

О том, что без использования современных информационных технологий практически во всех сферах городского хозяйства не обойтись, не спорит никто. Особое значение сейчас приобретают задачи децентрализации системы управления Москвы, упрощения процесса взаимодействия государственных организаций с жителями и предпринимателями. Ключевая роль в решении этих задач принадлежит широкому внедрению в повседневную жизнь города информационно-коммуникационных технологий. Первопроходцем разработки концепции проекта «Электронный округ» и его реализации является

**Зеленоградский административный округ. Как однажды заметил префект ЗелАО Анатолий СМИРНОВ, для него решение этой сложной задачи - дело интересное, значимое, ответственное**



# ЭЛЕКТРОННЫЙ ПРОРЫВ



- Анатолий Николаевич, всякое новое дело - «Электронный округ» - новейший проект, отвечающий мировым тенденциям, - всегда начинается непросто...

- Многие проблемы приходится решать методом проб и ошибок, многие замыслы реализуются совсем не в том виде, как предполагалось изначально. И здесь, на начальных этапах реального воплощения идеи, очень важны использование коллективного опыта, обмен мнениями, может быть, даже споры о путях дальнейшего развития проекта.

Хотел бы заметить, что «Электронный округ» - это не фантастика и не проект на перспективу, далекую или близкую. Это реальность сегодняшнего дня, воплощенный результат коллективной работы огромного числа специалистов - инженеров-электронщиков, программистов, административных работников, управленцев. Уже сегодня многие жители Москвы могут получить услуги фирм и официальные документы, приобрести товары и обратиться в органы власти, не выходя из дома, не теряя времени на поездки и ожидания в очередях.

- Проект «Электронный округ» в Зеленограде возник не на пустом месте, уже есть большой задел. А начиналось все, если я не ошибаюсь, десять лет назад.

- С 1996 года в Зеленограде развивается единый информационно-расчетный центр. С самого начала в его развитии был заложен принцип, позже получивший название «одно окно». Были в него объединены паспортный стол, бухгалтерия, отдел субсидий. Часть вопросов стала решаться вообще без необходимости явки граждан, путем, например, автоматизированного перерасчета начислений и субсидий. Сегодня ЕИРЦ выделяется отличной технической оснащенностью, имеет центр обработки данных по населению, льготам, нанIMATEлям, квартирному фонду. На основе телекоммуникационной среды центр оказывает услуги по обслуживанию населения из любой точки филиальной сети. Все это позволяет достаточно легко справиться с огромным объемом обращений и решать новые задачи. В ЕИРЦ накоплен значительный опыт обмена данными с УВД, управлениями социальной защиты, образования, здравоохранения, ДЕЗ, префектурой, управками районов, пенсионным фондом и многими другими организациями. В настоящее время центр выдает более 40 видов документов, такого количества не выдает ни один другой центр в

Москве. Центр обработки вызовов позволяет обрабатывать около 30 тысяч телефонных обращений в месяц. С самого начала реализации режима «одного окна» в префектуре Зеленограда была поставлена задача использования современных технологий для обеспечения межведомственных взаимодействий службы. Заявитель не должен являться курьером между ведомствами. Обработка обращений жителей в органы власти ведется с применением единого программного продукта. Это позволяет автоматизировать подготовку сводной отчетности о работе служб «одного окна», передавать информацию в городскую систему мониторинга и координации служб «одного окна».

Для обеспечения режима «одного окна» утверждены регламенты взаимодействия служб «одного окна» префектуры и управ районов с организациями, име-

- Были созданы необходимая организационная структура электронного округа, инфраструктура, реализован ряд прорывных проектов. Многие из них тиражируются на территориях других округов Москвы и предлагаются для включения в общую концепцию проекта «Электронный округ».

