

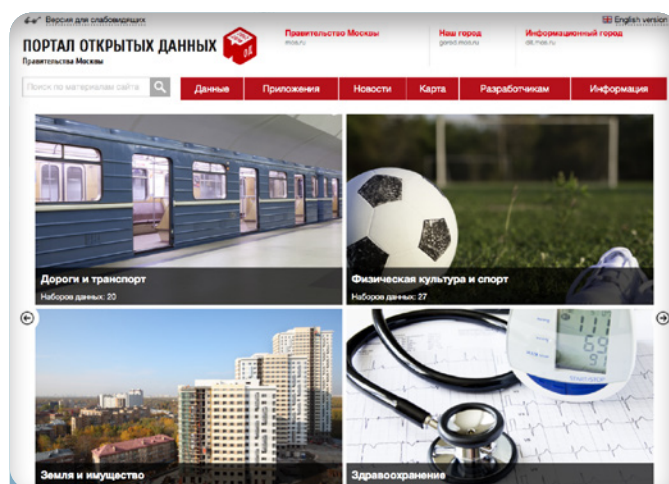
ИНФОГОРОД

Все о технологиях Москвы



Это просто

Один за всех
MOS ID отменяет старую
систему «тысячи паролей»
/с.8



Полезные сервисы

Открытые данные
ключ к пониманию развития
мегаполиса /с.8



Прямая речь

Максим Решетников:
«Для нашей работы сегодня
дедовские методы не подходят»
/с.6

А также в выпуске:

- Кто следит за Москвой?
/с.4
- Зачем Копенгагену
копенциклы? /с.16
- Интеллектуальная система
городского освещения
в Тампере /с.17
- Как попасть на прием
к чиновникам Вильнюса?
/с.18



Департамент
информационных
технологий
города Москвы

dit.mos.ru




Сергей Собянин

Мэр Москвы

Информационные технологии имеют больший потенциал развития, чем мы имеем сегодня. Хотя можно сказать, что Москва состоялась как некий город программистов. В российских масштабах из 20 ИТ-компаний 19 зарегистрировано в Москве. Общий объем продукции этих компаний составляет более 500 млрд рублей. Это, конечно, уже значительные величины, значительный потенциал. Большая часть научного потенциала России находится в Москве, 30% всего научного сообщества страны. Это, конечно, является базой для развития информационных технологий.

На встрече с представителями ИТ-сообщества, январь 2013 г.



Леонид Печатников

заместитель Мэра Москвы в Правительстве Москвы по вопросам социального развития

Как на самом деле развиваются информационные технологии за рубежом, надо проверять, съездив в ту или иную столицу или город. Что касается Москвы, на мой взгляд, у нас все неплохо. Главное ведь, чтобы решения принимались верные, а технологии — нам в помощь.

В интервью порталу CNews, август 2013 г. июль 2013 г.

24

мобильных приложения для Москвы разработано на базе городских открытых данных

500

памятников культуры в Москве оснащены табличками с QR-кодами

Более 70

общегородских информационных систем постоянно используют в работе сотрудники Правительства Москвы

30 SMS сервисов

помогают москвичам получить всю необходимую информацию о столице

Около 140 тыс.

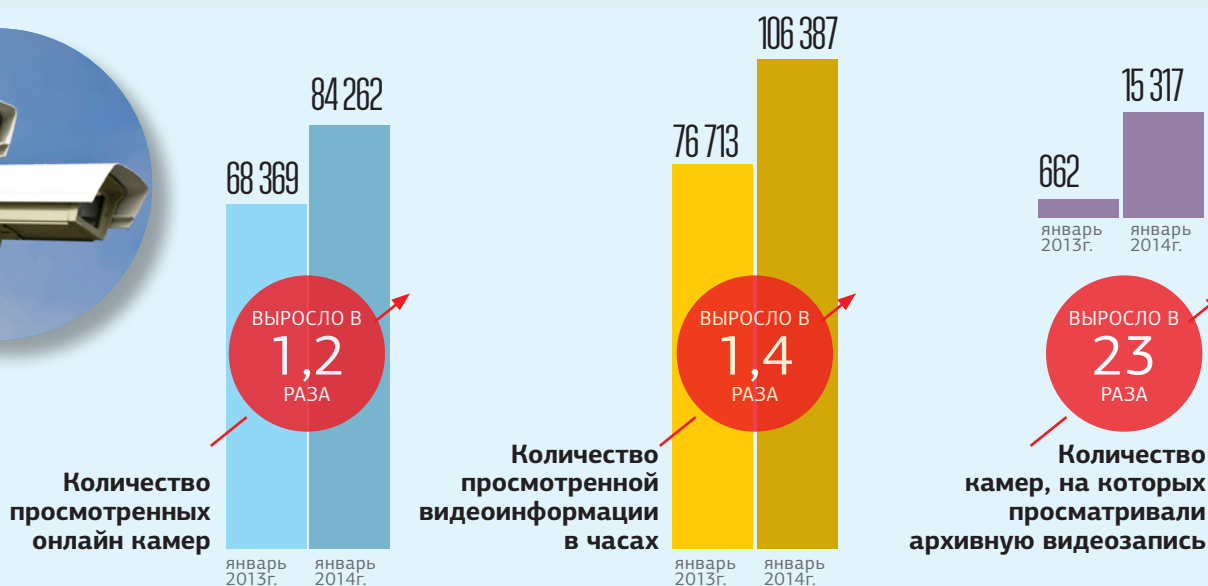
камер видеонаблюдения установлено на дорогах и улицах Москвы

Кто следит за Москвой?

