

Московская область



Фото: Getty Images Russia

В перечне обозначенных в программе «Цифровая экономика» ориентиров — проведение интернета в отдаленные регионы страны, а также предоставление к 2025 году 80% госуслуг в электронном виде. По итогам 2018-го на федеральном портале госуслуг было зарегистрировано более 86 млн человек (рост 30% к 2017 году; данные «Ростелекома»).

Как показало исследование международной консалтинговой компании The Boston Consulting Group (BCG), в среднем россияне используют в электронной форме девять типов госуслуг. Это больше, чем в Нидерландах (8,2) или Швеции (8,8). В то же время лидируют по этому показателю Индия (14,5) и Аргентина (11). 47% респондентов из России используют электронные госуслуги минимум раз в неделю: в большинстве случаев — с целью оплаты налогов и штрафов, для получения статистических данных (в обоих случаях свыше 84%). Почти 70% записываются через портал госуслуг на прием к врачу, более 40% заполняют налоговую декларацию, записывают детей в школу или детский сад и регистрируют автомобили.

92% респондентов отметили улучшение качества госуслуг за последние два года, а 20% респондентов из России оценили качество услуг, предоставляемых государством, выше, чем услуг и решений, предоставляемых частным сектором, комментирует Сергей Перапечка, партнер и управляющий директор BCG, глава экспертной практики по работе с государственным сектором в России и СНГ. Согласно результатам исследования BCG, чаще всего люди жалуются на сложность и длительность поиска необходимой информации или невозможность ее найти, технические сложности при составлении запросов (по 16%) и недоступность нужной услуги онлайн (12%).

В целом по интенсивности использования госуслуг в цифровой форме на начало 2019 года Россия заняла девятое место в новом рейтинге BCG. Ее опережают такие государства, как Саудовская Аравия, ОАЭ, Индия, Индонезия, Аргентина, Марокко, Малайзия и Китай. Однако по темпам роста рынка электронных госуслуг Россия входит в первую тройку (плюс 42%)

СТРАТЕГИЯ | Как государственное управление переходит на электронные рельсы

Цифровой эффект

Преимущества цифровой трансформации надо использовать для **УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА** жизни и развития бизнеса — таков приоритет внедрения новых технологий в **ГОСУПРАВЛЕНИЕ**, по мнению стран G20. Российская **НАЦПРОГРАММА «Цифровая экономика»** ставит похожие цели.

МАРИЯ ПОПОВА

По оценке международной консалтинговой компании McKinsey, Россия пока не входит в группу лидеров развития цифровой экономики. Доля цифровой экономики в ВВП

составляет у нас менее 4%, что в два-три раза ниже, чем у развитых с точки зрения «цифры» стран.

Однако в McKinsey видят все необходимые предпосылки для усиления динамики российской цифровизации. В частности,

страна активно развивает инфраструктуру информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в государственном масштабе. Реализуются крупные инициативы по устранению цифрового неравенства регионов, созданию федеральных информацион-

ных систем, а также систем государственных и муниципальных услуг.

По данным Всемирного экономического форума, в России уже сегодня пользуются интернетом свыше 70% населения, мобильным интернетом — более 50%.

Стратегия



← По темпам роста рынка электронных госуслуг Россия входит в первую тройку вместе с Австралией и Швецией

ВЫРАВНИВАНИЕ РАЗРЫВА
Процесс цифровизации в рамках страны идет неравномерно, и мегаполисы, как правило, опережают другие территории. Такая тенденция характерна для большинства стран мира, считают в BCG. Однако к 2024 году в России планируется создать «умные» города как в населенных пунктах с численностью населения свыше 100 тыс. человек и являющихся административными центрами субъектов РФ, так и в локациях с населением менее 100 тыс. человек. В рамках федерального проекта Минстроя РФ уже утвержден стандарт и обязательные требования к «умным» городам, а также выбраны пилотные зоны. В список пионеров вошли подмосковные Дубна, Ивanteeва и Реутов (всего для участия в пилотировании подана заявки 41 город из 27 регионов).