Возьмем управленческую сферу. В префектуре создан отдел службы «одного окна» и информатизации, который организационно объединяет сектор информационных технологий и службу «одного окна». Для решения в округе задач программы «Электронный округ» префектура ЗелАО совместно с ОАО «Электронная Москва» в феврале 2005 года приступила к реализации совместного проекта «Электронный Зеленоград». Работа по информатизации у нас осуществляется на основе концепции управления территориями, повышения каче-



управления территориями, повышения качества проживания и было поддержано мэром Москвы.

- Зеленоград еще в 2001 году стал первопроходцем внедрения турникетов в автобусах, и зеленоградский автопарк увидел реальную картину пассажиропотока. Система позволила увеличить собираемость платы за проезд и значительно повысить качество пассажирских перевозок. Знаю, что следующей задачей было оперативно отрегулировать количество автобусов и их движение на линии, если они

тывает недостатка в супермаркетах. Тем не менее комфортность проживания снижается, если на покупку хлеба, молока приходится тратить более двух часов. Чтобы зеленоградцы не испытывали такой проблемы, округ оснастил сеть инновационных магазинов шаговой доступности «Утокос». Интеллектуальная система логистики такого ультрасовременного «стола заказов» позволяет ему работать фактически без склада. Поэтому он легко размещается на площади до 200 квадратных метров и может минимизировать свои издержки. «Белые пятна комфорта» в потребительской сфере определяются с помощью анализа доступности торговых точек в выбранных радиусах на электронной карте. Однако на каком радиусе - 500, 200 или 100 метров - надо остановиться? Технология такова, что здесь нет предела ни по насыщенности ассортиментом, ни по доступности. Так-скрины можно установить хоть в каждом подъезде. Программа развития сети магазинов «у дома» была одобрена на заседании правительства Москвы и сегодня распространяется на другие округа Москвы.

- Анатолий Николаевич, расскажите о современной информационно-телекоммуникационной инфраструктуре, охватывающей все жилые здания, предприятия и учреждения округа. Таково ведь тоже пока нет ни в одном округе Москвы?

- Такая инфраструктура сформирована, и вы правы в том, что подобной нет ни в одном другом округе. Также у нас успешно решена проблема так называемой последней мили. За счет инвестиционных ресурсов создана крупнейшая в Москве «Городская сеть», которая сегодня покрывает всю территорию округа. Через нее предоставляется возможность неограниченного доступа к portalу префектуры, сайтам управ районов, окружным информационным ресурсам.

В округе активно развивается широкополосная сеть «Аккадо». Еще два года назад к «Комкор-ТВ» было подключено полторы тысячи абонентов с предоставлением возможности просмотра до 50 телевизионных каналов, доступа в Интернет. В настоящее время в результате строительства сети охвачена территория, насчитываю-

щая суммарно более 59 тысяч квартир во всех трех районах ЗелАО. Таким образом, по проникновению широкополосного Интернета Зеленоград не уступает зарубежным странам - лидером по этому показателю.

На основе этой технологии в округе продолжает развиваться автоматизированная система диспетчерского контроля и управления. Зеленоградским ЕИРЦ уже с октября 2003 года ведутся расчеты по реальному потреблению холодной воды (у нас установлено около 250 тысяч приборов учета). Без использования современных технологий массовый расчет для населения и юридических лиц для такого количества приборов становится невозможной задачей.

В конце прошлого года при поддержке АФК «Система» в округе дан старт проекту «Электронная школа». В трех образовательных учреждениях установлены сенсорные доски с широкими мультимедийными возможностями. Считаю этот проект чрезвычайно важным для приобщения детей к новым технологиям и подготовки кадров, обучающихся, как говорится, на «ты» с современными техническими инструментами.

Не обошла стороной программа «Электронный округ» и медицину. Внедрение новых технологий является актуальной и перспективной задачей для повышения общего уровня управленческого учета в здравоохранении, в том числе информационной поддержки врачей, оперативного контроля заболеваемости, эпидемиологической ситуации и качества обслуживания населения. В прошлом году в Зелено-

граде начата реализация проекта «Электронная поликлиника». Он заключается в строительстве сети и оборудовании рабочих мест врачей-терапевтов, сотрудников лабораторий, регистратуры для сопровождения лечебных действий, подготовки статистической отчетности, оперативного геоинформационного отображения данных по заболеваемости.