Рейтинг ведомств, активно использующих систему видеонаблюдения

В Москве установлено около 140 тыс. камер видеонаблюдения: на улицах, во дворах, на дорогах. Эти камеры ежедневно просматривают сотрудники городских органов власти. Какие ведомства активно следят за порядком в Москве и как за год изменилась городская система видеонаблюдения, смотрите в нашем рейтинге.

СИСТЕМА ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ: ТОЧКИ РОСТА



ОРГАНЫ ВЛАСТИ, НАИБОЛЕЕ АКТИВНО ИСПОЛЬЗУЮЩИЕ СИСТЕМУ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ

МЕСТО В РЕЙТИНГЕ	НАЗВАНИЕ ВЕДОМСТВА	КОЛИЧЕСТВО ПРОСМОТРЕННЫХ КАМЕР	КОЛИЧЕСТВО ПРОСМОТРЕННОЙ ВИДЕОИНФОРМАЦИИ В ЧАСАХ	ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ
1	Префектура САО	88335	118 603	4
2	Префектура ЮАО	123762	99 676	5
3	Префектура ЮВАО	70737	113 445	7
4	Префектура СВАО	138964	63 626	7
5	Префектура ВАО	83263	79 881	8
6	Префектура ЮЗАО	62677	79 498	11
7	Префектура ЦАО	49623	48 675	14
8	Префектура ЗАО	43702	44 227	16
9	Префектура СЗАО	27341	19 019	19
10	Префектура ЗелАО	12914	23 109	20
11	Дорожная инспекция ОАТИ	26964	13 491	21
12	Департамент торговли и услуг г. Москвы	1559	512	24
13	Аппарат Мэра и Правительства Москвы	427	3706	26
14	Москомархитектура	344	18	27
15	Департамент транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры г. Москвы	173	35	28
16	Главное контрольное управление г. Москвы	185	18	28

Методика исследования: Рейтинг составлен на основании двух критериев: количество просмотренных ведомствами камер и количество просмотренной ведомствами видеoinформации в часах. Органы исполнительной власти были проранжированы: в зависимости от количественного показателя по каждому критерию ведомству начислялись баллы от 1 до 16 (1 балл соответствовал первому месту в рейтинге, а 16 — последнему). Далее все баллы суммировались. Таким образом, ведомства, набравшие наименьшее количество баллов, заняли наивысшие места в рейтинге. При совпадении итоговой суммы баллов предпочтение отдавалось ведомству с большим количеством просмотренной в часах видеoinформации.

В рейтинге отражена статистика с февраля 2013 г. до февраля 2014 г. Данные предоставлены Департаментом информационных технологий города Москвы.

Максим Решетников:

Для нашей работы сегодня дедовские методы не подходят

Информационные технологии успешно работают на Правительство Москвы. Они не только способны упростить взаимодействие между госслужащими, но и помогают эффективно управлять финансовыми процессами и следить за четким распределением и исполнением городского бюджета. О том, почему власти города так важно «дружить» с высокими технологиями, в интервью рассказал Министр Правительства Москвы, руководитель Департамента экономической политики и развития города Москвы **Максим Решетников**.

Какими информационными системами, разработанными для Правительства Москвы, вы чаще всего пользуетесь? Какая из них, на ваш взгляд, самая полезная?

Есть два класса сервисов, которые мы используем. Первое — это системы, которые мы применяем для обеспечения собственной деятельности. Здесь у нас внедрен электронный документооборот. Понятно, что мы уже без этого себя не мыслим. Никто папки с бумагами уже не носит — сейчас берешь компьютер и можешь работать по пути домой или из дома на работу. Это очень удобно. В общем, внедре-



ние электронного документооборота удлинит наш рабочий день еще минут на 30–40 примерно.

Есть системы, связанные с управлением ресурсами. Например, ресурсами департамента. У нас в департаменте работа организована по проектному принципу. Есть проекты, у них есть задачи. Соответственно, есть какие-то контрольные точки. Эти контрольные точки попадают в расписание — все синхронизируется. И все можно просмотреть на телефоне. Большая комплексная система управления всеми ресурсами департамента помогает контролировать процесс, потому что задач очень много, и понятно, что уже там дедовскими методами не справишься. В системе в любой момент любую справку можно найти, вытащить, посмотреть за 2–3 минуты. Это все помогает в работе. Но

многое уже выполняется непосредственно самими программами.

У нас в финансово-экономическом блоке существуют три очень плотно интегрированных между собой системы: система, которая связана с управлением финансами, бюджетом города. Вторая система позволяет видеть, как реализуется госзаказ. Например, на закупку оборудования или уборку дорог отводится миллиард рублей. И благодаря системе мы четко понимаем, что из этого миллиарда контракты есть на такую-то сумму, а вот еще на столько-то мы должны отконтрактовать. Там же можно отследить сроки, понять, законтрактованы ли работы. Если этого нет, у нас в системе загораются красные флажки — и мы начинаем с ведомствами разбираться, почему они отстают в контрактации.

И третья важная система — система мониторинга комплексного развития и реализации программ, которая, естественно, связана с двумя первыми. Она учитывает инвестиционный процесс по всем каналам. Я могу в течение трех минут посмотреть, что сейчас с бюджетом, как идет выполнение программ, какой уровень выполнения показателей, на каких объектах в городе ведутся работы, где они закончены. Вот, то, что позволяют нам делать информационные системы сейчас. Это главное.

