



Санкт-Петербургский национальный исследовательский
университет информационных технологий, механики и оптики

ЦЕНТР ТЕХНОЛОГИЙ ЭЛЕКТРОННОГО ПРАВИТЕЛЬСТВА

199034 Санкт-Петербург, В.О., Биржевая линия, 14, к. 270 (812)457-1796 – <http://www.egov-center.ru> – info@egov-center.ru

Социальный портал государственных и муниципальных услуг Самарской области

Информационный обзор

Серия

**«Развитие информационного общества
и электронного правительства»**

2012

выпуск 1

Социальный портал государственных и муниципальных услуг Самарской области. Информационный обзор. Серия «Развитие информационного общества и электронного правительства» / Центр технологий электронного правительства НИУ ИТМО. 2012. – Вып. 1. –7 с.

Обзор подготовлен в январе - феврале 2012 г.

Серия информационных обзоров «Развитие информационного общества и электронного правительства» выпускается Центром технологий электронного правительства Санкт-Петербургского национального исследовательского университета информационных технологий, механики и оптики (ЦТЭП НИУ ИТМО) с целью обеспечения текущего информирования представителей органов государственной власти и местного самоуправления, а также организаций-партнеров Центра, осуществляющих проектную деятельность в сфере информационного общества, электронного правительства и государственного управления.

Обзоры размещаются на информационно-методическом портале Центра технологий электронного правительства НИУ ИТМО в разделе «Обзоры» - <http://egov-center.ru/ru/review/>.

Центр технологий электронного правительства НИУ ИТМО создан в Санкт-Петербургском национальном исследовательском университете информационных технологий, механики и оптики (НИУ ИТМО – <http://www.ifmo.ru/>) в 2009 году с целью концентрации интеллектуальных и организационных ресурсов, необходимых для решения актуальных задач создания и распространения эффективных решений электронного правительства и развития образовательного потенциала в сфере управления государственными информационными системами.

Миссией Центра является оказание комплексной поддержки проектам создания электронного правительства в Российской Федерации, необходимой для достижения целей, сформулированных в Стратегии развития информационного общества, Государственной программе «Информационное общество» и планах формирования в Российской Федерации электронного правительства на основе согласованного ведения научно-аналитической, инновационно-внедренческой и образовательной деятельности в этой сфере.

Центр обеспечивает выполнение проектов и услуг для региональных администраций и органов местного самоуправления:

- Дополнительная образовательная программа «Электронное правительство и инновационные технологии управления» - курсы повышения квалификации.
- Магистерская программа «Управление государственными информационными системами» (реализуется на Магистерском корпоративном факультете НИУ ИТМО, с сентября 2012 г. - заочное обучение - открыт прием заявок)
- Проведение исследований и разработка методик в области электронного правительства и повышения эффективности государственного и муниципального управления.
- Проведение методических семинаров и ежегодной всероссийской научно-практической конференции «Электронное правительство: теория и практика» (<http://conf.infosoc.ru>).

Услуги и мероприятия осуществляются в сотрудничестве с Некоммерческим партнерством ПРИОР Северо-Запад и другими партнерами. Более подробная информация - <http://egov-center.ru/>

Центр технологий электронного правительства НИУ ИТМО осуществляет рассылку бюллетеней, препринтов и информационных сообщений о мероприятиях в сфере информационного общества, электронного правительства и государственного управления. Для подписки на получение этой информации следует отправить заявку по электронной почте info@egov-center.ru (копия на infoprior@yandex.ru).

Самарская область является одним из передовых регионов в сфере развития технологий электронного правительства и перехода на оказание государственных и муниципальных услуг в электронном виде. В настоящий момент в регионе уже внедрено определенное число эффективных ИТ-решений в данной сфере.

Примером такого эффективного внедрения ИТ служит «Социальный портал государственных и муниципальных услуг Самарской области» (<http://www.gosuslugi.samara.ru/>), который является важным компонентом системы коллективной обработки информации, обеспечивающей адресное взаимодействие:

- между гражданами и органами исполнительной власти (G2C);
- между гражданами и бизнесом (B2C);
- между бизнесом и органами исполнительной власти (B2G);
- внутри- и межведомственное взаимодействие отдельных органов исполнительной власти (G2G).

В результате реализации и внедрения Социального портала государственных и муниципальных услуг (рис. 1) все население Самарской области (около 3,2 млн. человек) имеет возможность получения актуальной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в сферах социальной защиты населения, здравоохранения, занятости населения, возможность электронных обращений к руководителям органов исполнительной власти и местного самоуправления Самарской области.