- Скажите, а что такое геоинформационное отображение?

- Для задач управления комфортностью информационные системы позволяют собрать всю информацию, что есть в округе, для принятия решений и контроля их исполнения. Важнейшим инструментом обработки информации является геоинформационная система. Сегодня она интегрирует более 60 информационных слоев. Причем также аккумулирует основные показатели эффективности бизнеса. Это создает условия для принятия решения при размещении кафе, спортклуба или химчистки.

- Анатолий Николаевич, скажите, что это за уникальный электронный ключ, которым владеют около 300 тысяч зеленоградцев?

- Увлеченность зеленоградцев интернет-технологиями активно используется для их информирования. Более 500 жителей ежедневно общаются с экраном компьютера, чтобы узнать телефон, часы приема, задать вопрос префекту, запросить копию распоряжения, архивную справку. За виртуальным фасадом официального портала скрывается ряд мощных баз данных. Благодаря этому работа префектуры становится прозрачной. Весь путь прохождения обращения в иерархии исполнительной власти округа просматривается через сайт. Автоматизировано публикуются распоряжения префекта.

Как придать юридическую силу интернет-услугам и оформить приватизацию, землеотвод, получение справок, не выходя из дома? Ведь это один из краеугольных камней сервисного правительства с приставкой «Э-». Одно из условий уже обеспечено - на сегодня около 300 зеленоградцев являются обладателями уникального электронного ключа. В мае в округе открылся филиал удостоверяющего центра. Его работа позволит обеспечить выдачу электронного ключа населению и юридическим лицам. Наша задача теперь отработать электронные сервисы.

- Какова дальнейшая стратегия развития программы «Электронный Зеленоград»?

- Прежде всего это создание объединенных сервисов, которые могут быть реализованы как в электронном виде, так и в традиционной форме. В частности, направление развития интернет-ресурсов округа является реализация системы порталов Зеленограда.

Цель проекта - создать информационное представительство Зеленограда в сети Интернет. В основе портала - единая точка входа и поиска необходимой информации - своеобразный «ЗелЯндекс». Это первое. Второе. Опыт, накопленный в Зеленограде, показывает, что необходимо переходить от работы многих «окон» к действительно «одному окну» - созданию территориальных центров по обслуживанию граждан и юридических лиц. В качестве основной задачи создания центра следует выделить организацию информационного взаимодействия с органами исполнительной власти и отраслевыми ведомствами по технологии «одного окна». Показателями эффективности центров должны являться сокращение административных издержек, расширение и облегчение доступа жителей к востребованной ими информации, повышение комфортности общения с властью. В Зеленограде такие центры могут быть созданы уже в ближайшее время на базе ЕИРЦ, имеющего все необходимые для этого условия.

- Анатолий Николаевич, каковы наиболее острые проблемы реализации проекта «Электронный округ» в Зеленограде?

- Успешная реализация

этого проекта требует решения не только технических, но и организационных вопросов, связанных с преодолением межведомственных барьеров. Сегодня в отраслевых и ведомственных системах созданы программно-технические комплексы, накоплены значительные информационные массивы. Эти базы, как правило, не учитывают потребности округов, за исключением возможностей просмотра информации и получения некоторых форм отчетности. В результате округа пытаются решать задачи информатизации самостоятельно, не опираясь на общегородские проекты и решения, а также аналогичные решения в других округах. Это приводит к многократному дублированию в различных округах однотипных информационных систем и ресурсов, распылению финансовых средств. Такое положение снижает бюджетную эффективность использования информационных систем и повышает стоимость владения ими.