Без информационных систем мы не мыслим наши основные процессы работы.

Принципы работы серьезно поменялись. Если бы был выбор: совещание обычное или совещание по Skype?

Это, наверное, следующий этап, к которому нам предстоит перейти. Пока в моем графике преобладают очные совещания. Не все еще получается перевести в дистанционный режим работы. Дело в том, что зачастую приходится примирять непримиримые позиции. Иногда все происходит достаточно жестко, иногда договариваемся... По-разному бывает. Но в случае, когда нужно общаться с зарубежными партнерами, когда нужно действительно очень много разных людей собрать — альтернативы онлайн-совещаниям здесь нет.

С чем предпочитаете работать — обычные или электронные документы?

Обычных уже нет. Это только отдельные классы документов, которые просто не подлежат по каким-то причинам, и, к сожалению, переводу в электронный вид.



«Никто папки с бумагами уже не носит — сейчас берешь компьютер и можешь работать по пути домой или из дома на работу. Это очень удобно»



Электронная книга или обычная?

Смотря в какой ситуации. Если нужна быстрая информация, конечно, электронная, только электронная. А если отдохнуть, посидеть с книжкой, то надо что-то в руках держать.

Как с новостями знакомитесь?

Только интернет.

Какой гаджет у вас всегда при себе?

Телефон. Марку не буду называть.

Какими устройствами пользуетесь в обычной жизни и на работе?

Ну, планшетник, телефон — как и все, наверное.

Какими мобильными приложениями пользуетесь?

А у нас все системы, о которых я вам сказал — они все выведены в мобильный формат. Потому что сидишь, например, на совещании у Мэра и что-то вдруг срочно надо сделать, найти какие-то данные. Достоешь планшет, быстро находишь нужное — и даешь информацию.

Один за всех MOS ID отменяет старую систему «ТЫСЯЧИ паролей»

Порталы и ведомственные системы в домене [.mos.ru](https://mos.ru) связала Система управления доступом к информационным ресурсам Правительства Москвы (СУДИР). Технология единого входа получила неформальное название MOS ID. Запоминать и хранить отдельные логин и пароль для каждого сайта теперь больше не нужно. Пользователь получает один «ключ» ко всем ресурсам Правительства Москвы.



Идеология единой системы аутентификации пользователей, которая начала реализовываться в 2013 году, проста и удобна. Госслужащий, имея всего одну учетную запись, может пользоваться разными ведомственными ресурсами без повторной авторизации.

Единожды введя свой логин и пароль в любую из рабочих систем, сотрудник автоматически будет авторизован и во всех других системах, к которым подключен.

Технология единого входа упростит жизнь как сотрудникам органов власти, так и всем пользователям московских городских порталов.

Список порталов, в которых можно работать через единую систему аутентификации, все время расширяется. Сегодня по такой схеме реализован доступ на портал госуслуг (pgu.mos.ru), «Наш город» (gorod.mos.ru), «Автокод» (avtokod.pro), среди внутриведомственных ресурсов - система заседаний и совещаний (pravitelstvo.mos.ru), электронная почта (owa.mos.ru). Единый доступ будет появляться по мере ввода новых порталов и сервисов.

Принцип одной кнопки

По сути, связанность всех порталов Правительства Москвы через единую точку входа можно сравнить с системой аутентификации на ресурсах Google. Авторизовавшись единожды на конкретном ресурсе, вы беспрепятственно можете переходить к другим сервисам и сайтам компании. У Google этой технологией связаны YouTube, Google +, Gmail.

Аналогичным образом происходит и авторизация пользователя на московских порталах, поддерживающих технологию MOS ID. При начале работы с городским ресурсом пользователь сначала переводится на страницу единой аутентификации, где необходимо ввести свой логин и пароль.

Принцип безопасности

Для ведомств и учреждений Правительства Москвы переход к единой учетной записи — это, в первую очередь, забота о безопасности данных города. В Москве работают сотни информационных систем, к которым подключены тысячи госучреждений и десятки тысяч пользователей. Следить за сохранностью данных в такой ситуации непросто. Идентификация через MOS ID позволяет дополнительно регулировать отношения города как нанимателя с работниками. Если сотрудник уволился, он автоматически лишается доступа ко всем своим рабочим

Для граждан вход с помощью MOS ID уже доступен на порталах госуслуг pgu.mos.ru и «Наш город» (gorod.mos.ru), а также в телевизионной версии московского портала госуслуг для пользователей Smart TV (виджет городских услуг) и сервисе проверки истории автомобилей «Автокод» (avtokod.pro).

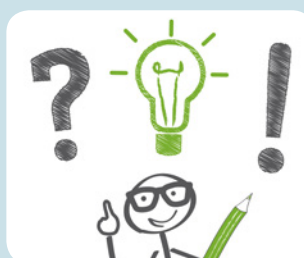
Вскоре MOS ID будет реализован в:

- Системе электронного документооборота (edo.mos.ru)
- Автоматизированной системе государственных услуг и функций (asguf.mos.ru)
- Единой автоматизированной информационной системе торгов (erkt.tender.mos.ru)



Как получить единую учетную запись?

