

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ И БИЗНЕСЕ



Никишин Вадим Валерьевич

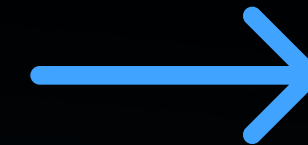
Заместитель генерального директора
АНО «Диалог Регионы»

ДИАЛОГ

ПРОФСОЮЗЫ XXI ВЕК
ИНТЕЛЛЕКТ-ФОРУМ
ОБРАЗ БУДУЩЕГО

СОЧИ
2024

Документы хранились и передавались на физических носителях, обмен бумаг между ведомствами мог занимать несколько месяцев



Развитие электронной системы делопроизводства повысило скорость и эффективность работы с документами (СЭД, ГИС Нормотворчество, «ГосТех и др.)

1980-ые

1990-ые

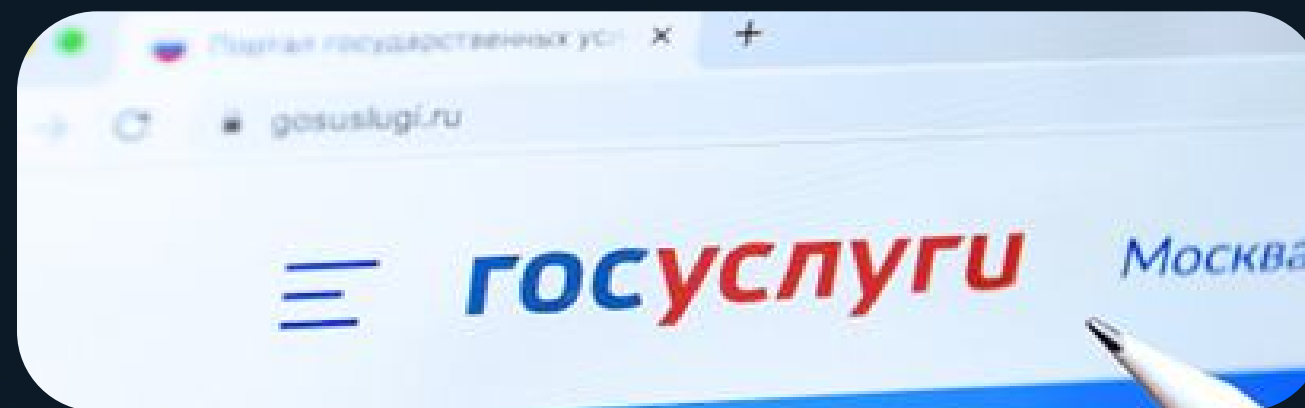
2000-ые

2010-ые



2007 г.

Открытие МФЦ значительно упростило взаимодействие граждан с органами, предоставляющими государственные услуги, также услуги стали доступнее и качественнее



2009 г.

Множество государственных услуг теперь можно получить через Единый портал госуслуг, не посещая офисы. Начинают свое становление прочие государственные электронные сервисы



госуслуги
Решаем вместе



Центр
Управления
Регионом

**ИНЦИДЕНТ
МЕНЕДЖМЕНТ**



Тепловая карта



ОСНОВНЫЕ ДРАЙВЕРЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ



ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

Внедрение цифровых технологий позволяет органам власти автоматизировать множество рутинных процессов, сокращая трудозатраты и время обработки информации.

Развитие цифровых компетенций госслужащих



ПРОЗРАЧНОСТЬ

Электронный документооборот и онлайн-сервисы делают государственные процессы более открытыми и понятными для граждан.

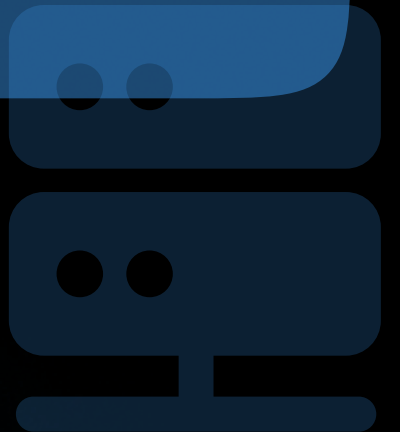
Высокопрофессиональное цифровое государственное управление



ИНФОРМИРОВАНИЕ

Цифровая трансформация позволяет предоставлять услуги в более удобном и быстром формате, улучшая восприятие гражданами работы властей (формат одного окна)

Повышение эффективности и качества госуслуг



СЛЕДОВАНИЕ ТРЕНДАМ ИЛИ ИДЁМ В НОГУ СО ВРЕМЕНЕМ

D

103 млн

Интернет-пользователей
по стране

Проводят в интернете
около

4 часов

в день

Выходят в сеть
со смартфона

В 90%

случаев

**ТОП-5
ресурсов**

 **20%**

 **20%**

 **19%**

 **9%**

 **4%**

«ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ» – РАБОТА С СООБЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

D

ВОЗМОЖНА ОТРАБОТКА:

СОЦСЕТИ



ВКонтакте



Одноклассники



TikTok



Дзен



Сайты, форумы



Rutube

МЕССЕНДЖЕРЫ



Telegram



WhatsApp



Viber

ГИС



Яндекс.Карты



2ГИС

Единое окно цифровой обратной связи

Калужская область

Поиск

Создать инцидент

Новые 9

Отобранные 62

Инцидент 171

Согласование 15

Запрос 40

Вторичная реакция 174

Оценка удовлетворенности 646/7

Готово

Номер	Важность	Тема	Тип инцидента	Исполнитель	Район/Населенный...	Обновлен	Срок	Срок до ответа
295883	Обычная	Нарушение правил...	Решаемый	Калуга_5	Калуга г	12:39	12.04.2023 12:39	17:00
Анна Решикова в Дмитрий Денисов (1782 чел.) Обычный Прогуляйтесь пожалуйста к памятнику Кирова на детскую площадку! Автор: Ткаченко Светлана Последний ответ: Здравствуйте. Да, к сожалению, эта площадка довольно часто подвергается актам вандализма. На детском оборудовании постоянно появляются надписи. В следующем месяце надписи обязательно отмоём. Саму территорию площадки убираем на регулярной основе, последняя уборка была вчера. Удалить Объединить Открыть								
295808	Обычная	Неадекватное сод...	Информационный	Калуга 2	Калуга г	12:37	12.04.2023 12:37	17:00
Сергей Рогов ЧК в МБУ Калугаблагоустройство (529 чел.) Жалобщик Добрый день! Сквер "Содружества" в 30 микрорайоне, когда планируется провести работы по содержанию? Освещение нет почти в половине фонарей. Дерево высохшее аварийное, может упасть в любой момент, по остальным тоже надо провести ревизию. Водоканал зимой устранил утечку и перерыл участок земли, когда будет восстановлена плитка и пешеходная дорожка? Удалить Объединить Открыть								
295746	Обычная	Сроки газификации	Решаемый	Министерство строит...	Жуковский р-н	12:33	12.04.2023 12:33	16:29
Ирина Урожаева в Министерство строительства и ЖКХ ... Жалобщик А почему не догазифицируете никак д.Новая Слобода Жуковского района. Автор: Министерство строительства ЖКХ Последний ответ: Здравствуйте. Завершение газификации д. Новая Слобода планируется в следующем году. Удалить Объединить Открыть								
295791	Обычная	Культурно-досуговые ...	Информационный	Министерство культу...	Калужская область, д...	12:28	12.04.2023 12:28	
Александр Максимов ЧК в Калужский областной драматически... Обычный Благодарю! Автор: Министерство культуры и туризма Калужской области Последний ответ: Здравствуйте! Пока информации нет по данному вопросу, к сожалению. В конце мая-начале июня будет закрытие театрального сезона и, вероятнее всего, спектакли показываться в июне уже не будут. Следующий показ в сентябре-октябре. Удалить Объединить Открыть								
292601	Обычная	Уборка территорий	Решаемый	Администрация МР "К...	Козельский р-н	12:25	12.04.2023 12:25	10.04.2023 17:00

