

Зорин Александр Владимирович – заместитель директора Центра подготовки руководителей и команд цифровой трансформации ВШГУ РАНХиГС

Да коллеги Приветствую Владимира Ильич Сергей Анатольевич Разрешите вас поприветствовать и сожалению не получилось приехать. Поэтому с вами сегодня работаю в режиме ВКС. Я поздравляю вас 165-летием города. В прошлом году был у вас, город очень понравился и как я говорил всегда рад работать с вами в интересах развития города, решения задачи цифровизации и развития цифровой экономики в целом.

Сегодня хочу остановиться на нескольких моментах, связанных с тем как вести направленную системную работу по цифровизации системы госуправления и решению задач которые стоят перед муниципалитетом. Я приведу несколько кейсов, которые на мой взгляд одни из лучших кейсов по итогам, наверное, 2022 года, это моя позиция по ним.

И дам несколько предложений на чем, на мой взгляд, нужно сегодня концентрироваться. Дальше скажу, что я представляю сейчас Высшую Школу госуправления, мы как раз занимаемся подготовкой команд по цифровой Трансформации, работаем по другим направлениям, здесь конечно готовы работать в том числе с Хабаровском другими муниципальными образованиями по подготовке кадров. Смотрите, в целом решение задачи цифровизации, цифровой трансформации на самом деле возникли у нас не вчера и нужно здесь учитывать несколько проектов, несколько подходов, которые мы начали реализовывать раньше и сегодня продолжаем это делать. Первый подход – это государство как платформа. Я думаю вы о нем знаете, он появился в 2016 году, связан был как раз с развитием информационных технологий и с тем, что как показывает мировой опыт и опыт ведущих российских цифровых компаний это то, что нужно переходить на создание цифровых платформ это выгодно и гражданам, это выгодно и государство, создавать необходимый обмен данными, межведомственное взаимодействие, с тем чтобы переходить действительно на управление, основанное на данных, данные должны быть объективны, достоверны доступны, актуальны. Это позволяют делать цифровые платформы. В целом сегодня и зрелость самих цифровых технологий, готовность к созданию таких платформ она очень высокая, сегодня государство это делает в том числе в рамках проекта по Ростеху, сегодня у нас достаточно высокий проникновения высокоскоростной сети Интернет, понятно не все задачи решены, но тем не менее это не те условия, которые были еще там буквально лет 10 назад. То есть сегодня мы действительно готовы к тому чтобы реализовать принцип государства как платформа, результатом которых должно быть создание, на мой взгляд, централизованных цифровых платформ для граждан.

Это получение необходимых цифровых сервисов в режиме 24/7/365, еще есть такое понятие – невидимое незаметное государство, то есть, грубо говоря, гражданин на самом деле не должен, услуги должны быть доступны в этом режиме, и он не должен заморачиваться тем к какому органу власти обратиться для него это всё должно быть едино это удобно и доступно. Второе направление, которое нам нужно учитывать – это задача по цифровой трансформации, достижения цифровой зрелости. Указ Президента – это цифровизация всех ключевых отраслей экономики, социальной сферы в том числе здравоохранения образования, госуправления, это увеличение доли массовых социально значимых услуг в электронном виде - показатель 95 процентов у нас стоит, это продолжение реализации проектов по подключению домохозяйств и других объектов к сети Интернет - показать 97