1 Единый логин и пароль для входа в корпоративные системы сотрудникам ведомств и госучреждений выдает ответственное лицо (администратор) в их организации

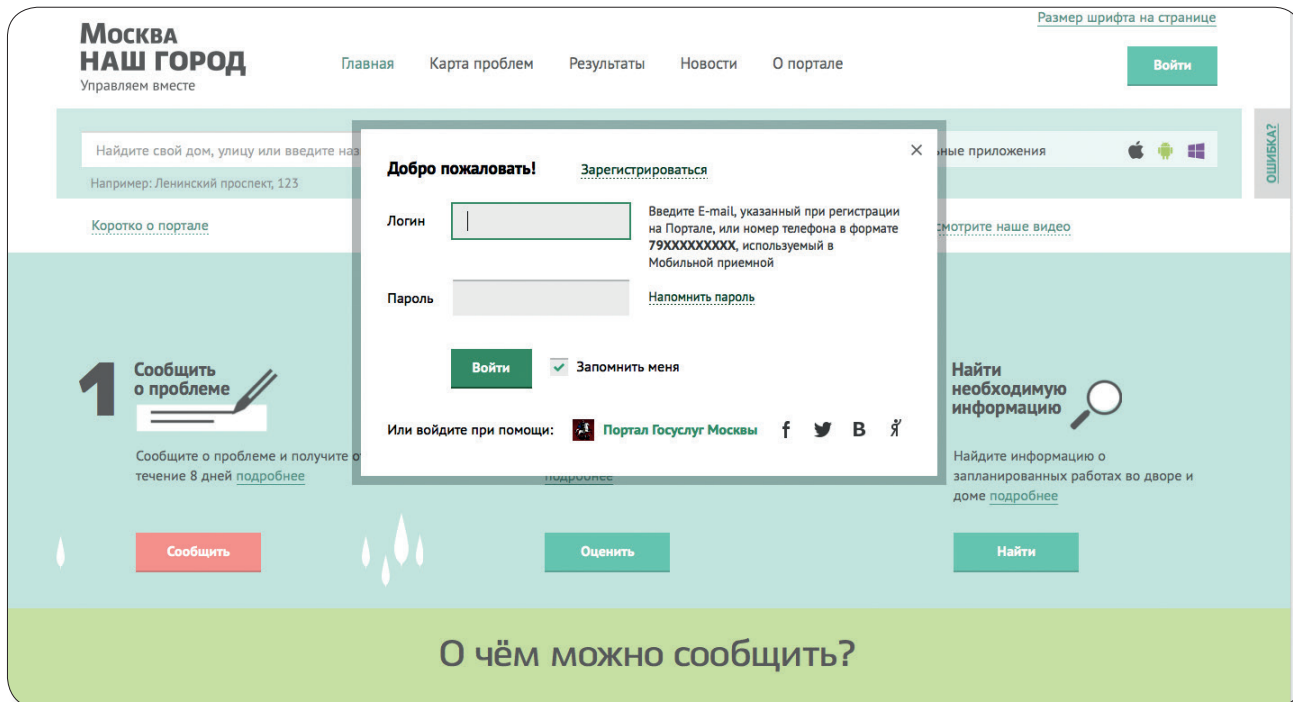


2 Чтобы получить список учетных записей для сотрудников своего ведомства, администратор должен отправить в Департамент информационных технологий города Москвы соответствующий запрос

3 Дополнительных действий со стороны пользователей не потребуется. С любым вопросом, касающимся использования новой технологии, также можно обратиться к ответственному лицу в своей организации



4 После получения единого логина и пароля все старые учетные записи в корпоративных системах работать перестанут. Для входа в систему необходимо будет использовать данные единой учетной записи



Технологию входа через MOS ID можно опробовать на портале «Наш город» (gorod.mos.ru)

ресурсам. По статистике, сегодня один сотрудник в среднем может иметь от 5 до 20 учетных записей в зависимости от количества систем, которыми он пользуется.

Система управления доступом к информационным ресурсам позволяет иметь всего одну связку «логин-пароль», которой будет достаточ-

но для работы. При этом стоит отметить, что здесь не хранятся личные данные пользователя, лишь необходимый минимум информации для создания учетной записи и идентификации: адрес электронной почты, логин и пароль.

В перспективе MOS ID свяжет все информационные системы Правительства Москвы.



20 разных учетных записей

В ВЕДОМСТВЕННЫХ СИСТЕМАХ В СРЕДНЕМ ПРИХОДИТСЯ НА ОДНОГО ГОССЛУЖАЩЕГО В ОРГАНАХ ВЛАСТИ ПРАВИТЕЛЬСТВА МОСКВЫ

35 ТЫС.

ГОССЛУЖАЩИХ ПОЛУЧИЛИ ЕДИНУЮ УЧЕТНУЮ ЗАПИСЬ К НАЧАЛУ 2014 ГОДА

15 ТЫС.