ФИЛЬТР

МОИ ФИЛЬТРЫ

tg

Все

Есть новые сообщения

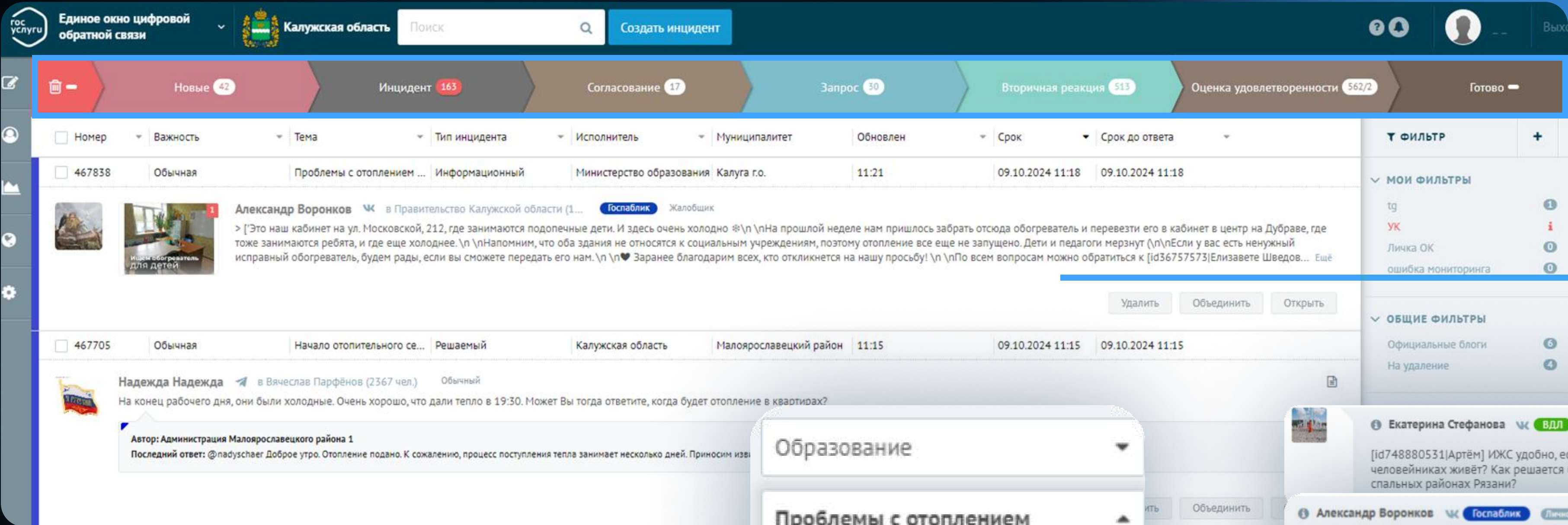
Ошибка публикации

ТЕМА

- Благоустройство
- Дороги
- Мусор/Свалки/ТКО
- Экология
- ЖКХ
- Здравоохранение/Медицина
- Культура
- Социальное обслуживание и защита
- Безопасность
- Образование
- Общественный транспорт
- Роспотребнадзор
- Строительство и архитектура
- ЦУР
- Газ и топливо
- Мобилизация
- Связь и телевидение

«ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ» – РАБОТА С СООБЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

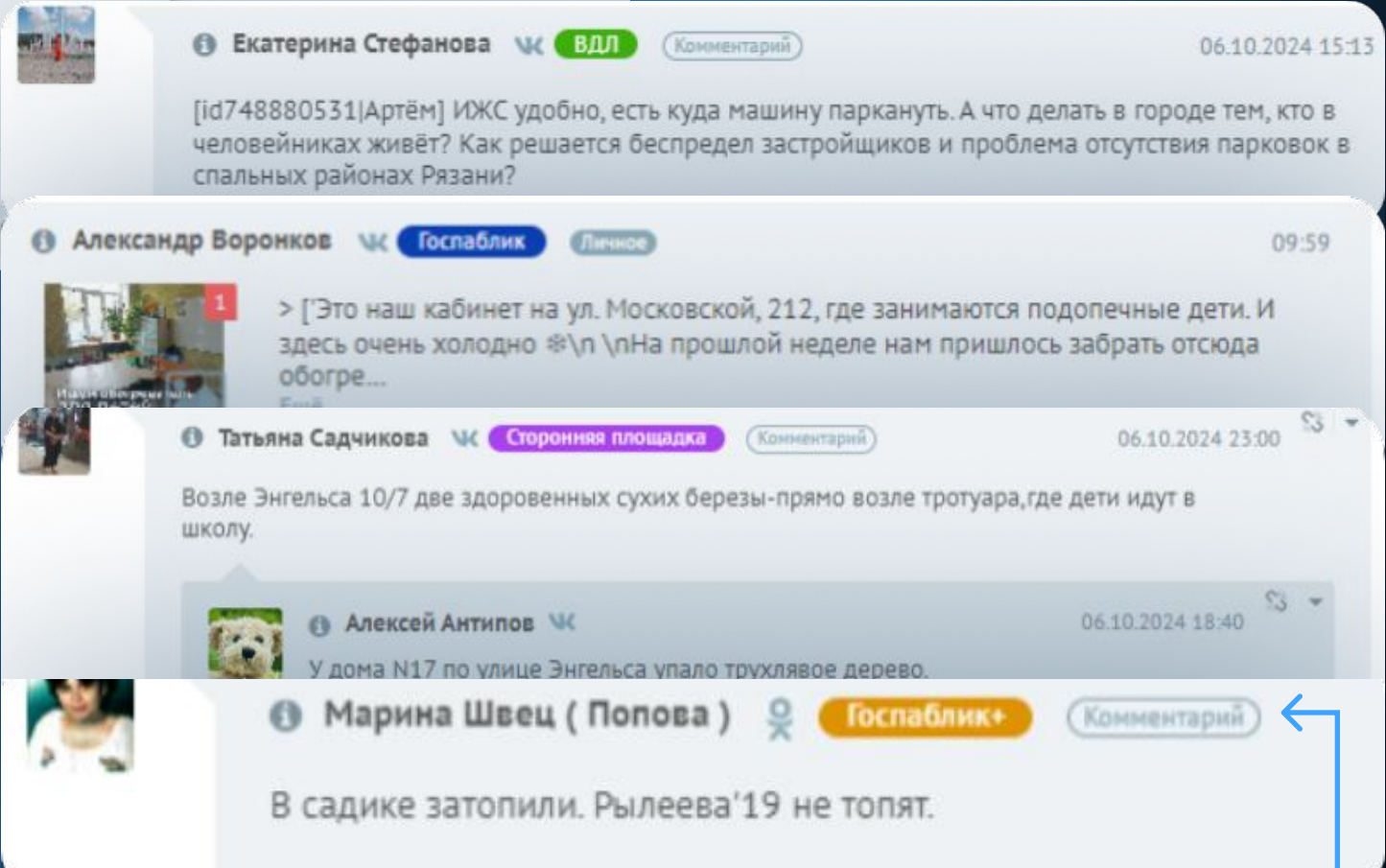
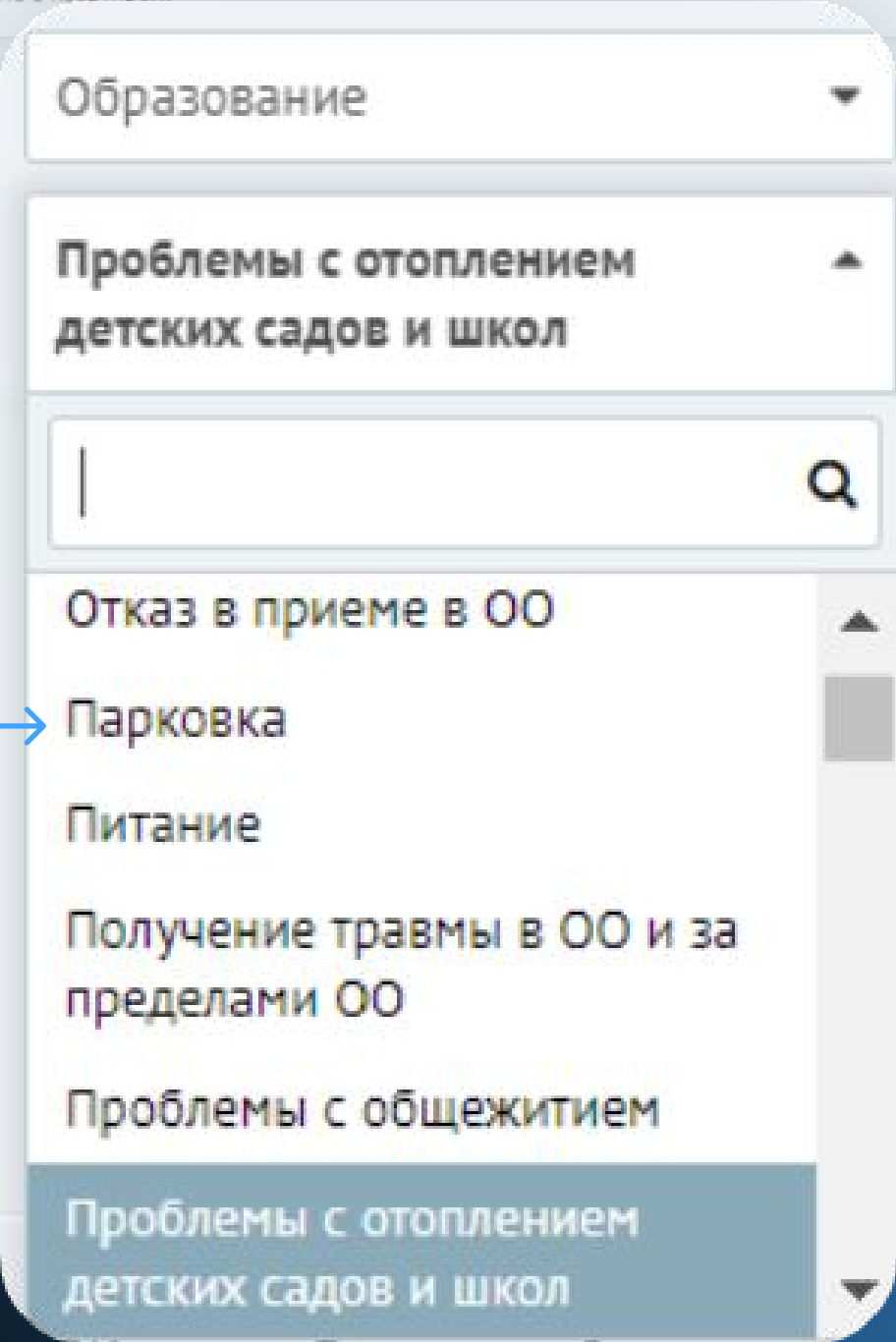
D



