

УДК: 004.457.

Перова М.В.,
канд.пед.н., доц.
ЮРИУ РАНХиГС, г. Ростов-на-Дону
e-mail: perova_mv@mail.ru

Шаповалова В.А.,
студентка 4 курса факультета управления
ЮРИУ РАНХиГС, г. Ростов-на-Дону
e-mail: vik-toriya26@yandex.ru

К ВОПРОСУ О ВНЕДРЕНИИ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В МФЦ

Аннотация: В статье исследован вопрос цифровизации МФЦ в контексте импортозамещения; проанализированы ключевые программные продукты рынка поставщиков АИС МФЦ; охарактеризован опыт внедрения пилотных проектов систем автоматизации в нескольких субъектах РФ.

Ключевые слова: многофункциональный центр, автоматизация, автоматизированная информационная система, цифровизация, программный продукт, программное обеспечение, импортозамещение.

Одной из задач формирования электронного правительства, начало которому было положено в 2008 г., стало предоставление государственных услуг с использованием многофункциональных центров и сети Интернет на основе создания единой инфраструктуры обеспечения межведомственного автоматизированного информационного взаимодействия и взаимодействия органов государственной власти с организациями и гражданами [1].

В 2018 г. услугами МФЦ охвачено 96% населения Российской Федерации [2]. Причем 64,3% граждан получают государственные и муниципальные услуги в электронном виде. Это актуализирует вопрос цифровизации функционирования МФЦ, что подчеркивается концепцией цифровизации государственного управления в целом – «Сервисное государство 2.0».

Цель данного исследования – проанализировать ключевые программные продукты, способствующие цифровизации многофункциональных центров в Российской Федерации – автоматизированные информационные системы.

В ходе разработки выбранной тематики были применены следующие методы исследования: системный подход (рассмотрение внедрения автоматизированных информационных систем как системы, связанной с межведомственным электронным взаимодействием), контент-анализ (работа с аналитическими источниками и отчетами), сравнение (сопоставление программных продуктов), анализ (выявление особенностей каждой из систем автоматизации), синтез (обобщение полученных результатов).

Сущность перевода МФЦ на цифровую платформу заключается в автоматизации большинства операций, ускорении процесса оказания услуг, повышении качества предоставляемых услуг.

Решению вопроса цифровизации способствует ряд программных продуктов, поставщики которых предлагают внедрение автоматизированных информационных систем (АИС) МФЦ. Распределение рынка поставщиков АИС МФЦ можно увидеть на диаграмме (рис. 1).

Данные, представленные на рис. 1, иллюстрирует число субъектов РФ, внедривших программные решения разных поставщиков; также доля рынка поставщиков представлена в процентном соотношении.

Лидерами рынка являются продукты компаний «Smart Consulting», «Эволента» и «КОМЭКС». Это связано с относительной низкой стоимостью контракта на поставку и на поддержку АИС. Например, средняя стоимость контракта на поставку АИС МФЦ от «КОМЭКС» – 1924 тыс. руб. (данные на 2018 г.) [3].

Рассмотрим подробнее лидирующие в отрасли компании и их предложения в области МФЦ.

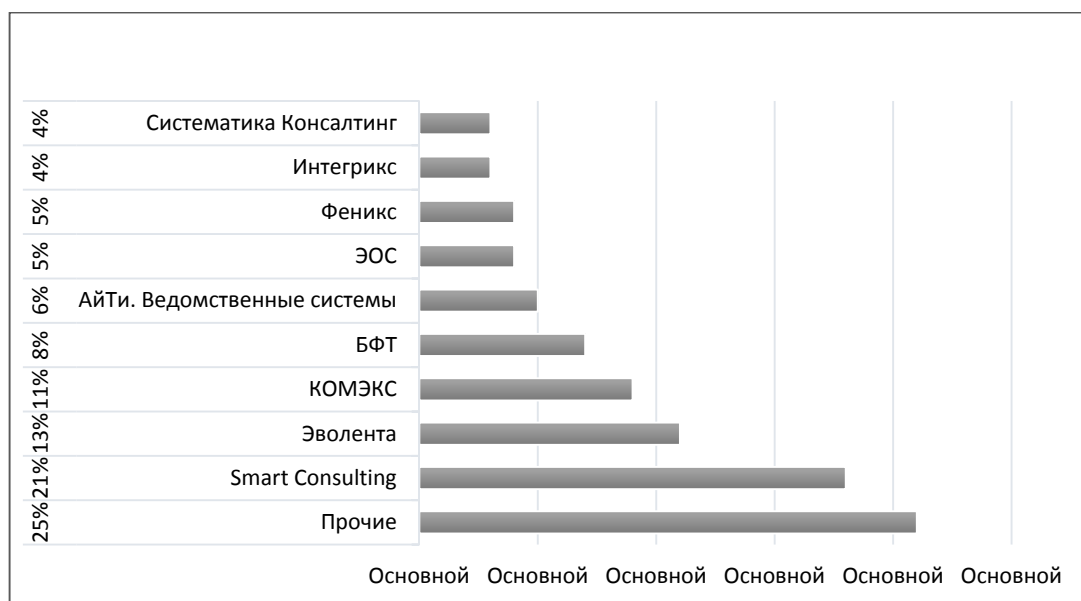


Рис. 1. Доли рынка автоматизации МФЦ по количеству регионов, 2018 [3]