Города-пилоты станут площадками по тестированию новых технологий, организационных и правовых моделей для цифрового преобразования в сфере муниципального управления. В частности, будут созданы интеллектуальные центры управления параметрами в реальном времени, выбирая наиболее оптимальные решения и делая более точные прогнозы.

Наибольшую активность в развитии ИИ проявляет Китай, где к 2030 году будет сосредоточено до 30% всех мировых данных (оценка CCID Consulting). Со своей стороны, Индия рассчитывает к 2020 году стать базовой ИИ-лабораторией для развивающихся стран (в том числе в части решений для сельского хозяйства — AgroTech и «умных» городов — Smart City).

В отчете BCG «Взгляд населения на использование ИИ в работе государства: сравнительный анализ цифровых госуслуг» приведен опыт Сингапура: для того чтобы целенаправленно вести работу по внедрению ИИ в госуслугах в таких сферах, как мобильность, здравоохранение и безопасность населения, в 2017 году была сформирована специальная правительственная организация (Smart Nation and Digital Government компании Deloitte относят к концепции The Symphonic Enterprise, но возникает он не только на корпоративном, но и на государственном уровне. Использование больших данных для планирования, мониторинга и оценки результатов позволяет повысить эффективность существующих

подходов и быстро запускать новые сервисы. Госструктуры по всему миру консолидируют информацию о гражданах, месте их проживания, уровне дохода, недвижимости, состоянии здоровья и пр. С новыми возможностями технологий машинного обучения и ИИ можно обрабатывать тысячи параметров в реальном времени, выбирая наиболее оптимальные решения и делая более точные прогнозы.

«В России запущена программа «Цифровая экономика РФ». Ожидаем, что осуществление этой программы позволит повысить производительность труда в России к 2024 году на 30%, при этом новые секторы российской экономики будут создавать более 10% российского ВВП», — говорил в июле прошлого года в ходе встречи глав государств — членов БРИКС в Йоханнесбурге президент России Владимир Путин.

ОПОРНАЯ БАЗА

Роль государства в координации усилий по цифровизации экономики страны в целом и госуслуг в частности является ключевой для гармонизации процесса трансформации и обеспечения благоприятных условий развития для бизнеса и самореализации для населения, отмечают в BCG. В мировой практике цифровая трансформация в госуправлении подразумевает как перевод госуслуг в электронный вид, так и внедрение новых цифровых технологий — например, интернета вещей, искусственного интеллекта, распределенного реестра (блокчейн). Кумулятивный эффект от их внедрения в консалтинговой компании Deloitte относят к концепции The Symphonic Enterprise, но возникает он не только на корпоративном, но и на государственном уровне. Использование больших данных для планирования, мониторинга и оценки результатов позволяет повысить эффективность существующих

Использование больших данных для планирования, мониторинга и оценки результатов позволяет повысить эффективность существующих

100%

должна достичь доля услуг для бизнеса, доступных в электронном виде, планируют в правительстве Московской области

«МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ» (18+)

Тематическое приложение к «Ежедневной деловой газете РБК»

Является неотъемлемой частью «Ежедневной деловой газеты РБК» 94 (3049) от 27 июня 2019 г.

Распространяется в составе газеты

Материалы подготовлены редакцией партнерских проектов РБК+

Партнер проекта: Главное управление по информационной политике Московской области. Реклама.

Учредитель: ООО «БизнесПресс»
Издатель: ООО «БизнесПресс»

Директор ИД РБК: Ирина Митрофанова

Главный редактор партнерских проектов РБК+: Наталья Кулакова

Шеф-редактор печатной версии РБК+: Юрий Львов

Редактор РБК+ «Московская область»: Владимир Новиков

Выпускающий редактор: Андрей Уткин

Руководитель дизайн-департамента: Евгения Дацко

Дизайнеры: Дмитрий Иванов, Сергей Пивоваров

Фоторедактор: Алена Кондюрина
Корректоры: Татьяна Поленова, Маргарита Тарасенко

И.о. главного редактора газеты: Игорь Игоревич Тросников

Рекламная служба: 8 (495) 363-11-11, доб. 1342

дарственными организациями Microsoft в России, руководитель инициативы CityNext («Город будущего»). Повсеместное распространение Wi-Fi (в большей степени именно за инфраструктуру беспроводной связи в метро Москва была включена в топ-7 интеллектуальных мегаполисов мира премии Intelligent Community Awards) тоже является шагом к цифровизации жизни и повышению ее комфортности.