Важнейшей проблемой реализации проекта «Электронный округ» в настоящее время является назначение или выбор организаций, которые будут выполнять функции оператора построенных информационных систем. Для Зеленограда - это острейшие вопросы эксплуатации ЕАС-ДКиУ, широкополосной сети органов управления, СОБГ. В связи с отсутствием оператора этих систем не могут быть эффективно выполнены функции технического заказчика и эксплуатирующего комплексов в реестре Москвы, наконец, предоставление платных услуг гражданам и бизнесу на основе построенных информационных систем. Все эти функции несвойственны органу исполнительной власти. Оператор может быть создан на базе государственного унитарного предприятия или госучреждения или выбираться по конкурсу с определенной периодичностью, например в соответствии с полномочиями мэра Москвы раз в 4 года. Этот вопрос является системным, и его обязательно надо решать в рамках проекта «Электронный округ».

Необходимо также разработать и утвердить целый ряд нормативно-правовых документов, определяющих порядок разработки, создания, эксплуатации и развития ИС/ИР в округах. Первоочередной задачей, как выделено в резолюции конференции, является проведение инвентаризации незавершенных или находящихся в стадии опытной эксплуатации информационных систем округов для документального оформления их в собственность Москвы с последующей передачей в промышленную эксплуатацию.

Необходимо определить источники финансирования и порядок выделения средств для реализации проекта. Вполне разумным представляется предложение долевого финансирования проектов из фондов территорий и бюджета «Электронной Москвы», а также возможных инвестиционных источников. Но важно проработать механизмы такого долевого участия и решение вопросов последующей эксплуатации комплексов.

Также необходимо четко разделить функции (государственного заказчика, управления проектом, контроля реализации проекта) и ответственность на уровне города и в округах. Разработать и утвердить схему реализации проекта в округе. Здесь можно учесть уже имеющийся опыт Зеленограда.

В конечном итоге должно выстроиться система взаимоотношений с организациями, участвующими в обеспечении комфортной среды проживания и предоставления сервиса населению. Такая система будет являться универсальной и позволит использовать ее при изменении нормативной базы, передаче функций от одного органа или ведомства другому.

**Беседу вел Владимир СТУКАЛОВ**



ющими наиболее интенсивный документооборот в процессах подготовки конечного документа для заявителя. Регламенты позволяют осуществлять получение промежуточного документа, каким является копия распоряжения префекта, без участия заявителя. Это предусматривает использование для оптимизации этого процесса технологии электронного документооборота и средств электронной цифровой подписи.

Также благодаря деловому взаимодействию управ с ГУП «Мосгоргестрест» при оформлении разрешения на установку металлического теннта удалось вдвое уменьшить количество согласований.

Что еще может предложить в плане решения программы «Электронный округ» Зеленоград?

ства жизни населения, улучшения деловой среды с использованием информационно-коммуникационных технологий на транспорте, в жилищном хозяйстве, здравоохранении, охране правопорядка и других сферах городского хозяйства. Утверждены основные требования к информационным системам, а именно все проекты создания информационных систем и ресурсов в округе должны предусматривать возможность межведомственного электронного взаимодействия, интеграции с порталом округа или иным интернет-сайтами, поддаваться количественной оценке ожидаемых эффектов для управления округом и населением. Такое условие введено для нацеливания информационных систем на обслуживание процессов

выбываются в расписания, сходят с линии, приходят на остановку «живым поездом».

- Вы правы. Теперь тягостное ожидание прибытия автобуса сокращается. В 2005 году данные о пассажиропотоках Зеленограда были дополнены информацией о движении автобусов после внедрения навигационной системы. Также через сайт округа пассажир, не выходя из дома, узнает, когда подойдет к нужной ему остановке автобус, находящийся в рейсе. В настоящее время идет работа по установке первого табло на Крюковской площади, оно показывает, сколько минут осталось до прихода нужного маршрута.

- Анатолий Николаевич, система «Электронный Зеленоград» коснулась и сферы потребительского рынка?

- Зеленоград не испы-