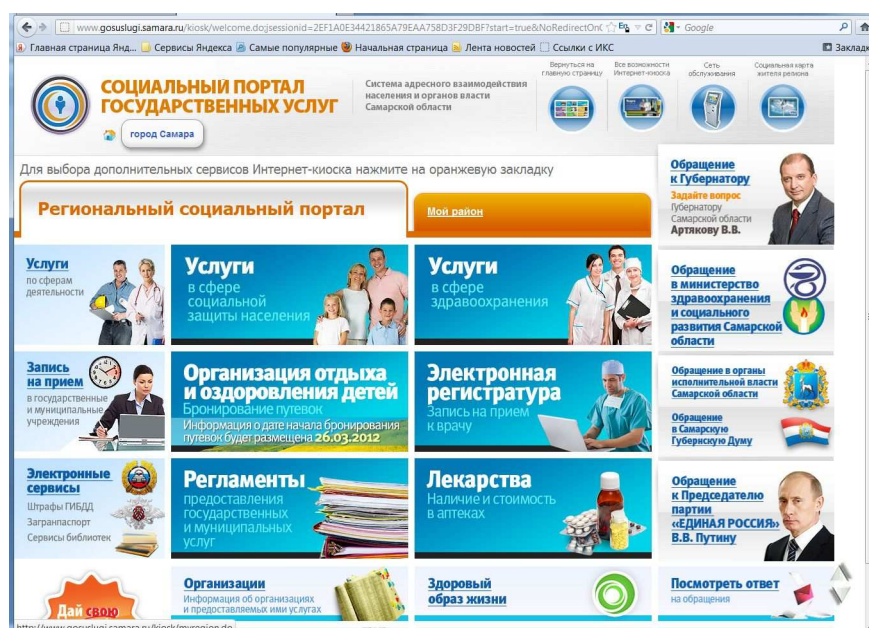


Рис. 1. Региональный портал социальных услуг Самарской области

Социальный портал является общедоступной площадкой по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению региона в электронной форме. Здесь каждый житель Самарского региона может получить персональную информацию о доступных именно для него мерах социальной поддержки, предоставленных ему льготах, социальных и пенсионных выплатах, сведения по его медицинскому обслуживанию, начисленных ему штрафах ГИБДД, его задолженностях по налогам, адресные извещения об

изменениях в условиях предоставления социальных льгот и выплат, информацию о вакансиях.

Гражданин может записаться на прием в органы социальной защиты населения и медицинские учреждения, получить информацию об этапе подготовки его документов в органах ЗАГС и УФМС, оставить электронную заявку на государственную регистрацию брака.

Портал дает возможность направить электронное обращение к руководителям органов исполнительной власти и местного самоуправления Самарской области и получить в обязательном порядке адресный официальный ответ. Здесь же предусмотрена возможность распечатки штрафных квитанций и запроса на изготовление официальных справок.

Среднее количество обращений к Порталу ежемесячно составляет более 300 тысяч и продолжает неуклонно расти. Их рост напрямую зависит от расширения перечня услуг, доступных через Портал. Наиболее востребованными сервисами для населения являются информация об услугах и порядке их предоставления в сферах социальной защиты населения и здравоохранения, сведения о штрафах ГИБДД.

По результатам анализа обращений жителей области за 2010 год был подключен целый ряд новых сервисов, а также усовершенствованы многие уже существующие. По данным Департамента информационных технологий и связи Самарской области среди новых сервисов наиболее востребованными оказались:

Сервис, позволяющий гражданам осуществить ориентировочную проверку расчета назначенных субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Сервис по заполнению заявлений на все 179 услуг, предусмотренных административными регламентами. Он действует для заявлений на назначение региональной социальной доплаты, назначение ежемесячных денежных выплат (ЕДВ) на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, назначение ЕДВ региональным льготополучателям. Здесь предусмотрена отправка заявлений в орган социальной защиты населения по месту регистрации, указанному в заявлении, с возможностью записи на прием с целью подтверждения персональных данных, указанных в заявлении.

Сервис информирования и предоставления в электронном виде государственной услуги «Организация отдыха и оздоровления детей» в части предоставления услуг по отдыху и оздоровлению детей в летних загородных оздоровительных лагерях.

В рамках последней услуги гражданин может получить информационные материалы об учреждениях, осуществляющих организацию отдыха и оздоровления детей. Здесь же предоставлена информация о наличии, стоимости путевок в летние загородные оздоровительные лагеря, а также возможность бронирования понравившихся путевок. Кроме того гражданин может высказать свое мнение о вышеуказанных организациях и дать им оценку.