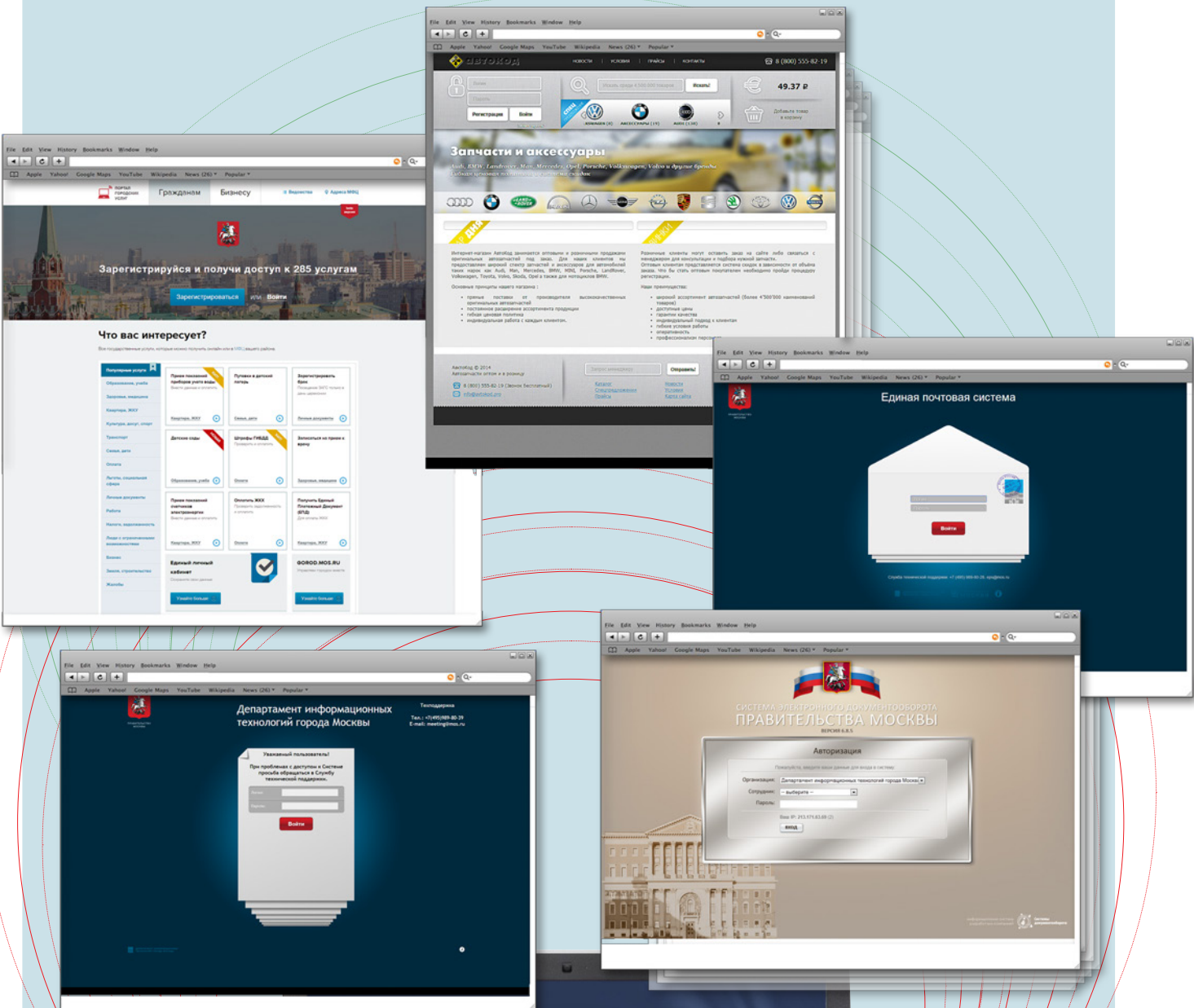
авторизаций ежедневно осуществляется с помощью MOS ID

20 ТЫС.

заходов за 3 часа — максимальное количество авторизаций

3,5 МЛН

ВНЕШНИХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МОГУТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ТЕХНОЛОГИЮ MOS ID



ЕДИНАЯ
ТЕХНОЛОГИЯ
MOS ID
В БУДУЩЕМ СВЯЖЕТ ВСЕ
ГОРОДСКИЕ ПОРТАЛЫ,
СИСТЕМЫ И СЕРВИСЫ
ПРАВИТЕЛЬСТВА
МОСКВЫ

Открытые данные — ключ к пониманию развития мегаполиса

С момента запуска в начале 2013 года Портала открытых данных Правительства Москвы (data.mos.ru) ресурс стал основным официальным источником справочной информации о Москве. В совокупности данные из реестровых систем 28 органов исполнительной власти, представленных на портале, охватывают основные сферы жизнедеятельности города. Гражданам данные доступны в виде таблиц и геоданных, а также в более удобном мобильном формате — количество приложений с использованием городских открытых данных все время растет.

3
ДНЯ

В СРЕДНЕМ ТРЕБУЕТСЯ
НА СОЗДАНИЕ
И ПУБЛИКАЦИЮ
ДАТАСЕТА
НА DATA.MOS.RU



Быстрый поиск по материалам сайта с подсказкой

Полный перечень доступных на портале справочников

Портал открытых данных Правительства Москвы

Всего 238 наборов данных

№	Название	Категория	ОИВ
1	Wi-Fi в парках	Связь	Департамент информационных технологий города Москвы
2	Автодромы аттракционные	Досуг и отдых	Департамент физической культуры и спорта города Москвы
3	Автодромы детские учебные	Физическая культура и спорт	Департамент физической культуры и спорта города Москвы
4	Автодромы спортивные	Физическая культура и спорт	Департамент физической культуры и спорта города Москвы
5	Аптеки	Здравоохранение	Департамент здравоохранения города Москвы
6	Аттракционная техника с механическим приводом, установленная в скверах и парках	Досуг и отдых	Объединение административно-технических инспекций города Москвы
7	Бассейны плавательные крытые	Физическая культура и спорт	Департамент физической культуры и спорта города Москвы
8	Бассейны плавательные открытые	Физическая культура и спорт	Департамент физической культуры и спорта города Москвы
9	Библиотеки	Культура	Департамент культуры города Москвы
10	Больницы взрослые	Здравоохранение	Департамент здравоохранения города Москвы
11	Больницы детские	Здравоохранение	Департамент здравоохранения города Москвы

