

**Региональная информатизация. Проблемы и современные способы  
их преодоления при решении задач информирования общества  
в деятельности органов власти**

В соответствии со стратегией развития информационного общества в России большинство государственных услуг должно быть переведено в электронный вид. Их состав постоянно дополняется, но основной тенденцией является оптимизация взаимоотношений общества в лице граждан и организаций с органами государственной власти. Обеспечение возможности для общества осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги или исполнения государственной функции в интересах граждан является одной из важных задач в процессах модернизации на всех уровнях. Активное включение регионов и муниципалитетов в инновационные проекты, направленные на усиление информационной составляющей взаимодействия с органами государственной власти, способствует повышению уровня доступности информирования общества.

Проекты в области региональной информатизации касательно повышения качественного уровня информирования общества о деятельности органов государственного управления до последнего времени носили достаточно фрагментарный характер. Следующее из этого неравенство в доступе к информации и информационно-коммуникационным технологиям различных групп населения и регионов превращается в фактор, тормозящий социально-экономическое развитие общества и в целом регионов, муниципальных образований. Одним из важнейших показателей эффективности функционирования региональных администраций и подведомственных ей органов исполнительной власти является своевременное, а в большинстве случаев, незамедлительное реагирование на обращения граждан и организаций. Регулирование этих процессов отражено в поручениях Президента и Правительства Российской Федерации.

При сложившемся автоматизме выполнения операций по внутреннему прохождению и обработке корреспонденции механизмы, осуществляющие непосредственное взаимодействие с заявителями (гражданами и организациями), не реализованы. Например, заявитель в лице гражданина или организации не всегда знает статус прохождения своего обращения на всех стадиях его обработки в государственном учреждении, что может создать напряженность у него даже в отсутствии предметных причин.

Отсутствие оперативной обратной связи, невозможность интерактивного информирования общества о деятельности органа государственной власти, а также мобильных способов «подключения» общества к ознакомлению с процессами, происходящими в государственном учреждении, – типичная картина в федеральных и региональных ведомствах.

Вместе с тем, практическое внедрение, например, в действующую систему приема и обработки корреспонденции современных интерактивных информационных сервисов для максимального приближения гражданина к процессам решения вопросов по своему обращению в органе государственной власти не заменяет сложившийся в ведомстве порядок делопроизводства, а делает его максимально эффективным и ориентированным на общество. Здесь наиболее оптимальными являются интерактивные средства, давно используемые в банковском сообществе и уже ставшие обыденными как для банков, так и для их клиентов – граждан и юридических лиц. Так, хорошо известным техническим решением, используемым для дистанционного оповещения, информирования и осуществления юридически значимых действий при взаимодействии с банками, является система «Сервер Нотификации», которая входит в состав «Инструментального комплекса средств по внедрению интерактивного портала» – «ИКС ВИП» («X.VIP»).

«X.VIP» позволяет построить интерактивный портал любой крупной организации банка, министерства и ведомства, органов региональной и местной власти, задачей которого является не рекламное и статистическое информирование, а полноценное двустороннее интерактивное, в большей части, юридически значимое массовое взаимодействие.

По оценкам наших специалистов срок внедрения «под ключ» в Администрации региона подобных технологий, например для создания интерактивной общественной приемной, составит не более одного месяца. При этом не требуется замена действующего портала (сайта) или системы документооборота - нужный компонент из состава «X.VIP» можно встроить в любую используемую в государственном органе систему делопроизводства. Заявителем может быть как частное лицо, так и организация, обращающееся в Ведомство посредством обычной почты или через официальный сайт. По мере обработки обращения или заявления по всем регламентным этапам в государственном органе на мобильный телефон заявителя по его желанию будут приходить SMS-сообщения, отражающие процесс такой обработки (либо сообщения по электронной почте). И это только один из возможных прикладных способов использования. При этом только одно подобное внедрение уже позволит перейти на качественно новый уровень взаимодействия общества с органом государственной власти и является одним из способов информирования, заимствованным из многолетнего банковского опыта оказания услуг населению.

В развитие возможностей электронной общественной приемной, оснащенной средством автоматического оповещения граждан и организаций о статусе обработки их заявлений и обращений, можно расширить функциональный сервисный состав более широким спектром, реализуемым при помощи актива «X.VIP».

Отсутствие оперативной обратной связи является, в первую очередь, следствием организационно-технического несовершенства средств по взаимоотношению между государством и гражданами (организациями) при получении последними государственных услуг. При этом такие средства давно уже являются обыденными в банках и их филиалах на всей территории страны.

Последствия такого несовершенства гораздо шире, чем может показаться на первый взгляд, если рассматривать проблему только в рамках отдельно взятого города и органа местной власти, — здесь проблему будет рассмотреть сложно. Уже на уровне субъекта синергия таких проблем может носить стратегический характер и иметь определенные последствия.

Информирование граждан о работе государственных органов и взаимодействие, направленное на удовлетворение потребностей общества и региона в целом, - задача многоплановая, включающая в себя не только официальные письма от госучреждения по установленному сценарию в рамках типового делопроизводства, не только актуальную информацию в СМИ и на официальных сайтах, а совокупность нескольких взаимосвязанных процессов. Таких, как информирование общества о деятельности государственных служб; обучение работе с органами государственного управления; сбор и анализ информации о потребностях и проблемах общества; повышение эффективности оперативной работы государственных служб; повышение эффективности государственных проектов и программ за счет поддержки общества; повышение социальной активности и ответственности граждан. Остановимся подробнее на их рассмотрении.