Среди усовершенствованных в 2010 году сервисов Портала наиболее популярными являются медицинские сервисы. Так в Самарском регионе нормой жизни становится обращение в электронную регистратуру. Здесь любой житель Самарской области может в легкой и доступной форме

- получать подробную информацию об услугах лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ) и расписании работы медицинских специалистов;
- без простаивания в очередях записываться удаленно на прием к выбранному специалисту, выбирая удобное для себя время приема;
- получать информацию о личной истории работы с веб-сервисом записи на прием.

Электронная запись на прием осуществляется в рамках системы обязательного медицинского страхования и может производиться любым удобным для каждого конкретного пользователя способом:

- через «Социальный портал государственных услуг» Самарской области (доступ в Интернет);
- через защищенную сеть «Интернет-киосков», расположенных в социально значимых учреждениях региона;
- через Интернет-сайт конкретного медицинского учреждения.

В настоящее время разработаны различные варианты пользовательского интерфейса Системы: для desktop-систем, для инфоматов (сенсорный интерфейс), имеется ее мобильная версия. В основу «Электронной регистратуры» заложена возможность подключения внешних медицинских информационных систем и интеграции с внешними провайдерами аналогичных услуг. Интерфейс системы построен на основе web-интерфейса записи на прием и рабочего места регистратора поликлиники. Система создана таким образом, чтобы в короткие сроки быть интегрированной в информационное пространство региона. Ее применение приводит к повышению эффективности использования ресурсов регионального здравоохранения за счет снижения количества пациентов в ЛПУ и более оптимального их распределения на прием к специалистам.

Ниже приведены примеры интерфейсов из сценария записи на прием к специалисту через «Электронную регистратуру», реализованного на региональном портале (рис. 2).

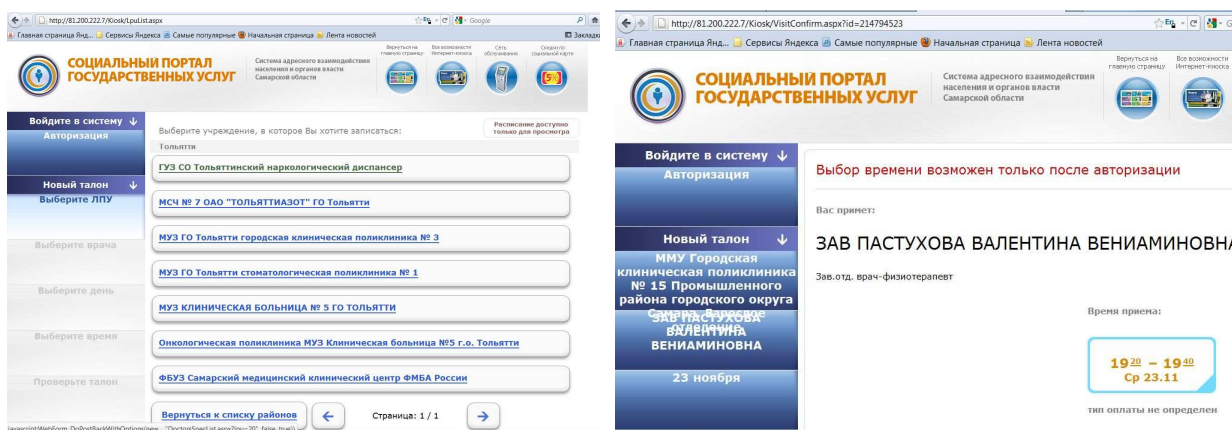


Рис. 2. Реализация услуги «Запись на прием к специалисту через «Электронную регистратуру»

На портале большой популярностью пользуется раздел «Лекарства», где любой пользователь может:

- получить информацию о наличии тех или иных лекарственных препаратов в аптеках Самарской области,
- узнать предельную цену на них;
- скачать реестр цен на лекарства.

В разделе «Дополнительное лекарственное обеспечение» любой житель Самарской области может получить персонализированную информацию о праве на дополнительное лекарственное обеспечение. Для этого ему надо лишь заполнить здесь специальную электронную форму.

В разделе «Услуги в сфере здравоохранения» пользователи Портала могут получить подробную справочную информацию о существующих медицинских услугах согласно реестру лечебных учреждений Самарской области, с которыми интегрирован данный сервис.

