

Опыт и решения компании ЭОС по построению систем оказания государственных услуг

Червяков Евгений Александрович

Заместитель генерального директора



Байкальский информационный форум 2013 г.

Как оказываются услуги сегодня

- Заявители:**
- Обращение за услугой
 - Информирование
 - Результаты услуги



Собственная ИС оказания государственных услуг

Собственная ИС

СЭД+Подсистему оказания ГУ

Функции системы:

- Прием обращений (РПГУ, МФЦ, при обращении в орган власти)
- Межведомственное взаимодействие
 - Получение Ф-Сведений и Р-Сведений
 - Предоставление Р-Сведений (режим поставщика данных)
- Интеграция с РПГУ
- Внутренний ведомственный документооборот
- Хранение истории обработки
- Отчетность и мониторинг

Новые требования!!!!

- Функциональность ИС
 - Двухуровневая ЭП в ИС
 - Другие
- Архив
 - Архив межведомственного взаимодействия
 - Архивирование заявлений на оказание государственных услуг

Типовые схемы решений (Схема 1)

ЕПГУ



ЕСМЭВ



Федеральные органы власти



ЕДИНАЯ ИС



Единая точка доступа



Хранилище:

- История основных и промежуточных запросов
- Интеграции с РПГУ



Адаптеры:

- Режим Потребителя данных
- Режим Поставщика данных



ЭП ИС:

- Возможность использования 1 ЭП ИС



РОИВ 1..N

Прием заявлений
Результаты услуг



ОМСУ 1

Запросы в ведомства
Получение ответов

...



ОМСУ N

Прием запросов
Направление ответов

Типовые схемы решений (Схема 2)

ЕПГУ



ЕСМЭВ



Федеральные органы власти



Региональная архитектура

Маршрутизация с многими ИС



Хранилище:

- История запросов
- Интеграции с РПГУ
- Физические разные БД



Адаптеры:

- Режим Потребителя данных
- Режим Поставщика данных



ЭП ИС:

- ЭП всех ИС

ИС



РОИВ 1..N

Система приема
заявок,
ИС оказания услуг

ИС



ОМСУ 1

Система приема
заявок,
ИС оказания услуг

...

ИС



ОМСУ N

Система приема
заявок,
ИС оказания услуг

Проблемы при получении Ф-сведений

Факты:

- Проблемы получения доступа к сведениям (доступ к сведению, но не к данным)
 - Требуется единая регламентация получения доступа к данным
- Проблемы актуальности требований
 - Оптимизация ГУ. Обновление ТКМВ (с учетом работоспособности адаптеров)
 - Отслеживание актуальности необходимости получения Ф-сведений
- Проблемы разработки вызовов адаптеров
 - Изменение методических рекомендаций, плохое документирование
- Проблемы взаимодействия технической поддержки
 - Разработчик - РОИВ – СМЭВ – ФОИВ – Разработчик ФОИВ
- Проблемы использования ЭП
 - Проблемы двухуровневой подписи (Проверка в ИС, хранить полностью сообщение)
 - Замена сертификата ИС, выполнение тестовых запросов при замене сертификатов
- Проблемы выхода новой версии адаптера

Проблемы при предоставлении Р-сведений

Факты:

- **Архитектура вызовов**
 - Обновление сервисов
 - Архитектура на уровне региона
- **Постоянная смена форматов и их не актуальность (Ответственные ФОИВ)**
- **Плохое документирование**
- **Только автоматизированная обработка**
 - Каждый ответ готовится специалистом ведомства

Предложения:

- По результатам «Пилота» рассматривать вариант с изменением архитектуры только после полугодовой опытной эксплуатации
- Рекомендовать к утверждению каждый формат только после проведения пилотов

Перспективы развития

Факты:

- Развитие единых реестров данных (баз) на федеральных и региональных уровнях
- Создание единых баз выданных документов (разрешений, лицензий с возможностью быстрой проверки)
- Переход на оказание синхронных вызовов адаптеров
- Развитие порталов ГУ

Предложения:

- Мониторинг инициатив ФОИВ
- Методическое нормативное обеспечение
- Проведение пилотов на региональных уровнях в том, числе под руководством МинкомСвязи

Электронный результат услуги не самоцель

5 этап - декабрь 2015 Получение результат услуги в электронном виде

Цели:

- Повышение эффективности государственного управления
- Повышение качества и времени оказания услуг

Предложения:

- Провести анализ целей
- Решить проблемы ЭП
- Применение электронных образов при получении других услуг