Портал открытых данных Правительства Москвы

Дороги и транспорт (Набор данных: 20)

Физическая культура и спорт (Набор данных: 27)

Земля и имущество (Набор данных: 14)

Здравоохранение (Набор данных: 28)

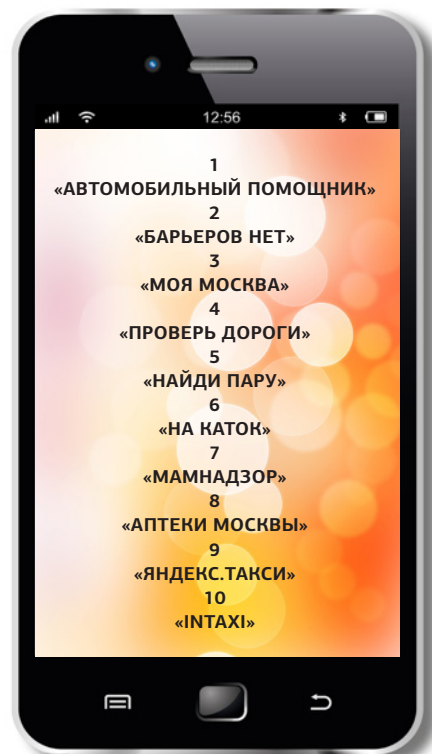
Открытое правительство

Видеонаблюдение

Наборы данных

Электронный атлас

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ, РАЗРАБОТАННЫЕ НА ОСНОВЕ ОТКРЫТЫХ ДАННЫХ



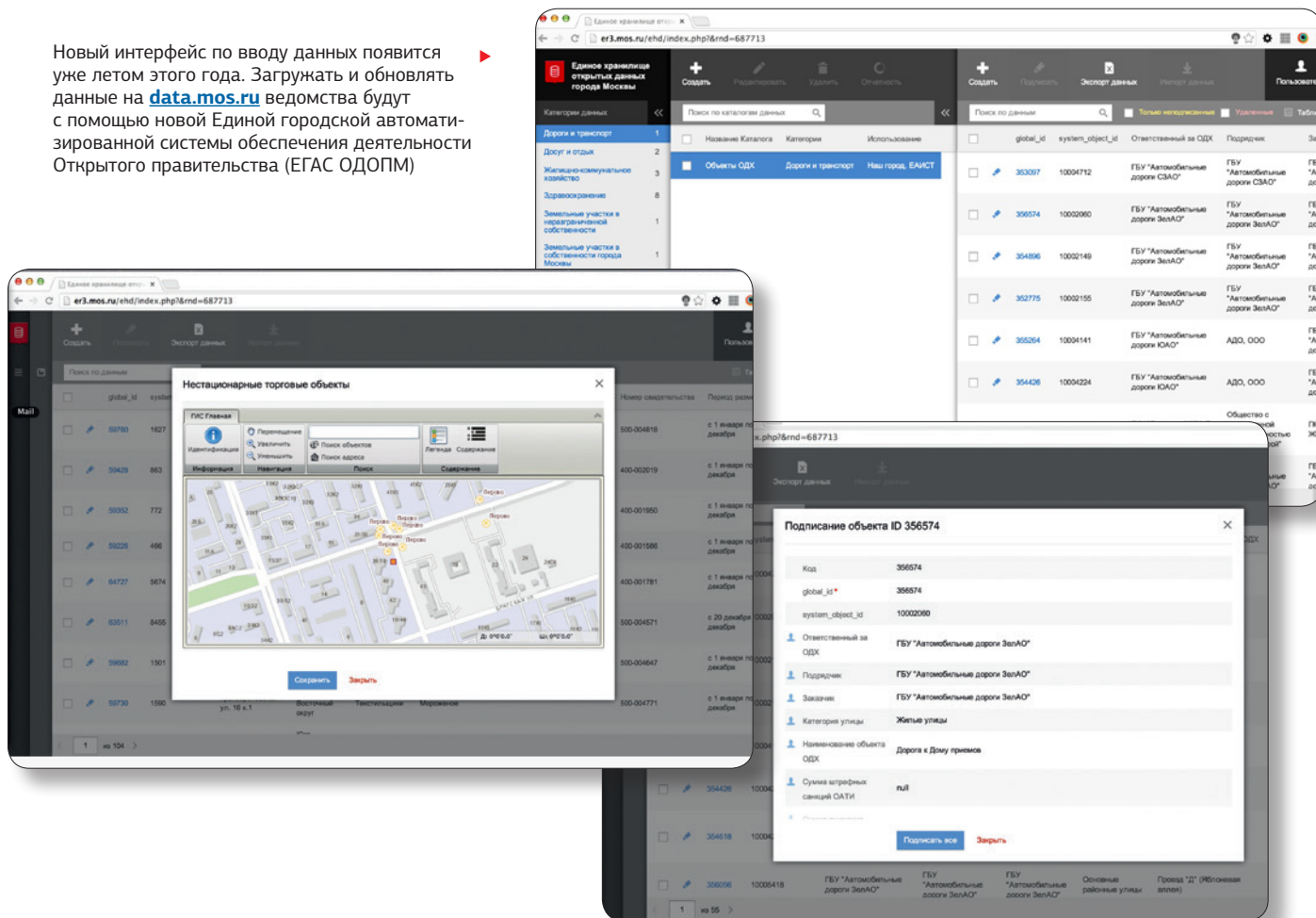
Зачем правительству открытые данные?