Сервисы, положенные в основу данных разделов вызывают положительные отклики со стороны буквально всех взаимодействующих с Порталом сторон:

- жителей Самарской области, которые через Портал могут получать некоторые медицинские услуги без потерь времени и сил, а также контролировать процесс их оказания (например, пользователи Портала могут выбирать для себя наиболее подходящие препараты при обращении к врачу за рецептом благодаря информации о наличии льготных лекарств в тех или иных аптеках);
- представителей коммерческих структур, которые благодаря Порталу могут доводить информацию о своих товарах и услугах непосредственно до своей целевой аудитории (например, аптеки);
- медицинских учреждений, которые могут более продуктивно распределять и контролировать внутренние ресурсы;
- врачей, которые могут более эффективно оказывать медицинскую помощь населению за счет сокращения своих временных затрат на оформление пациентов.

Интернет-киоски - это общедоступные вандалостойкие информационные терминалы с бесплатным для граждан обслуживанием, защищенные в соответствии с законом 152-ФЗ «О персональных данных». По сути – это «персональные компьютеры коллективного пользования». Их дружественный интерфейс и программные средства интерактивной помощи позволяют любому пользователю, не обладающему даже элементарными навыками работы с компьютером, быстро и легко получать государственные и муниципальные услуги в электронном виде. В настоящее время защищенная сеть Интернет-киосков насчитывает 281 единицу и охватывает все муниципальные образования Самарской области.

Для пользователей социальных карт жителя Самарской области здесь предусмотрены дополнительные возможности. На текущий момент держателями социальных карт являются более 380 тысяч жителей региона.

Социальная карта - это именная пластиковая карта, которая является, своего рода, электронным ключом к наиболее значимым сведениям о своем пользователе (его социальном, правовом, имущественном и иных статусах), формируемым в закрытом разделе Портала – «Ваш социальный паспорт». Здесь пользователи социальных карт получают персонифицированную информацию из различных государственных и муниципальных учреждений. Данные сведения интегрируются в социальном паспорте за счет использования динамически пополняемых распределённых структур данных.

Благодаря специальным технологиям гарантируется конфиденциальность личной информации пользователя социальной карты, безопасность ее передачи и обработки.

Причем, пользователи социальных карт могут попасть в раздел «Ваш социальный паспорт» не только через Интернет-киоск, но и со своего персонального компьютера, подключенного к Интернету. Для этого им необходимо в специальном поле Портала ввести номер своей карты и ее ПИН-код, либо пройти процедуру регистрации и в дальнейшем заходить просто под своим именем и паролем.

В данном разделе только держатель социальной карты может получать персонифицированную информацию из различных источников об оказанных ему государственных и муниципальных услугах, а также о полагающихся ему льготах и выплатах.

В частности здесь он может контролировать сведения об оказанных ему медицинских услугах (их типе, количестве, стоимости и сроках их предоставления), а также:

- о выписанных ему рецептах, находящихся на отсроченном обслуживании (здесь указывается международное непатентованное наименование лекарственного препарата, форма выпуска, количество, номер рецепта, аптека, где находится рецепт на ожидании);
- о поступлении необходимых ему лекарственных средств по рецептам, находящимся на отсроченном обслуживании (здесь указывается международное непатентованное и торговое наименование лекарственного препарата, количество, дата поступления, дата, до которой следует получить лекарство в аптеке);
- о выданных ему лекарственных средствах (здесь указывается международное непатентованное и торговое наименование лекарственного препарата, форма выпуска, количество упаковок, стоимость, дата выдачи, номер рецепта).

Посредством социальной карты (рис. 3) сельские жители Самарской области могут значительно экономить свое личное время при записи на прием в офисе врача общей практики. Благодаря специально разработанной системе (АИС «ВОП») медицинские работники еще в момент записи человека на прием могут уточнить его персональные данные: проверить достоверность информации о пациенте, которая хранится в базе данных, получить сведения о его последнем прохождении флюорографии и онкоосмотра, а также проверить наличие амбулаторной карты.



Рис. 3. Социальная карта жителя Самарской области

Данная система внедрена во всех офисах врачей общей практики Самарской области, обеспечивая тем самым единство информационного пространства региона и равенство возможностей при получении электронных медицинских услуг всех его жителей, независимо от территории проживания.

Таким образом, Портал соответствует своей главной стратегической цели, заключающейся в повышении качества жизни каждого жителя региона за счет использования и популяризации ИТ-технологий. Он создает максимально комфортные условия для взаимодействия граждан с государственными и муниципальными учреждениями, обеспечивает «прозрачность» их деятельности и способствует повышению эффективности их работы.

Источники информации:

1. Материалы, предоставленные Департаментом информационных технологий и связи Самарской области (<http://dit.samregion.ru/>).
2. Электронное правительство Самарской области (<http://egov.samregion.ru/>)
3. Социальный портал государственных и муниципальных услуг Самарской области (<http://www.gosuslugi.samara.ru/>)