В рамках обучения общества о деятельности государственных служб должно производиться информирование о предоставляемых государственных услугах, полномочиях государственных служб, по каким вопросам, с какими службами взаимодействовать; о средствах связи, законах и нормативах, регламентирующих деятельность государственных служб, о структуре государственных служб, контактах и сфере ответственности подразделений. Также должно проводиться регулярное информирование общества о проектной деятельности государственных служб по завершенным и текущим проектам и программам, о ключевых решениях и разъяснение целесообразности таких решений. Публикация сведений о финансовых потоках в регионе

(городе), структуре бюджета, проведении обсуждений в социальных сетях конкурсов, закупок и связанных с ними финансовых потоков. Здесь же, обеспечение получателей бюджетных средств актуальной информацией о состоянии их лицевых счетов в местных финансовых органах и статусе прохождения платежей с использованием порталных технологий. Применение таких механизмов повысит качественный уровень исполнения местных бюджетов и показателей межбюджетных отношений, поднимет эффективность использования выделяемых субвенций, субсидий, а также взаимоотношение с органами федеральной власти.

В рамках сбора и анализа информации о потребностях и проблемах общества необходимо собирать информацию об общественных потребностях и проблемах, анализировать информацию о социальных трендах, вести общественный мониторинг эффективности законов и интерактивную генерацию законодательных инициатив.

Совместная разработка стратегии деятельности государственных служб в диалоге с обществом помогает сформировать образ будущего, на достижение которого государственные службы должны ориентировать свою деятельность.

Повышение эффективности работы государственных служб включает формирование открытых каналов диалога общественности с государственными службами. Должен проводиться сбор общественного мнения о недостатках деятельности государственных служб для дальнейшей систематизации и анализа - проведение общественного мониторинга устранения недостатков. В процессе интерактивного взаимодействия будет проводиться отбор эффективных кадров и формирование государственного кадрового резерва. Проведение регулярного неформального взаимодействия и обмен опытом между сотрудниками разных государственных служб будет способствовать формированию доверительных отношений между сотрудниками государственных служб и обществом и, соответственно, повышению лояльности общества к государству.

В рамках повышения эффективности государственных проектов и программ за счет общественной интеллектуальной поддержки в диалоге государства и общества должна проводиться генерация идей проектов и программ с проведением открытой общественной экспертизы. Также должен проводиться сбор информации об организациях и их возможностях, которые могут быть взяты за основу для реализации государственных программ. На базе собранных идей и сопутствующей информации должны быть разработаны основные документы проектов и программ, которые тестируются и уточняются в открытой дискуссии до и после реализации. Параллельно должен вестись оперативный общественный мониторинг эффективности с выработкой необходимых корректирующих решений. Хорошей тенденцией по привлечению общественности к выполнению государственных функций является общественное обсуждение «Закона о полиции» с использованием ресурса <http://zakonoproekt2010.ru/>. К сожалению, пока без интерактивной обратной связи с обществом, участвующим в обсуждении.

Общественный мониторинг чрезвычайных ситуаций (стихийные бедствия, террористическая угроза, криминальные проявления) достаточно актуален. С помощью сообществ в социальных сетях может проводиться регулярный мониторинг рискованных ситуаций в сфере деятельности государственных служб. Мониторинг чрезвычайных ситуаций, экологический мониторинг, мониторинг безопасности в школах может проводиться при помощи системы дистанционного оповещения, например, оперативное информирование при помощи SMS-сообщений Администрацией населенного пункта учащихся, находящихся на отдыхе вне учебных заведений, о пожаре в той или иной местности.

Повышение социальной активности и ответственности граждан является, пожалуй, самой сложной и в то же время самой важной задачей в региональной политике. Параллельно в процессе интерактивного диалога между государством и обществом повышается социальная активность, профессиональная активность, патриотизм, уровень гражданского самосознания и формируется настрой граждан на долгосрочное инновационное развитие, заинтересованность в достижении результата, пусть даже в отдельно взятом городе. Результатом регулярной интерактивной работы с

использованием новейших технологий дистанционного электронного взаимодействия является формирование в обществе устойчивой уверенности о возможности влияния на деятельность органов государственной власти и удовлетворения потребностей общества со стороны государства.

Компания «Банк Софт Системс» была основана в 1994 году и уже более 15 лет разрабатывает многофункциональные системы для организации дистанционного банковского и информационного обслуживания.

На настоящий момент наша Компания является абсолютным лидером российского рынка систем электронного банковского обслуживания: рыночная доля решений Компании среди банков уровня ТОП-100 составляет 55 %, свыше 1600 кредитно-финансовых организаций используют системы «Банк Софт Системс». Среди них: ОАО «Сбербанк России», Банк ВТБ (ОАО), ГПБ (ОАО), ОАО «Россельхозбанк», ОАО «УРАЛСИБ», ЮниКредит Банк, «НОМОС-БАНК» ОАО, ОАО Банк «Петрокоммерц», ОАО «АК БАРС» БАНК, ОАО АКБ «Связь-Банк», ОАО «ТрансКредитБанк», Банк «Возрождение» (ОАО) и др. Компания имеет представительства в России и странах СНГ.

Стратегическими направлениями деятельности Компании «Банк Софт Системс» являются:

- информационно-технические решения, обеспечивающие организацию процессов предоставления государственных, финансовых и общественных услуг в электронном виде;
- высокотехнологичные комплексы юридически значимого электронного документооборота и дистанционного взаимодействия, ориентированные на массовое обслуживание различных категорий пользователей;
- информационно-платежные сервисы, предоставляющие организациям и гражданам возможность оплаты товаров и услуг, в том числе государственных, посредством технологического взаимодействия с банками и платежными системами;
- круглосуточная линия консультационной и технической удаленной и непосредственной поддержки конечных пользователей;
- работы по защите информации и персональных данных согласно требованиям регулирующих органов.