С проектом data.mos.ru Правительство Москвы получило еще один важный инструмент контроля работы органов исполнительной власти, а также сбора аналитических данных. Так называемые датасеты позволяют ведомствам выявить «узкие» места в своей работе, скорректировать приоритеты, повысить координацию и обмен данными друг с другом.

Например, проанализировав данные о плотности населения в различных районах мегаполиса и обеспеченность их больницами, можно понять, достаточно ли медучреждений в том или ином районе, сколько больничных мест необходимо, — и создать недостающие объекты.

Или другой пример. Представленные на портале данные позволяют оценить доступность различных городских объектов для людей с ограниченными возможностями здоровья, определить, в каких районах не хватает организаций, приспособленных для обслуживания этой категории граждан. Опубликованные данные также позволяют определить места плановой застройки новых объектов социальной инфраструктуры.

Новый интерфейс по вводу данных появится уже летом этого года. Загружать и обновлять данные на data.mos.ru ведомства будут с помощью новой Единой городской автоматизированной системы обеспечения деятельности Открытого правительства (ЕГАС ОДОПМ)



Как загрузить данные на портал?

Информация ведомств поступает в общегородскую систему ведения и управления реестрами и регистрами (АС УР).

Процесс публикации нового или обновление уже существующего набора данных на портале происходит в несколько этапов. Сначала тематическую информацию выгружают из АС УР. Затем формируется слой геоданных. Процесс происходит в автоматическом режиме в соответствии с адресным реестром БТИ. После проверки данные преобразуются в трехмерную модель координат, пригодную для публикации в Электронном атласе. Суть последнего процесса в том, что из местной системы координат Москвы (МСК-77) данные перепроцируются в трехмерную систему координат (WGS-84), единую для всей планеты.

Поддержание данных в актуальном состоянии — задача непростая. Так, ОАТИ, по собственным данным, весной 2014 года понадобилось внести более 400 уточнений в описание объектов зимних видов спорта, опубликованных на data.mos.ru.

Сверка данных происходит в ручном режиме. Сейчас в этой работе задействованы 27 человек из подведомственного ДИТ Москвы ГУП «Московский социальный регистр». Самой трудоемкой оказалась проверка так называемых летних наборов данных 2013 года издания, которые

насчитывали свыше 8 тыс. записей.

В ближайшее время процесс ввода и обработки данных будет делегирован непосредственно самим ведомствам. При этом работу по актуализации датасетов планируется сделать полностью автономной за счет интеграции с ведомственными информационными системами.

ЭТО ИНТЕРЕСНО!

В этом году Правительство Москвы впервые организовало соревнования среди разработчиков мобильных приложений и веб-сервисов на создание программ на основе открытых данных. Окончательные итоги хакатона будут подведены в конце мая, победителей ждут ценные призы.

Какие данные искать на портале?

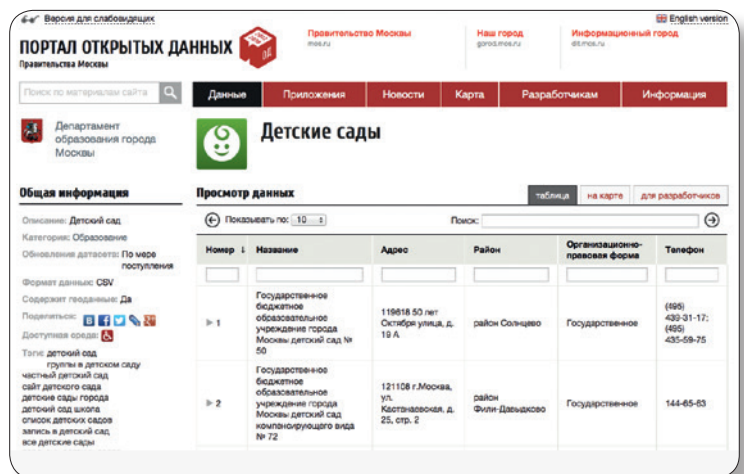
В первый год работы портала data.mos.ru было размещено 256 различных наборов данных. В открытом доступе информация об учреждениях здравоохранения, образования, транспортной инфраструктуры, спортивных площадках и залах, ветеринарных клиниках и многом другом. Здесь также опубликованы сведения о государственных услугах, бюджете Правительства Москвы, городском имуществе, судах, избирательных участках.

Кроме того, на портале содержится информация о недобросовестных компаниях. Например, регулярно обновляются данные об АЗС, продающих топливо, не соответствующее экологическим требованиям, и названия организаций, допустивших те или иные нарушения (в области землепользования, использования объектов нежилого фонда, неисполнения требований контролирующих органов власти и пр.), а также сведения о штрафных санкциях в отношении нарушителей.

Планируется, что портал станет реестром всей городской информации, доступной как самим ведомствам, так и рядовым пользователям.

Мнение горожан о востребованности тех или иных данных — один из важнейших факторов принятия решения об их публикации. В частности, по итогам обращения граждан были растижированы такие данные, как места размещения камер фотовидеофиксации, площадки для запуска новогодних фейерверков, закрытие родильных домов на мойку или ремонт и другие.

70
НОВЫХ
справочников
ПЛАНИРУЕТСЯ ДОБАВИТЬ
НА ПОРТАЛ ОТКРЫТЫХ
ДАННЫХ В 2014 ГОДУ



ТОП-5:

ЧТО ИСКАЛИ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ПОРТАЛА В МАРТЕ?



