяет единые требования, перечень региональных платформ и ведомственных/отраслевых систем
- помогает выбить средства на внедрение и создание ведомственных/отраслевых систем систем

В каждом ведомстве есть заместитель руководителя по управлению изменениями, который отвечает за:

- процессную оптимизацию госуслуг и функций
- контроль качества госуслуг и функций
- внедрение платформы
- кадровое обеспечение

- 
- *Является держателем бюджета на региональные платформы и общую инфраструктуру*
 - *Согласует требования к созданию ведомственных/отраслевых систем*

- 
- *Он назначается по согласованию с руководителем ведомства трансформации госуправления*
 - *Является держателем бюджета на отраслевые/ведомственные системы*

Сравнение госконтрактов с концессиями

Госконтракты:

- максимальный срок – 3 года
- финансируется разработка/создание системы в условиях отсутствия детального понимания требований
- иногда не заплатит – означает потерять средства
- мотивация исполнителя – краткосрочная, нет гарантии последующего финансирования
- в последующем недостаточно контролируется ценообразование на развитие/поддержку

Концессии:

- срок – от 5 до 15 лет
- финансируется плата за использование только в случае если инвестор смог построить и внедрить систему нужного качества
- любые сбои – сразу уменьшается плата
- система передается в собственность сразу после создания