В Московской области инфраструктура «электронного правительства» развивается с 2014 года. Она включает Единую информационную систему оказания государственных и муниципальных услуг, портал госуслуг, а также другие системы для обеспечения межведомственного взаимодействия сервисов.

«Основными задачами создания инфраструктуры «электронного правительства» являлись, помимо сокращения сроков оказания госуслуг, снижение доли просрочек и сокращение трудозатрат, а также рост вовлеченности граждан, — поясняет министр государственного управления, информационных технологий и связи Московской области Максим Рымар. — Планировалось увеличить долю обращений по услугам в электронном виде до 80%, по услугам для бизнеса — до 100%. В 2019–2020 годах Московская область планирует внедрить качественно другой подход к развитию инфраструктуры «электронного правительства», резюмирует министр. ❏

С ФЕДЕРАЛЬНЫМ АКЦЕНТОМ

«Мы продолжаем развивать сервисы электронного правительства, переводим все органы власти в цифровой режим, чтобы расширить людям доступ к государственным услугам по принципу «одного окна». Напомним, к 2024 году 70% государственных услуг и для граждан, и для бизнеса должны оказываться в цифровой форме. Мы должны установить единые стандарты качества оказания услуг в электронном виде. Здесь надо учитывать решения, разработанные лидерами, которые существуют, и мнения людей, насколько это удобно и нравится им», — от-

метил в конце мая в ходе заседания правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности премьер Дмитрий Медведев.

Сегодня в технологическом реформировании российской экономики есть два региона-лидера — это столица и Подмоскovie. Именно в этих субъектах РФ наблюдается «уже практически полная цифровизация», подтверждает глава Минэкономразвития РФ Максим Орешкин. ❏

Инновации

Московская область развивает первый в стране **ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ** регионом. С его помощью власти Подмоскovie рассчитывают вскоре **РЕШАТЬ** любые **ПРОБЛЕМЫ** граждан максимум **ЗА СУТКИ**.

Ставка главного командования



фото: пресс-служба

← 28 мая губернатор Московской области Андрей Воробьев (в центре) ознакомил главу правительства Дмитрия Медведева (справа) с работой Центра управления регионом

Источники сигналов в ЦУР



* Обращения жителей в соцсетях, требующие продолжительного решения и направляемые в «Добродел» для обработки в ЦУР.
Источник: данные подмосковного Центра управления регионом

патой добиралась в среднем за восемь календарных дней, преодолев сразу несколько бюрократических ступеней. С появлением в регионе ЦУРа срок прохождения сигнала по данной тематике — от министерства через главное управление государственного административно-технического надзора МО до коммунальщиков на месте — снизился до одного-трех дней», — говорит Максим Рымар.

В идеале, утверждают в подмосковной администрации, от появления сообщения о проблеме до ее решения должно проходить не больше суток.

КТО У РУЛЯ

Центр работает круглосуточно. В штате — 122 специалиста из 30 ведомств, представляющих 11 профильных блоков: медицину, образование, социальную защиту, транспорт и состояние дорожной сети, ЖКХ, экологию, строительство, госуслуги и МФЦ, СМИ, безопасность, реализацию ключевых национальных проектов и вопросы организации торгов. Всего же в Подмоскovie к настоящему моменту в цифровой форме предоставляется свыше ста различных услуг.

Информация в ЦУР поступает в том числе из отраслевых систем мониторинга, с горячих линий губернатора, порталов областных госуслуг и «Добродел», соцсетей и т.п. Первичные результаты обработки поступающих сигналов попадают на так называемую

тепловую карту проблем центра — большой интерактивный монитор с картой области, где красным, желтым и зеленым цветами выделены районы в зависимости от числа принятых с мест обращений и их характера.