Линейный бизнес-процесс

Формат взаимодействия и обработки сообщений в режиме одного окна

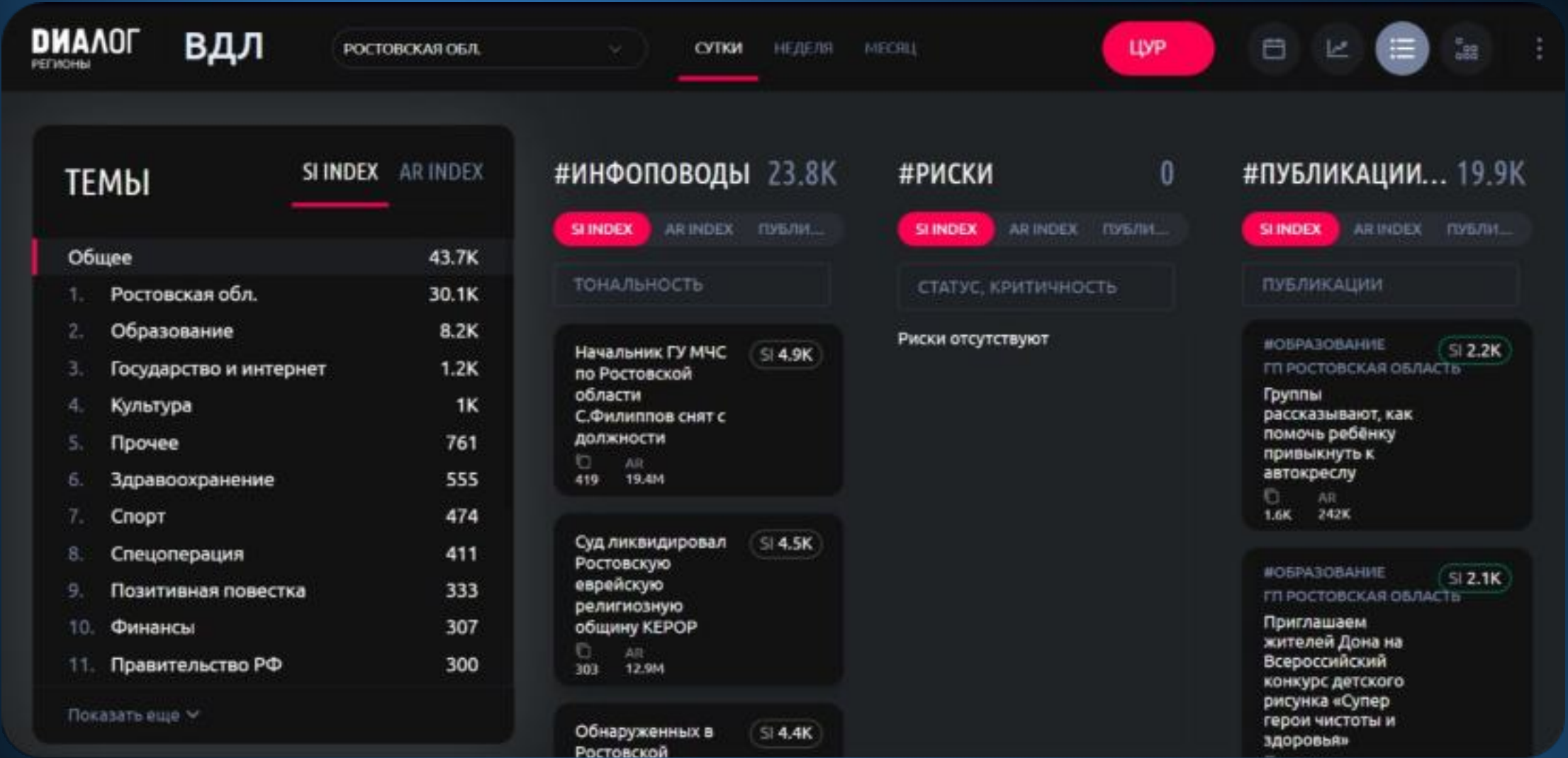
Классификатор, позволяющий анализировать проблемные зоны в регионе