процентов, и увеличение вложений в отечественные решения в сфере информационных технологий в 4 раза по сравнению с 2019 годом. Буквально вчера с коллегами, с цифровыми компаниями, обсуждали существующие меры поддержки, сегодня действительно реализуется на федеральном уровне беспрецедентный пакет мер поддержки по развитию отечественной IT-отрасли, но тем не менее ключевым условием успеха в том числе в субъектах Российской Федерации, в том числе в муниципальных образованиях, в столицах, в административных центрах субъектов Российской Федерации успех развития IT-отрасли региональной либо муниципальной IT-отрасли будет зависеть от того насколько мы сможем с вами создать и развивать спрос на передовые цифровые технологии. Но забегаю вперед скажу, что этот вопрос мы будем обсуждать на ЦИПе. Пользуясь случаем приглашаю Вас на ЦИП, который пройдет 31 мая – 2 июня в Нижнем Новгороде, там будем подробно разбирать много вопросов, касающихся цифровой трансформации. Что здесь нужно учитывать – наличие сегодня национальной программы цифровая экономика. На сегодня уже включает в себя 9 федеральных проектов, обратить внимание на один на мой взгляд ключевых федеральных проектов – это искусственный интеллект. И как говорят ряд экспертов, среди всех сквозных цифровых технологий искусственный интеллект в ближайшее время будет той цифровой технологией, которая будут определять успех многих задач, в том числе по повышению эффективности госуправления. Сегодня разработаны стратегии цифровой трансформации на федеральном уровне, это агентство страт-направлений, в конце апреля вышли методические рекомендации по их корректировке и настоящего времени все Федеральные органы приступили решения этой задач. до конца года будут утверждены новые страт-направления их нужно учитывать при своей работе. Здесь хочу отметить, что на самом деле и проект «умный город», о котором выше говорили, он на самом деле представляет из себя сборку федеральных проектов на территории конкретного города, это нужно учитывать, потому что если Федеральный центр, федеральные органы власти разработали отраслевые проекты на уровне города все эти проекты собираются единое место и задача муниципалитетов совместно с региональными органами власти обеспечить их сборку и системную синхронизированную работу по всем направлениям. Ну и понятно, как вы знаете все субъекты Российской Федерации разработали свои стратегии цифровой трансформации, в которых они должны учитывать в том числе позиции муниципалитетов, интересы муниципалитета, в том числе по созданию цифровых платформ.

Далее «бережливый регион» - проект пошел с 2014 года, его основе лежит методология бережливого производства Росатома. На мой взгляд наиболее успешный опыт сегодня в Сахалинской, Кемеровской области, города Санкт-Петербурга и Нижнего Новгорода показал, это то что я рекомендую вам внимательно изучить и использовать. Суть его заключается в выявление решения проблем, которые влияют на доступность и качество госуслуг и иных функций, которые реализуются используется в системе госуправления. Используется принцип постоянного совершенствования бизнес-модели, бизнес-процессов. Ну и инструментами этой технологии являются анализ всех бизнес-процессов с целью устранения всех потерь, которые у нас возникают. И результат его – это кратное повышение производительности труда. Этот подход успешно зарекомендовал себя не только в Росатоме, но и в других проектах, в том числе по повышению производительности труда, которая в том числе реализует Минэкономразвития на предприятиях реального сектора экономики. Конечно, такой подход нужно

учитывать в целях решение задачи повышения эффективности государственного и муниципального управления.

Клиентоцентричное государство – это проект появился в 2021 году, а суть заключается в том, что государственные функции и услуги организованы наиболее удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствоваться на основе анализа клиентского опыта. На наш взгляд, мы тоже всегда об этом говорили, что в центре внимания в рамках всей нашей деятельности работы муниципалитетов, региональных, федеральных органов власти это, конечно, человек, при этом человека клиент наш. При этом данный подход подразумевает, что безусловно мы работаем в отношении нашей жителей как граждан.

Точно также мы должны работать в отношении бизнеса и в отношении внутреннего клиента в отношении государства, муниципального служащего. И еще одно направление, которое хотел бы выделить - направление значимость которая проявилась очень остро в последнее время, на самом деле мы это и раньше обсуждали и ряд мер принимали, это технологические суверенитет и импорт независимость программного обеспечения. Есть ряд документов, которые предписывает нам обязательства по переходу на отечественное программное обеспечение. Здесь хочу отметить, что в настоящее время уровень зрелости российских технологий достаточно высок и в части, допустим, прикладного программного обеспечения, которое необходимо для деятельности государственных и муниципальных служащих у нас достаточно много вариантов использования. Мы сегодня можем уже успешно импортозамещаться и обеспечивать технологический суверенитет своей работы. Ну и отдельные мероприятия, как я уже здесь говорил, которые влияют на развитие отрасли и, на мой взгляд, очень важный сегодня пример города Москвы, который формирует, понятно другие уровень бюджетной обеспеченности, финансовых ресурсов, но тем не менее они формируют платежеспособный спрос на все лучшие цифровые технологии и это стимулирует развитие IT-отрасли в городе Москве. Приведу несколько кейсов. Остановлюсь на периоде 2021-22 годов и, на мой взгляд, которые целесообразно рассмотреть и использовать в городе Хабаровске. И опыт Московской области создана ведомственной информационная система мониторинга выдачи исполнения технических условий, причём Московская область сделала систему в интересах всех городов Московской области, создана единая региональная платформа, оцифрованы все бизнес-процессы и создана возможность подать единую заявку на техническое присоединение, сроки присоединения к инженерным сетям сократился со 140 до 20 дней, экономический эффект более 500 миллионов рублей в год. Под контроль коллеги поставили весь процесс, связанный с тарифным образованием на жилищно-коммунальные услуги, в том числе процессы, связанные с разработкой и реализацией инвестпрограмм. Я хотел привести пример реализации в Москве проекта «умного дома». В прошлом году был реализован проект по созданию умного дома в уже заселённых домах. Этот проект был достаточно успешным, была создана система контроля доступа. Цифровые сервисы были внедрены для управления квартирой, а также для получения коммунальных услуг, в частности, автоматической передачи показаний приборов учета, мониторинг потребления ресурсов. Были созданы необходимые сервисы по оплате счетов, учету состояния лицевого счетов. Были внедрены сервисы по взаимодействию с управляющей компанией. Результатом этого проекта стало то, что уровень удовлетворенности жителей качеством цифровых сервисов, и в целом управлением многоквартирным домом стал достигать более 80 процентов. Высокий показатель. Сокращение