1

Сокращение
посещений РОИВ,
ОМСУ гражданина

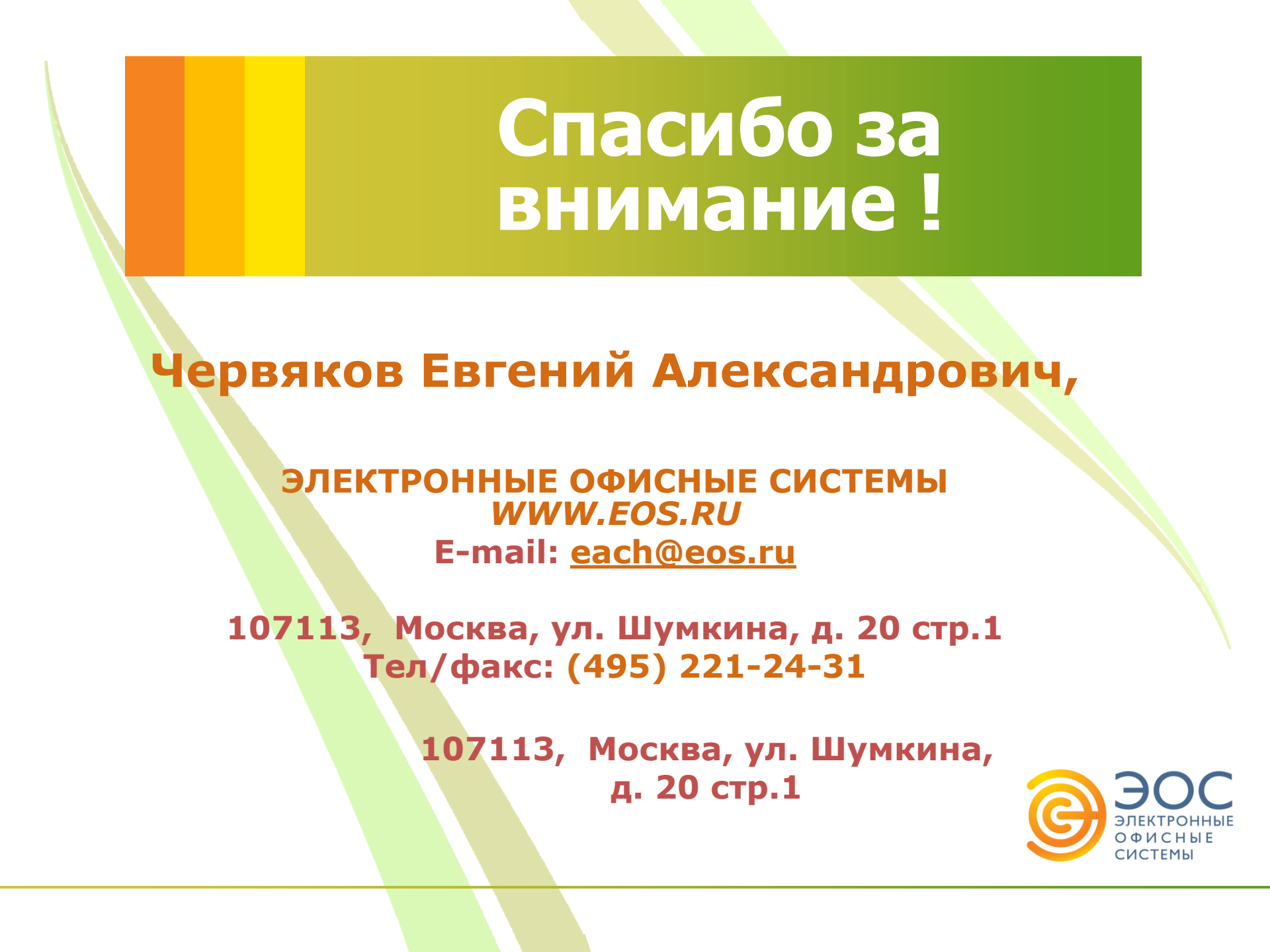
2

Информирование:

- Отказы и состояние услуг
- Личные финансы
- Различные очереди

3

Получение
результат услуги в
электронном виде.
Что еще???



Спасибо за внимание !

Червяков Евгений Александрович,

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОФИСНЫЕ СИСТЕМЫ
WWW.EOS.RU

E-mail: each@eos.ru

107113, Москва, ул. Шумкина, д. 20 стр.1

Тел/факс: (495) 221-24-31

**107113, Москва, ул. Шумкина,
д. 20 стр.1**