Маркировка площадок, с которых поступают сообщения

РАБОТА С ДАШБОРДАМИ ВДЛ И ТЕПЛОВОЙ КАРТОЙ

D

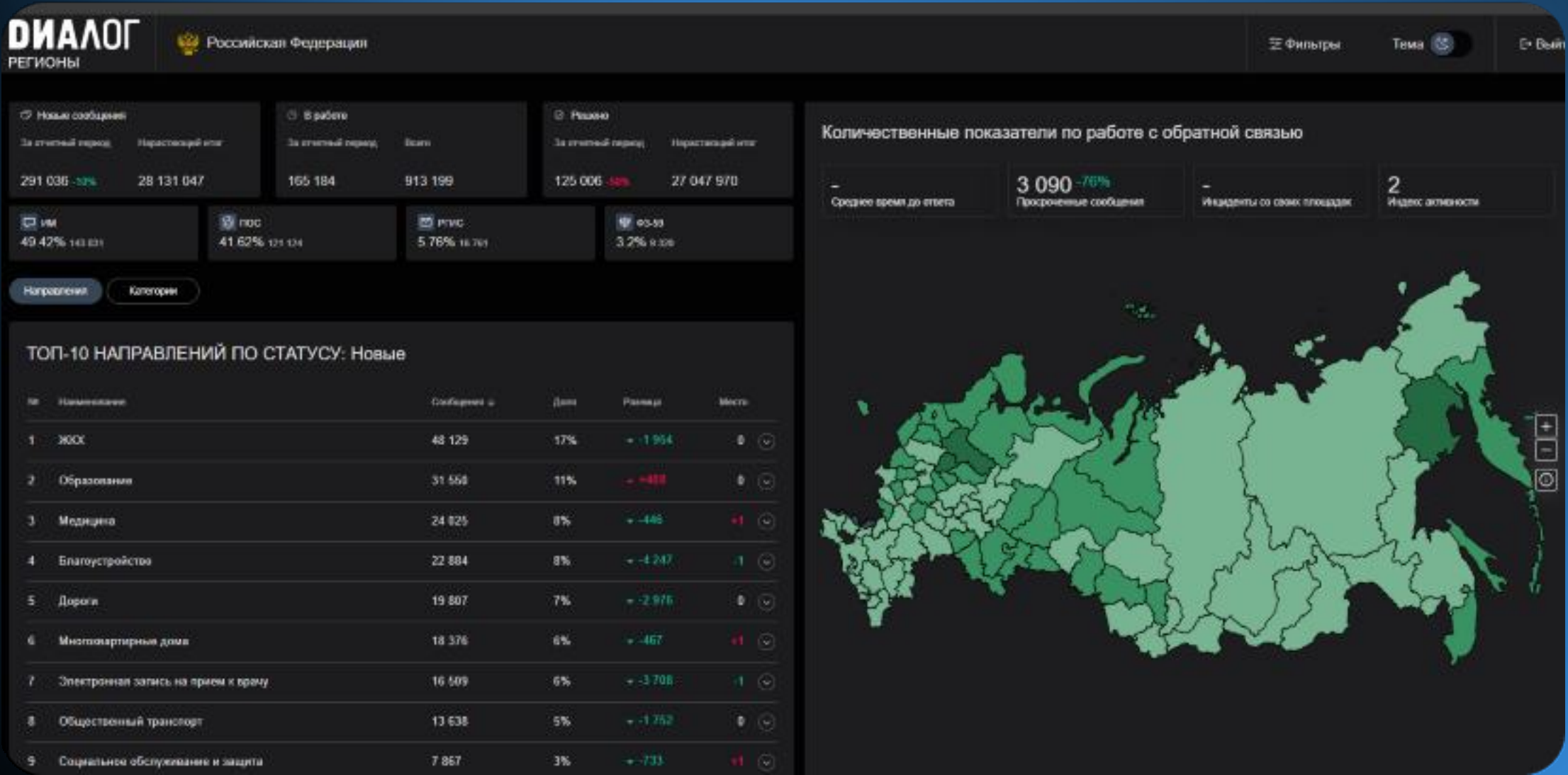


Анализ

Применение методов big data позволяет находить в государственных массивах данных важные закономерности и тенденции

Принятие решений

Информация, полученная из больших данных, помогает руководителям принимать более обоснованные управленческие решения



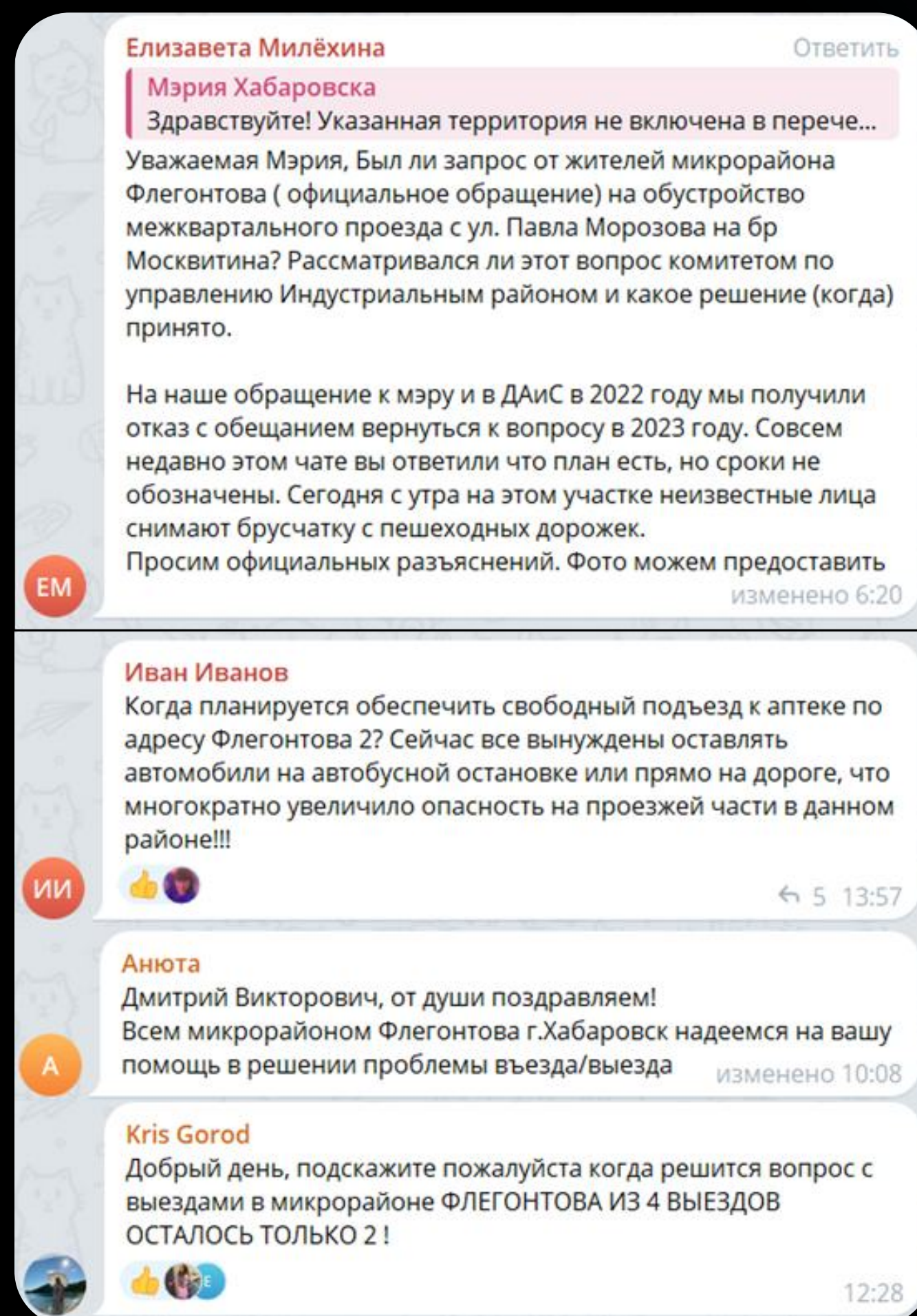
Прогнозирование

Анализ больших данных позволяет построить точные прогнозы, например, для бюджетного планирования