потребления электроэнергии – 30 процентов. Хороший, успешный кейс. Хочу подчеркнуть, что он реализован не в новых домах, а в уже существующих заселенных домах.

Кейс Тюменской области – единый контакт-центр на основе технологии искусственного интеллекта. Помните, наверное, когда мы говорили об административной реформе, в том числе по созданию сети МФЦ, на самом деле мы делали трехканальную модель взаимодействия граждан с государством. Первый канал – это сеть МФЦ - оффлайн взаимодействия, онлайн взаимодействие шло по второму каналу – это федеральный-региональный портал госуслуг. И третье направление, которое было предусмотрено, но далеко не всегда и не везде реализовано – это единый контакт-центр, куда граждане в режиме 24/7/365, то есть круглосуточно в течение всего года могут позвонить и задать любой вопрос связанный с той или иной ситуацией, предоставление той или иной услуги. Вот такие контакт-центры. Понятно, что города стараются это делать, но это стоит делать в рамках взаимодействия города с регионом. Нужно создавать региональные платформы и муниципалитетам пользоваться ими. Эту работу должны взять на себя региональные структуры. В Тюменской области это взяли на себя региональные МФЦ.

Санкт-Петербург интересный сервис, который наша коллега вице-губернатор Станислав Казарин запустил проект в прошлом году – это экосистема городских сервисов в технологии «ВКонтакте». Суть в том, что город открывает ряд данных, а на основании этих данных в сети «ВКонтакте» сама компания создает нужные городам онлайн сервисы.

В.И. Селиванов

Александр Владимирович, выходите на предложения.

А.В. Зорин

В презентации порядка 10 кейсов, их можно будет посмотреть, презентация будет доступна. Я подготовил для вас еще информацию где можно посмотреть лучшие кейсы. Я думаю, что ваши коллеги из поддержки разошлют.

В.И. Селиванов

Мы ее опубликуем в журнале МАГ. Разместим на сайте.

А.В. Зорин

Я подготовил что для вас коллеги, для уже личного развития, рекомендаций по литературе которую следует изучить. А также ряд исследований, которые на мой взгляд, результаты которых нужно учитывать в своей работе. Коллеги, ещё буквально одну минуту хочу остановиться на следующем. В этом году провели рейтинг, ну в принципе уже там 3 года мы ведем рейтинг, руководитель цифровой трансформации субъектов Российской Федерации, в этом году были объявлены лидеры и какой основной вывод мы сделали, когда анализировали связь результатов, уровень компетенции лидеров, руководителей команд. Там, где сегодня команда обладает максимально компетенциями в сфере цифровой трансформации, они получают максимальный результат, максимальные позиции. И наоборот там, где уровень недостаточен, то здесь, собственно говоря, более низкая позиция.

Здесь хочу отметить, сегодня рекомендую это делать, очень важно вкладываться создание и развитие компетенций своих команд, важно вкладываться в подготовку. Здесь я оставил ссылку, ссылки на наши программы, которые можно и нужно использовать для развития компетенции своих коллег.

Это то, что нужно сделать базово. Общий принцип - мы можем сегодня с вами получать быстрый результат, для этого нужно работать самостоятельно если мы хотим обеспечить устойчивое развитие, устойчивое изменение, позитивные Изменения, то конечно нужно вкладываться в создание и развитие команд. Нужно заниматься обучением, в том числе работать с ведущими российскими вузами, мы здесь готовы свое плечо подставить. Спасибо.