Зачем Копенгагену копенциклы?

Любовь жителей Копенгагена к велосипедам власти города решили обратить на пользу общего дела. По заказу городской администрации специалисты лаборатории Массачусетского технологического института (MIT) создали хитрый «аксессуар» для велосипедов — сенсорный электромотор Copenhagen Wheel — позволяющий собирать и передавать данные об окружающей среде и состоянии городских дорог.



Сенсорными электромоторами оснастили велосипеды в городских пунктах аренды. Устройство крепится на переднее колесо велосипеда, а в пару к «умному» двигателю на руле фиксируют планшетный компьютер. За сбор данных отвечает набор специальных сенсоров в корпусе электромотора.

Во время поездки сенсоры Copenhagen Wheel считывают информацию как о самом велосипедисте (его положении, пройденном расстоянии, количестве сожженных калорий и т.д.), так и об окружающей среде. В частности, сенсор способен измерять уровень углекислого газа в воздухе или уровень шума, температуру и влажности воздуха. Собранные данные передаются планшету. Полученную информацию через интернет владелец велосипеда может отправить городским службам.

Данные, собранные велосипедистами, позволяют городу отслеживать, например, влияние транспорта на окружающую среду и климат в различных районах, и в соответствии с этим планировать мероприятия и ресурсы для защиты окружающей среды.

Велосипеды с сенсорами назвали копенциклами (CopenCycle), по названию «зеленого» исследовательского проекта, в рамках которого и появились новые веломобили.

36%

**ЖИТЕЛЕЙ ДАНИИ ПРЕДПОЧИТАЮТ
ВЕЛОСИПЕД АВТОМОБИЛЮ**

Демонстрационная фаза проекта продолжалась в течение 3 лет. В 2013 году сенсорные электромоторы поступили в свободную продажу. Установить их можно на любой велосипед. Вместе с тем появилась возможность интегрировать вело-сенсоры со специальным приложением для iPhone.

Светить всегда? Интеллектуальная система городского освещения в Тампере

Вот уже не первый год улицы города Тампере (Финляндия) освещают «умные» фонари. Высокотехнологичные светильники включаются и выключаются в зависимости от приближения пешеходов и транспорта, а управлять всей системой можно дистанционно.

Тампере первым в Финляндии сделал выбор в пользу интеллектуальной системы городского освещения. В ходе реализации проекта обычные городские фонари заменили LED-светильниками со встроенными контроллерами. При этом все стойки уличного освещения были связаны между собой и с базовой станцией, что позволило контролировать работу сразу всей системы и вовремя обнаруживать неполадки. Управлять сетью и держать связь с базовыми станциями можно удаленно, с помощью компьютера через специальный веб-интерфейс. Актуальная и полная «карти-

на» работы городского освещения – в любое время доступна с экрана монитора.

В результате город получил возможность дифференцировать время включения и выключения светильников в зависимости от зоны их расположения, получать полную информацию о работе системы, включая сведения о том, зажглись ли те или иные фонари в установленное время, данные о текущем энергопотреблении и т.д. Всего под дистанционный контроль было поставлено 38 тыс. городских фонарей.

«УМНАЯ» СИСТЕМА
ОСВЕЩЕНИЯ ЗА ГОД
ПОМОГЛА ТАМПЕРЕ
ЭКОНОМИТЬ

80 ТЫС.
ЕВРО



КАК ►
УСТРОЕНА
СИСТЕМА
«УМНЫХ»
ФОНАРЕЙ



Как попасть на прием к чиновникам Вильнюса?

Записаться на прием к чиновнику или оставить заявку на получение госуслуги в администрации Вильнюса (Латвия) можно с помощью электронного ресепшена — по мнению местных властей, такой подход помогает сэкономить время, избавиться от очередей и избежать проблем с коррупцией.

ОКОЛО
500

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ
ОТЗЫВОВ
О СИСТЕМЕ ONE
CONTACT ОСТАВИЛИ
ЖИТЕЛИ ВИЛЬНЮСА
В 2013 г.



Оставить электронное обращение можно на официальном сайте города www.vilnius.lt

Электронные терминалы One Contact устанавливаются в приемной ведомств. Из списка на экране автомата посетителям необходимо выбрать нужную им госуслугу и получить персональный номер (талон). После этого остается лишь отправиться в соответствующий кабинет или окошко регистратуры. Для тех, кто спешит, в приемной установлен компьютер, который позволяет записаться на прием в удобное для посетителя время.

И терминалы, и компьютер в приемной подключены к внутриведомственной системе электронного документооборота. Она регистрирует обращения граждан, поступив-

шие с терминала, и направляет их сотруднику ведомства, ответственному за оказание конкретной услуги. С этого момента запускается процесс автоматизированной обработки заявки. Когда решение по вопросу будет принято, его бумажную копию получит заказчик услуги, а электронный документ автоматически будет сохранен в системе.

Электронный ресепшен не только позволяет вести статистику по числу посетителей и характеру их обращений, но и отслеживать процесс обработки каждого отдельного обращения. Кроме того, к минимуму сводятся и личные контакты посетителей и госслужащих, что снижает коррупционные риски.



Держите руку
на пульсе
информационных
технологий

Ваш ДИТ

Выпуск подготовлен:



По заказу:



Департамент
информационных
технологий
города Москвы

Программа:



Информационный
город