КАЧЕСТВЕННЫЕ ДАННЫЕ – БЫСТРЫЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ

Хабаровский край

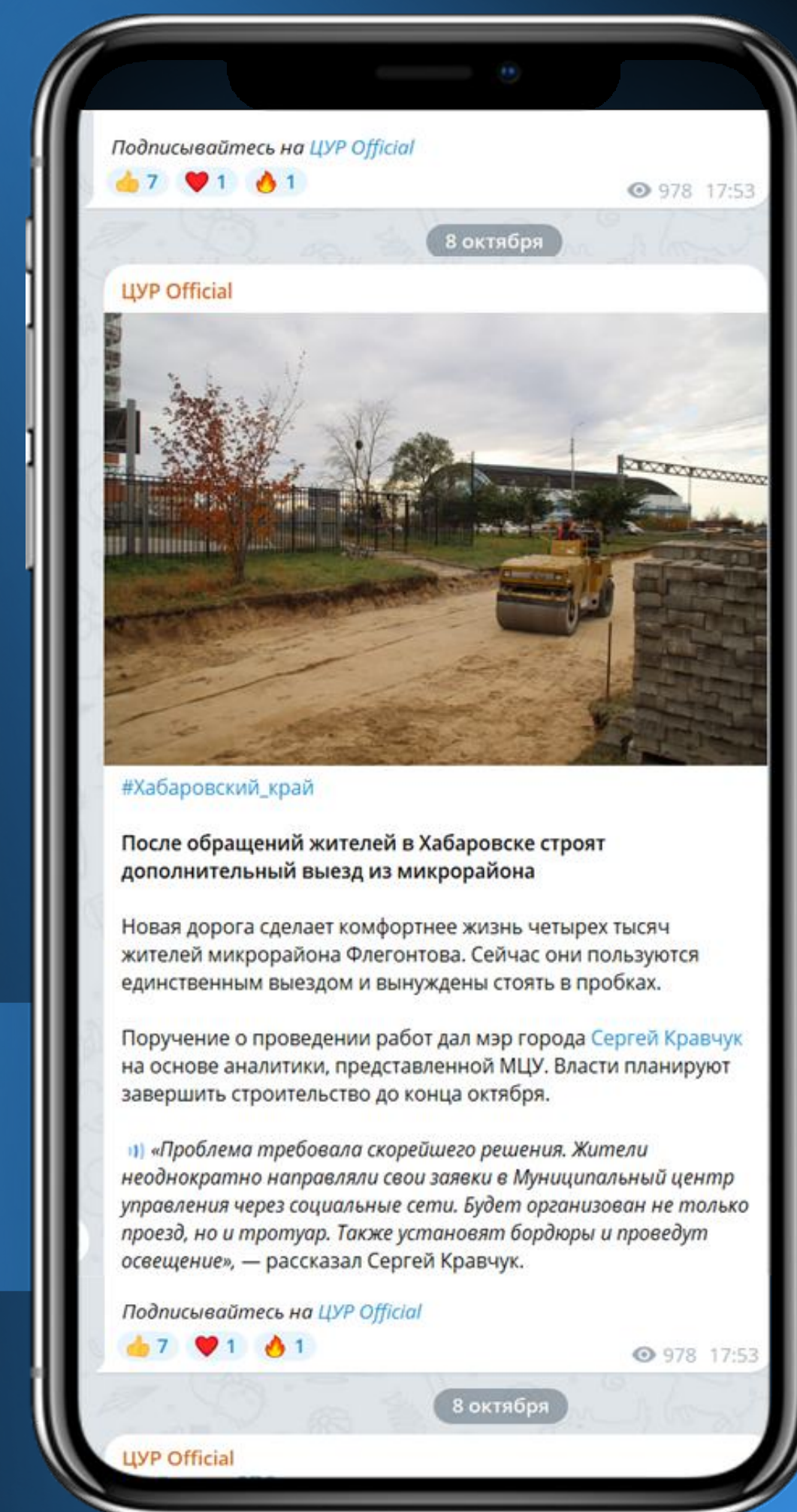
D



Зафиксировано 104 сообщения по проблеме выезда и заезда в микрорайон Флегонтова в Хабаровске

Подготовлен анализ на основе данных системы «Инцидент Менеджмент»

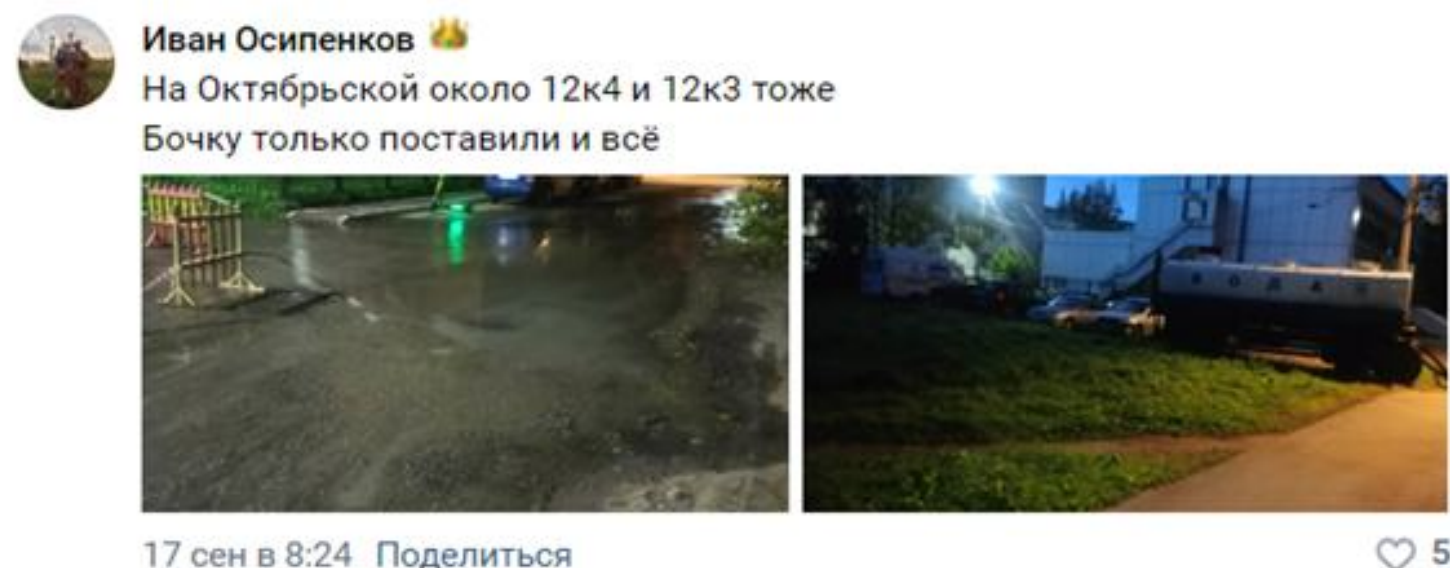
Проблемный вопрос, волнующий жителей, представлен главе региона, разработано решение



КАЧЕСТВЕННЫЕ ДАННЫЕ – БЫСТРЫЕ УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ

Новгородская область

D



В сентябре 2024 года зафиксировано более 50 жалоб на прорывы труб водоснабжения в Великом Новгороде

Администрация Великого Новгорода
Иван Осипенков Уважаемый Иван, добрый день. Специалистами МУП "Новгородский водоканал" проводятся работы по устранению аварийной ситуации по адресу: ул. Октябрьская, д. 12 корп. 3 и корп. 4. Ориентировочный срок устранения аварии - до конца текущего дня.
17 сен в 15:02 Поделиться