«Smart Consulting» – IT-компания, предлагающая решения по двум направлениям: «Смарт-страна» и «Смарт-проекты» (собственная линейка IT-продуктов, например, «АИС МФЦ», «Электронная очередь» и т.д.) [4]. Продуктом данной компании в сфере деятельности МФЦ является «Digit МФЦ», предполагающий всестороннюю автоматизацию бизнес-процессов многофункциональных центров предоставления госуслуг.

Помимо основных модулей («Digit МФЦ: АИС» – автоматизированная информационная система МФЦ, соответствующая законодательным требованиям; «Digit МФЦ: Росреестр» – решение для оказания услуг Росреестра; «Digit МФЦ: Очередь» – управление потоком посетителей МФЦ, эффективное распределение нагрузки между окнами обслуживания и пр.) система позволяет подключить опционально модули «Digit МФЦ: Мотивация» – управление мотивацией персонала МФЦ на основе игровых и соревновательных механик; «Digit МФЦ: Услуги для бизнеса» – комплексное предоставление в МФЦ услуг бизнесу с использованием Uber-модели; «Digit

МФЦ: Услуги по событию» – проактивное информирование граждан о доступных госуслугах в зависимости от жизненных событий [5].

Практика внедрения системы по результатам 2018 г. показала, что многофункциональные центры, использующие решение «Digit МФЦ: Аналитика», на 52% сократили среднее время ожидания в очереди – один из главных показателей качества обслуживания для МФЦ. Уникальность функционала и используемых разработок в отличие от аналогичных решений «Digit МФЦ: Аналитика» позволяет не только анализировать текущие показатели МФЦ, но и прогнозировать изменение нагрузки на центры. Кроме того, в качестве основы для разработки «Digit МФЦ: Аналитика» используется свободное программное обеспечение. Таким образом система замещает импортные программные платформы и предотвращает санкционные риски для государства. Система «Digit МФЦ: Аналитика» внедрена в многофункциональных центрах Новосибирской, Омской и Смоленской областей, Хабаровского края [6].

Другая организация – «Эволента» [7] – внедрила и ведёт техническое сопровождение АИС «МФЦ» в ряде субъектов Российской Федерации, включая такие регионы, как Московская область, Вологодская область, Кемеровская область, Республика Мордовия, Новгородская область, Самарская область и Челябинская область. Программный продукт компании – АИС «МФЦ» – обеспечивает автоматизацию ряда операций от консультирования заявителей до обработки запросов, поступающих с Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Продукт компании «КОМЭКС» – АИС МФЦ «Комэкс – Мои документы» [8] – представляет собой программу автоматизации деятельности центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы». С 2010 г. система внедрена в 10 субъектах РФ, в числе которых Ростовская область, Ставропольский край, Курская область, Республика Адыгея и т.д.

Комплекс работает в режиме диалога с заявителем, позволяет реализовать систему электронной записи на прием с авторизацией с помощью ЕСИА, обеспечивает расширение перечня услуг ЦОУ для бизнеса. Кроме того, бесспорным преимуществом «КОМЭКС-Мои Документы» является независимость от программного обеспечения Microsoft, что позволит произвести процедуру импортозамещения.

Один из успешных регионов-передовиков внедрения «КОМЭКС-Мои Документы» – Ростовская область, где АИС функционирует с 2017 г. До покупки указанного продукта в каждом окне приема и выдачи документов было установлено несколько программ: для Росреестра, отдельная программа для приема социальных услуг и отдельная для остальных. Предоставление услуг осуществлялось в одной из них в зависимости от специфики вопроса заявителя.

Необходимо отметить, что сеть МФЦ Ростовской области, основой АИС МФЦ которой является программа «КОМЭКС-Мои документы»,

неоднократно признавалась Минэкономразвития России одним из лучших проектов по информатизации.

Также интерес представляет программное решение АИС «МФЦ Дело», так как оно является одним из самых новых на рынке и имеет ряд преимуществ по сравнению с другими продуктами.