Одним из первых итогов работы ЦУРа областные власти называют регулирование процесса лекарственного обеспечения территорий. «Весной на основе данных, собранных в Центре управления регионом, был запущен алгоритм автоматизированного вычисления потребностей областных аптек лекарственными препаратами, что позволило сократить время на пополнение резервов по большинству наименований с одного месяца до трех дней», — продолжает Максим Рымар. Недавно доступ к базам данных ЦУРа получили муниципалитеты региона. Цель — их работа с областными властями должна быть окончательно выстроена на единой платформе.

«Я посмотрел, как работает Центр управления регионом. Это производит впечатление. Сюда в круглосуточном режиме стекается информация со всего Подмоскovie практически по всем сферам жизни, самым актуальным для людей. Самое главное, что это позволяет в максимально короткие сроки решать самые разные проблемы», — сказал глава правительства РФ Дмитрий Медведев в ходе посещения ЦУРа 28 мая этого года. ❏

ВЛАДИМИР НИКОЛАЕВ

Идея создать собственный Центр управления регионом (ЦУР) пришла руководству Подмоскovie осенью 2017 года, после служебного турне по Азиатско-Тихоокеанскому региону — Японии, Южной Корее и Сингапуру. Помимо прочих цифровых технологий в Сеуле делегацию во главе с подмосковным губернатором Андреем Воробьевым познакомили с «Умным городом» — проектом, с помощью которого мэры южнокорейской столицы, не выходя из служебного кабинета, в режиме реального времени управляет десятиллионным мегаполисом.

Сеульская система очень заинтересовала россиян. «Мы такую систему разрабатываем, в самое ближайшее время будем тестировать и запускать ее в Московской области», — сказал по итогам дальневосточной поездки подмосковный губернатор.

Впечатление от увиденного в Южной Корее действительно оказалось сильным: уже в конце 2018 года по указу главы государства в регионе был реализован пилотный для России проект центра.

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Основные задачи центра — сбор и анализ данных обо всех сферах жизнедеятельности региона и обработка сигналов о нарушениях, устранение сбоев и недоработок в функционировании любых областных служб, прогнозирование пер-

спектив развития подмосковных муниципалитетов. По словам Андрея Воробьева, такой подход «позволяет оперативно реагировать на происходящие события, не допускать эксцессов и сбоев в работе муниципальных служб».

Центр подчинен напрямую главе области и функционирует в доме подмосковного правительства в Красногорске. «Концепцию центра объясняет фраза «Все знаем. Быстро решаем. Не допускаем» — это не слоган, а, скорее, главный алгоритм работы ЦУР. Первый этап («Все знаем») — выявление точек напряженности, сбор информации о проблемах и жалобах с мест, их анализ. Второй («Быстро решаем») — передача тревожных сигналов непосредственным исполнителям, установка срока решения вопроса в зависимости от его категории и контроль качества такого решения. Третий («Не допускаем») — выявление и по возможности искоренение истинных первопричин проблем и жалоб», — объясняет министр государственного управления, информационных технологий и связи Московской области Максим Рымар.

По статистике областных властей, ЦУР уже обработал около 3,5 млн проблем и сигналов.

«Раньше стандартная жалоба на плохую уборку улицы или двора, если она поступала непосредственно в министерство госуправления, информационных технологий и связи Московской области, до дворника с метлой и ло-

3,5

млн проблем и сигналов, по статистике областных властей, обработал Центр управления регионом

«Центр управления регионом производит впечатление. Самое главное, что это позволяет в максимально короткие сроки решать самые разные проблемы»

Решение

Власть шаговой доступности

Сегодня жителям Подмоскovie доступен целый спектр электронных сервисов, созданных для повышения уровня комфорта и качества жизни, а также для вовлечения граждан в процесс развития региона.

ВЛАДИМИР МИРОНОВ

ПО ПУТИ БЛАГИХ НАМЕРЕНИЙ

«Добродел» — один из наиболее популярных электронных сервисов среди жителей Подмоскovie, отмечают в Мингосуправления Московской области. Его основная цель — быстрый и удобный доступ для населения к обсуждению самых разных проблем, касающихся жизни подмосковных муниципалитетов и области в целом, а также обратная связь с органами исполнительной власти в режиме реального времени. «Добродел» работает с октября 2015 года.