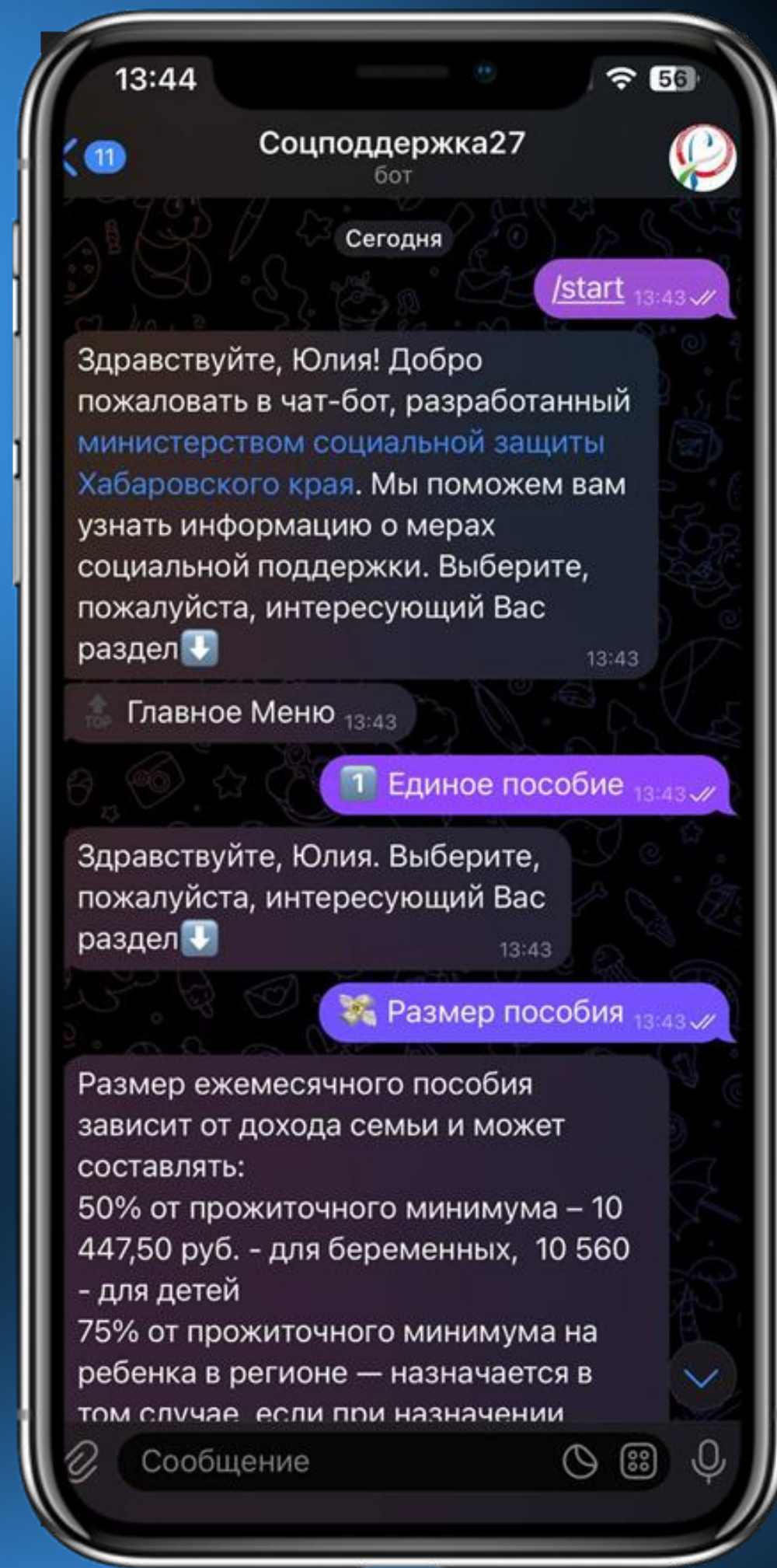
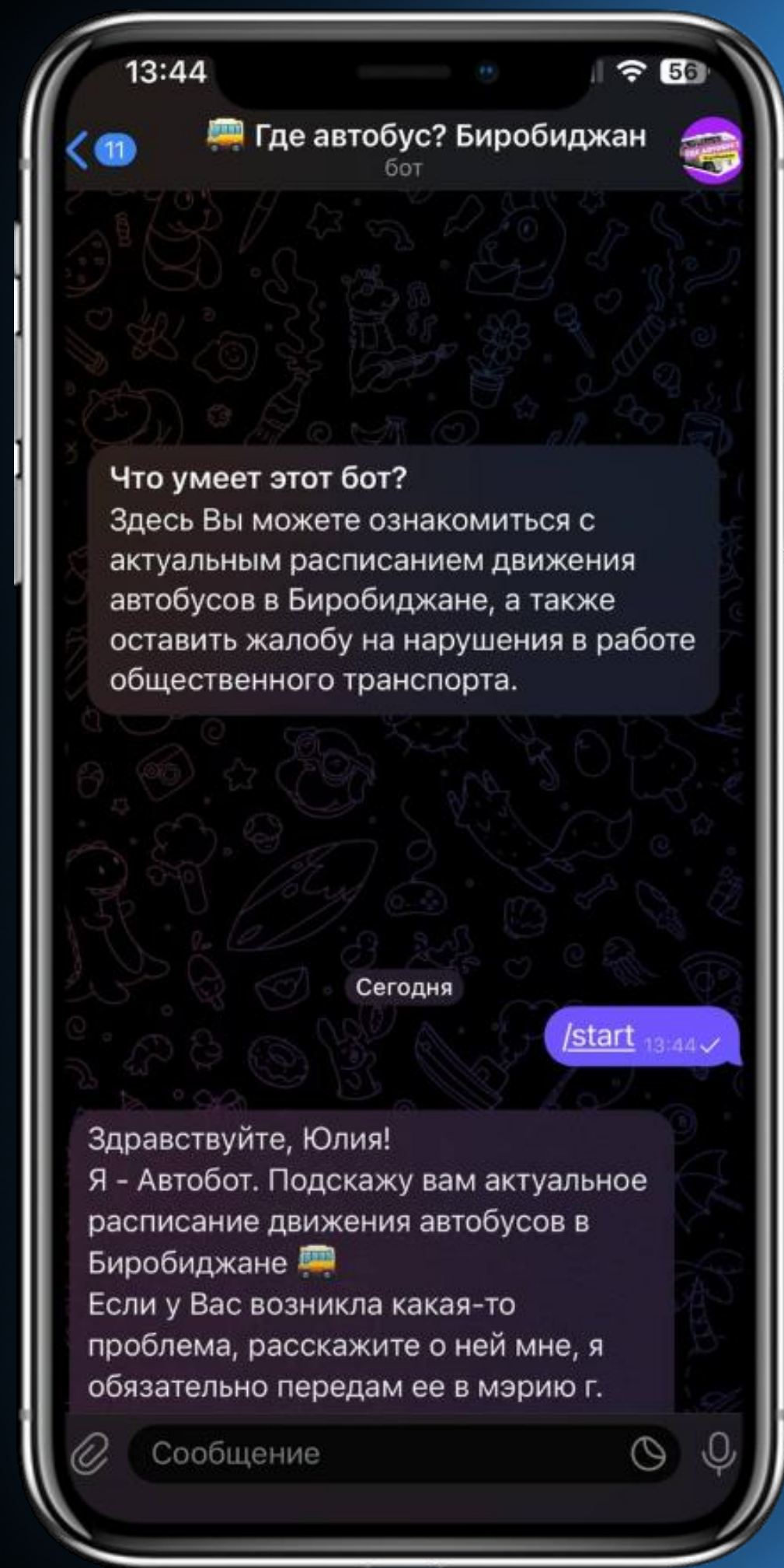
Администрация Великого Новгорода
Иван Осипенков Уважаемый Иван, добрый день. Специалистами МУП "Новгородский водоканал" работы по устранению аварийной ситуации по адресу: ул. Октябрьская, д. 12 корп. 3 и корп. 4 завершены 17.09.2024. Приносим извинения за доставленные неудобства.
18 сен в 9:37 Поделиться