АИС «МФЦ Дело» – программный комплекс, разработанный компанией «Электронные офисные системы» («ЭОС»), направленный на автоматизацию деятельности многофункциональных центров; обеспечивает автоматизацию процессов предоставления государственных и муниципальных услуг, регистрацию заявлений граждан, мониторинг показателей [9].

До разработки указанного программного продукта другие АИС так или иначе решали проблему автоматизации деятельности МФЦ, но решение ООО «ЭОС» представило ряд конкурентных преимуществ:

- возможность электронного взаимодействия практически со всеми федеральными органами исполнительной власти и органами местного самоуправления (акцент на СМЭВ 3.0), а с заказчиками СЭД «Дело» – настройка бесшовной интеграции;

- для конструкции форм новых услуг участие разработчика не требуется, эргономичные интерфейс и модули продукта позволяют заказчику управлять репозиторием услуг самостоятельно;

- продвинутый курьерский модуль, обеспечивающий контроль над движением бумажных комплектов документов, в том числе с применением QR-кодов;

- подсистема отчётов, в том числе с возможностью многомерного анализа данных (BI);

- эргономичный интерфейс с механизмом подсказок, решающий все необходимые задачи и минимизирующий возможность ошибки оператора (высокая экспертность системы);

- релизы от разработчика один раз в две недели с учетом пожеланий заказчиков [10].

Программный продукт АИС «МФЦ Дело» уже успешно реализуется в Калининградской области (регион-передовик – 2015 г.), Рязанской области (2017 г.) и Ульяновской области (2018 г.). Результаты внедрения в Калининградской области, например, следующие:

МФЦ Калининградской области стали первыми, реорганизовавшими колл-центр и разработавшими чат-боты, которые команда «ЭОС» интегрировала с системой «МФЦ Дело». Эффективность этого решения подчеркивает анализ статистики обращений в колл-центр: в феврале 2019 г. операторы обработали порядка 30 тыс. обращений граждан, тогда как ежемесячно в 2018 г. на 70% звонков даже не успевали ответить и успешно обрабатывали только 10 тыс.; потери в феврале составили всего 1,5 тыс. обращений (5,25%), что на 64,75% меньше по сравнению с 2018 г.

А в случае личных обращений граждан операторы получили возможность предоставлять любую услугу гражданину, благодаря функционалу системы [11].

Таким образом, видим, что отечественное программное обеспечение в рамках курса импортозамещения занимает лидирующие позиции на рынке продуктов по автоматизации деятельности МФЦ. Это подчеркивается переходом компаний «Smart Consulting» и «ЭОС» на российскую СУБД Postgres Pro.

Можно отметить, что каждое из рассмотренных решений успешно интегрировано в работу МФЦ, что позволяет оптимизировать процесс предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам. Однако следует помнить, что доля предоставляемых электронно услуг будет возрастать, но бесконечно увеличивать нагрузку на МФЦ не получится, поэтому следующим этапом развития всех АИС МФЦ в целом представляется реорганизация модулей интеграции с другими ведомствами с акцентом на доступ к специализированным системам.

Библиографический список

1. Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 № 632-р (ред. от 10.03.2009) «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» // «Собрание законодательства РФ», 19.05.2008, № 20, ст. 2372.
2. Правительство РФ // Государственные и муниципальные услуги: некоторые важные факты и показатели за 6 лет. URL: <http://government.ru/info/32187/>.
3. D-Russia.ru // Обзор рынка IT-систем для МФЦ. URL: <http://d-russia.ru/obzor-rynka-it-sistem-dlya-mfts.html>
4. Smart Consulting. URL: <https://smart-consulting.ru/>.
5. Digit. Цифровая платформа // Решения. URL: <https://digit-gos.ru/resheniye-dlya-mfc/>.
6. TAdviser // Digit МФЦ. URL: http://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:Digit_МФЦ.
7. Эволента. Акционерное общество // Группа компаний // АО «Эволента». URL: <https://evolenta.ru/group/evolenta.php>.
8. Автоматизированная информационная система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг АИС МФЦ «Комэкс-Мои документы». URL: <http://аисмфц.рф/>.
9. ЭОС // АИС «МФЦ Дело». URL: https://www.eos.ru/eos_products/AIS_MFC_DELO/.
10. ЭОС // О компании // Новости // Новости ЭОС // Рынок АИС МФЦ. URL: https://www.eos.ru/eos_about/eos_news/detail.php?ID=30137.
11. CNews // Аналитика // Боты, чаты и BI. В Калининграде создают МФЦ нового поколения. URL: https://cnews.ru/articles/2019-03-29_boty_chaty_i_bi_v_kaliningrade_sozdayut_mfts_novogo_pokoleniya.