Сервис основан на принципе обратной связи жителей и чиновников. В любой момент человек, увидевший, скажем, яму на дороге, мусор на улице или сломанную дверь в подъезде, может через сайт или мобильное приложение «Добродел» сообщить об этом, сделав пару кликов, приложив соответствующее фото и затратив на всю процедуру считанные секунды. Заявки принимаются из любой сферы: состояние дорог, уборка улиц, вывоз мусора, общепит, строительство, ЖКХ, экология и пр. Все заявки транслируются в соответствующие службы. На ответ отводится два рабочих дня. Напротив каждой устраненной проблемы на сайте появляется пометка «решено». На портале существует рейтинг «доброделов» — граждан, подавших больше всего заявок. У каждого из первой тройки активистов в портфолио на середину марта 2019 года около 8 тыс. «добрых дел».

ЗДОРОВОЕ ПРОСТРАНСТВО

Через региональный портал госуслуг МО можно в удаленном режиме записаться на прием к врачу («Электронная регистратура»), вызвать доктора на дом, подать заявку на получение квоты на оказание высокотехнологичной медицинской помощи, прикрепить к выбранной поликлинике, не выходя из дома.

Электронная медицинская карта (ЭМК). В 2015 году на ЭМК в Подмоскovie были переведены все детские поликлиники и женские консультации. На сегодняшний момент электронные карты имеют более 2 млн жителей области. Появление ЭМК стало возможным благодаря развитию технологии блокчейн и появлению систем безопасности данных, позволяющих обеспечивать конфиденциальность информации о состоянии здоровья

пациентов. Все данные о заболеваниях, пройденных операциях, назначенных процедурах, результатах анализов и пр. находятся на специальных серверах. Доступ к информации могут получить сами граждане, а также медицинские работники, но с разрешения пациентов.

Центр второго мнения при Московском областном научно-исследовательском клиническом институте им. М.Ф. Владимирского (МОНКИ). С января 2018 года врачи любого медучреждения Московской области в случае необходимости могут направлять в этот центр оцифрованные результаты обследований пациентов (флюорография, маммография, компьютерная и магнитно-резонансная томография) для консультаций и уточнения диагнозов. Согласно отчету, опубликованному на сайте МОНКИ, в среднем сейчас центр изменяет около 35% подаваемых первичных врачебных заключений.

РОДИТЕЛЕЙ — В ШКОЛУ

Подмосковная цифровизация не обошла стороной и образовательную сферу.

Школьный портал. Этот онлайн-сервис является разделом портала госуслуг, но при этом имеет отдельный сайт и мобильное приложение. Здесь предоставляется возможность дистанционно записать ребенка в нужные школу или детский сад, выбрать для него кружки и секции. Также здесь можно связаться онлайн с органами опеки и попечительства, чтобы получить информацию об устройстве детей-сирот в так называемые замещающие семьи. По данным подмосковной администрации, сегодня зарегистрированы более 1,5 млн пользователей школьного портала, ежедневно фиксируется в среднем 600 тыс. уникальных обращений к сервису.

Отдельная тема для родителей — электронный дневник школьника, с помощью которого они могут следить за успеваемостью своих детей. Сервис дает возможность узнавать обо всем, что происходит в школе, не посещая лично учителей или директора.

Электронная система повышения квалификации педагогов. Сервис для педагогов и руководителей образовательных организаций Подмоскovie предлагает Академия социального управления. Он представляет собой электронные курсы повышения квалификации учителей, включая виртуальную стажировку.

ДОСУГ ДЛЯ ВСЕХ

«Путеводитель по Московской области» (<https://welcome.mosreg.ru>) — туристический и краеведческий портал о самых интересных местах региона и наиболее ярких событиях, происходящих в нем. Здесь можно узнать о популярных турнаправлениях, исторических местах, обо всех подмосковных достопримечательностях, музейных программах, получить расписание экскурсий, праздников, народных гуляний, театральных представлений. Также представлена информация о транспорте, гостиницах и домах отдыха, даже меню некоторых ресторанов. По интерактивным ссылкам на портале можно перейти на сопутствующие сайты и записаться онлайн на экскурсии, купить билеты в музеи, зарезервировать номер в отеле, забронировать столик в ресторане.