Администрация Великого Новгорода ответил Инне
Инна Борымова Добрый день. По информации МУП "Новгородский водоканал", утечка на сетях водоснабжения по улице Тимура Фрунзе-Оловянка устранена 14.09.2024. Приносим извинения за доставленные неудобства.
18 сен в 10:27 Поделиться

Подготовлен анализ на основе данных системы «Инцидент Менеджмент»

Составлена карта прорывов для оперативного поэтапного устранения аварий





По каждой региональной проблеме для оперативного получения информации можно обратиться к ботам. ЦУРЫ повсеместно создают информационных ботов или ботов для сбора информации по проблеме



Нападение безнадзорных собак на человека

13:42 ✓✓

Укажите место (адрес/локация, ориентиры) и время происшествия:

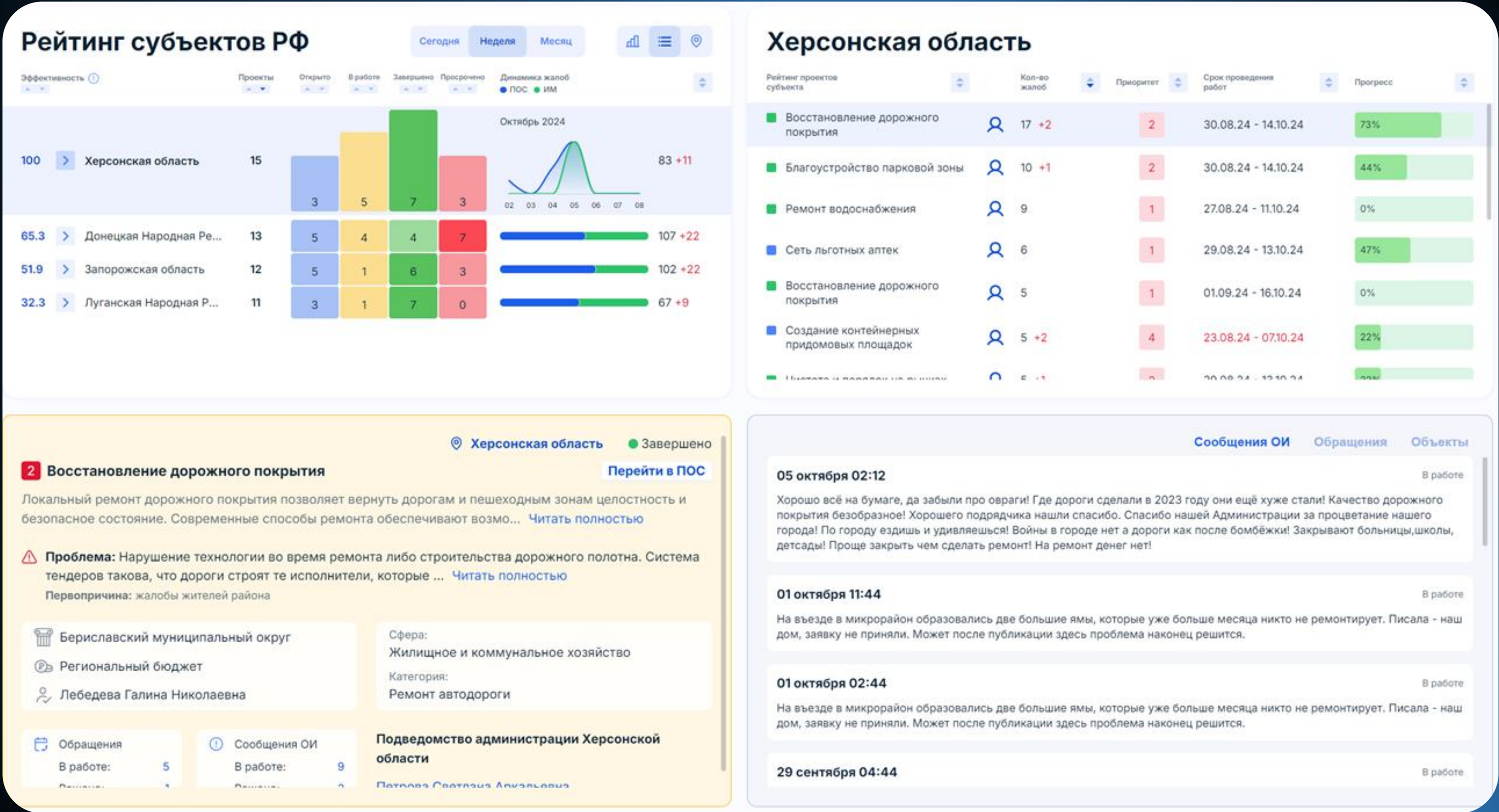
Это позволяет сократить время ожидания для жителей, нуждающихся в консультации. Особенно с учетом того, что более 61 млн россиян ежедневно пользуются мессенджером Телеграм

НАПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ: КАРТА ПРОБЛЕМ

Курс на решаемость

На платформе «Госуслуги. Решаем вместе» планируется к реализации проект «Карта проблем». Каждая ресурсоемкая разработка госорганов (строительство больницы, ремонт трассы, установка спортплощадки и др.) будет фиксироваться в карточке проекта, в которой можно будет отслеживать процесс работ. Карта также будет интегрирована с системой «Инцидент Менеджмент»

Реализация проекта позволит контролировать отложенные решения и приоритизировать управленческие постановления на основе обращений граждан



НАПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ: ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ ОЦЕНКА

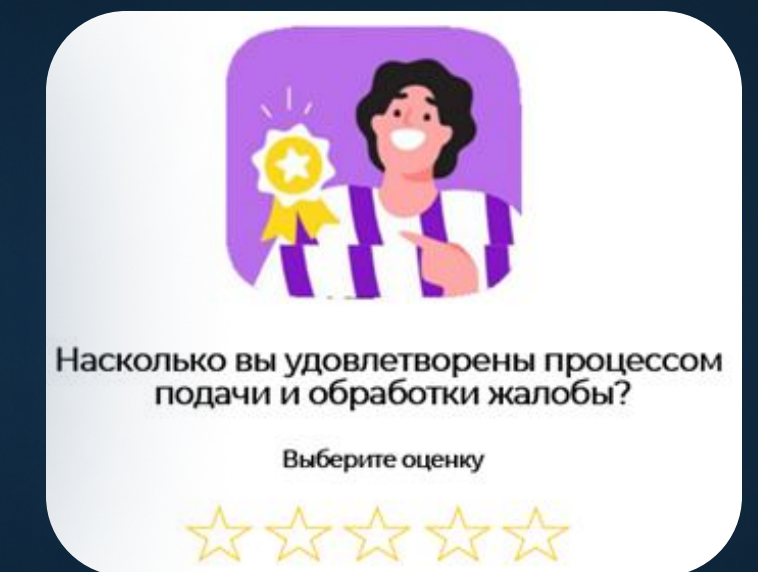
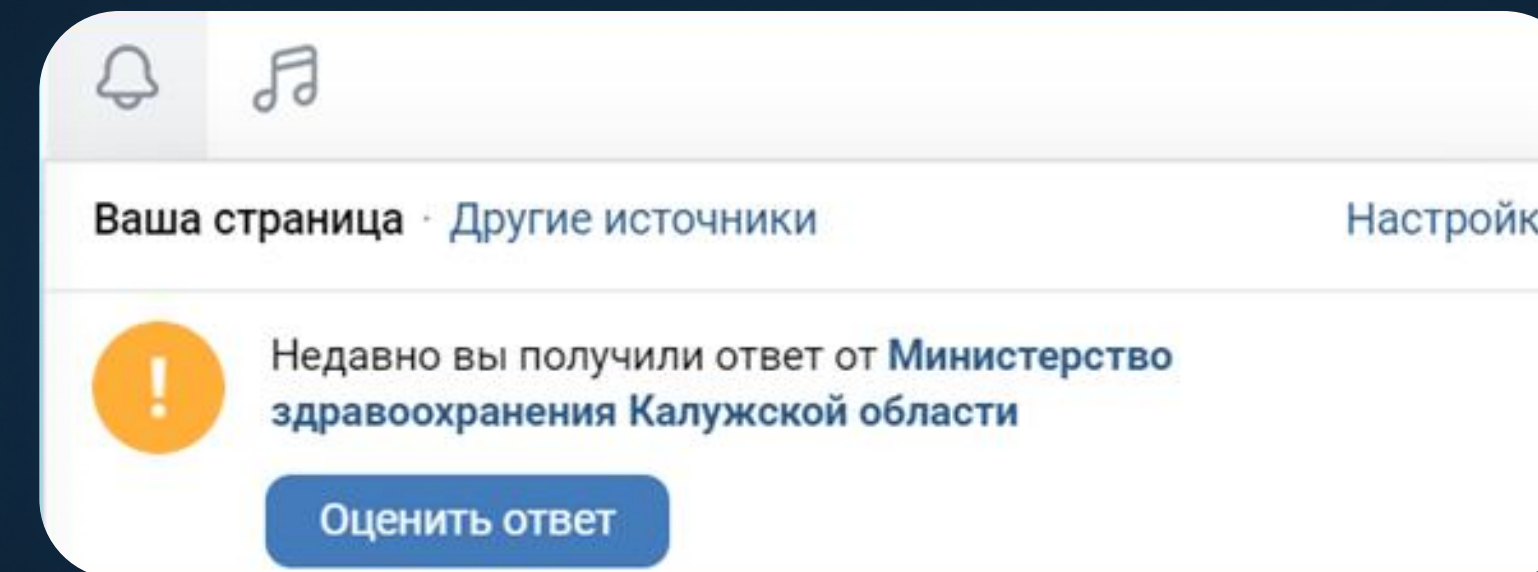
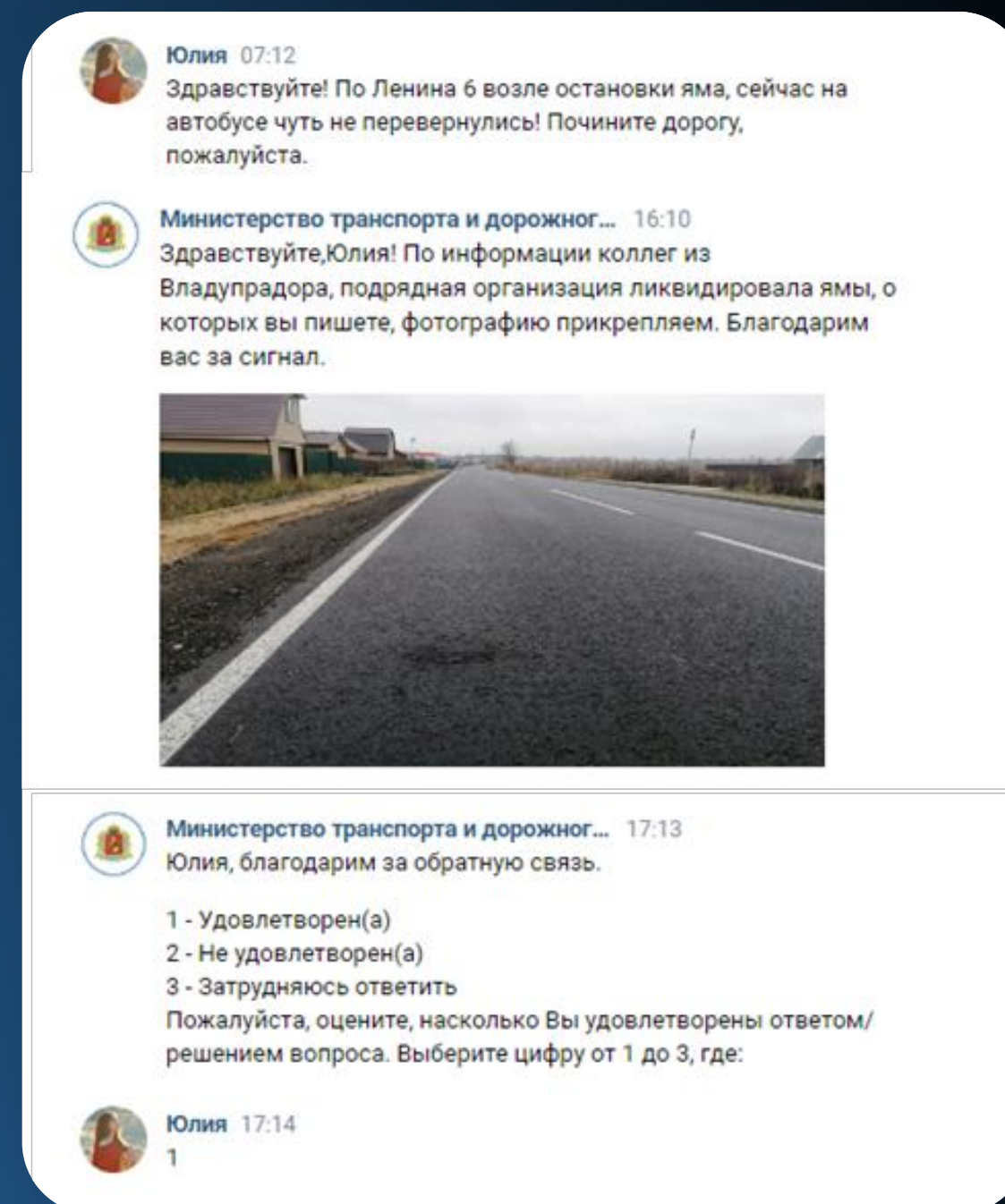
D

Опрос в ЛС ВКонтакте на сегодня:

Развитие функций сбора реакции граждан на ответ органов госвласти в социальных сетях позволит в дальнейшем внедрять данный параметр в оценку эффективности работы администраций и их подведомственных учреждений

Сейчас в пилотном варианте эту функцию апробируют несколько регионов для оценки деятельности МЦУ.

Средний уровень удовлетворенности — 55%



По концепции: после публикации ответа от имени госоргана пользователю ВКонтакте поступает уведомление с предложением оценить ответ. После указания оценки уровень удовлетворенности фиксируется системой «Инцидент Менеджмент»

Поступил инцидент

Подготовлен и опубликован ответ

Направление опроса пользователю

НАПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ: ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Курс на решаемость

D

Перспективные сферы применения искусственного интеллекта:

1 Планирование территориального развития

2 Упрощение медицинской диагностики

3 Анализ спутниковых снимков

4 Алгоритмы в наблюдении за погодой



Очень сложная задача повсеместное внедрение технологий ИИ - комплексная и большая. В каждой отрасли есть области применения этих технологий. Наша задача - чтобы они массово использовались.

Максут Игоревич Шадаев

ИИ-система для проверки ошибок при перечислении средств из бюджета Москвы

Новая система позволяет значительно сократить время обработки данных и повысить точность выявления ошибок, что способствует повышению эффективности работы городских финансовых структур.

Сахалинская область внедрит ИИ для мастер-планирования и ускорения процессов развития территорий

Применение технологий платформы позволит островному региону более чем в 3 раза ускорить процессы мастер-планирования.

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

ДИАЛОГ

ПРОФСОЮЗЫ XXI ВЕК
ИНТЕЛЛЕКТ-ФОРУМ
ОБРАЗ БУДУЩЕГО  **СОЧИ**
2024