ЕЗЖАЙ ПО «СТРЕЛКЕ»

Транспортная карта «Стрелка» — это не просто электронная карта, а комплексный транспортный проект. В его рамках Московская область первой среди российских регионов начала внедрять технологию бесконтактной оплаты проезда, когда купить билет в автобусе или маршрутке можно, прикоснувшись к валидатору банковской картой или телефоном (смарт-браслетом, часами и т.п.); сумма, соответствующая тарифу на том или ином маршруте, просто спишется со счета пассажира.

Впрочем, пока доля бесконтактной оплаты не настолько велика, чтобы вытеснить обычные транспортные электронные карты (или брелоки) «Стрелка», с помощью которых можно оплачивать проезд почти в любых видах транспорта, причем не только в области, но и в Москве, если подключить к ним функционал московского аналога — карты «Тройка». Это можно сделать в любой кассе ГУП МО «Мострансавто». Также на карту можно записать билет или абонемент для проезда на пригородных электричках по всем направлениям. Свои «Стрелки» есть для студентов и школьников, а также для льготников.

Проект «Стрелка» позволил подмосковным властям решить задачу формирования единой системы общественного транспорта. Они могут оперативно получать достоверную информацию о пассажирских перевозках для эффективного регулирования этого рынка, а также иметь прозрачную картину в отношении финансовых потоков транспортных компаний и соответствующих налоговых отчислений.

ВАС УЗНАЮТ!

«Безопасный регион» — это система видеонаблюдения в общественных местах. Более 30 тыс. видеокамер фиксируют происходящее в местах массового пребывания людей — поликлиниках, школах, стадионах, парках и скверах, подъездах многоквартирных домов. В систему дополнительно интегрировано оборудование слежения за коммерческими объектами. Камеры, расположенные на дорогах, перекрестках и пешеходных переходах, способны распознавать государственные регистрационные знаки автомобилей.

В 2019 году к системе видеонаблюдения «Безопасный регион» планируется подключить еще не менее 15 тыс. камер с улучшенным качеством изображения, в первую очередь устанавливаемых в подъездах многоквартирных домов. Также предполагается внедрение инструментов видеонаблюдения и функции распознавания лиц. Среди пилотных городов — Красногорск, Химки и Реутов.

#НАМНЕВСЕРАВНО

Система «Инцидент» работает в регионе с 1 сентября 2017 года. С ее помощью автоматически обрабатываются негативные посты граждан в шести наиболее популярных социальных сетях. «Анализируется все — открытые группы, паблики, личные страницы и блоги. В системе работают все муниципалитеты, все министерства и ведомства Подмоскovie. Ответы публикуются с общим хештегом #намневсеравно», — объясняет министр правительства Московской области по информационной политике Анастасия Звягина.

Таким образом власти стараются улавливать настроения населения и реагировать на них — как устраняя причины негатива, так и применяя информационные ресурсы для изменения общественного мнения в «болевых точках». Это может касаться, к примеру, каких-то федеральных реформ (той же пенсионной реформы) и исполнения майских указов. Также «Инцидент» предполагает формирование каналов обратной связи органов власти с населением. «На сегодняшний день мы имеем около 1200 аккаунтов представителей власти Московской области в соцсетях. Это как личные страницы, так и аккаунты администраций, ведомств. Таким образом главы и министры получают полную информацию о том, что происходит у них в муниципалитетах, напрямую от жителей», — уточняет Анастасия Звягина. ■

15

Тыс.

камер с улучшенным качеством изображения будет входить в систему «Безопасный регион» к концу 2019 года

Ведущие электронные услуги Подмоскovie

<https://uslugi.mosreg.ru> — портал госуслуг Московской области

<https://dobrodel.mosreg.ru> — «Добродел»

<https://uslugi.mosreg.ru/obr/> — школьный портал