

ПРАКТИКА РЕАЛИЗАЦИИ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА НИЖНИЙ ТАГИЛ

Казакова Ольга Анатольевна (upront-it@mail.ru, ol-ka1@mail.ru),
Управление образования Администрации города Нижний Тагил

Аннотация

Являясь «пилотной» площадкой, Управление образования Администрации города Нижний Тагил реализует проект по предоставлению 3 услуг в сфере образования в электронном виде. В статье рассмотрены технологические и управленческие аспекты реализации проекта, результаты.

Сегодня у любого специалиста, связанного с процессом перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде (будь то IT-специалист или управленец) возникает ряд вопросов:

- Что представляет собой технологически данный процесс?
- Какие технические и программные средства необходимы для его осуществления?
- Какими документами нормативно он должен сопровождаться?
- Кто из специалистов должен этим заниматься? И как его этому научить? И нужно ли обучать?
- Какие проблемы могут возникнуть, и как избежать их появления?

Являясь «пилотной» площадкой, Управление образования Администрации города Нижний Тагил реализует под руководством Министерства информационных технологий и связи Свердловской области проект по предоставлению 3 услуг в сфере образования в электронном виде:

- ✓ приём заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады),
- ✓ зачисление в общеобразовательные учреждения,
- ✓ предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Нижний Тагил.

Между Правительством Свердловской области и Администрацией города Нижний Тагил подписано Соглашение о сотрудничестве и взаимодействии в рамках реализации проекта «Создание типовых решений для предоставления государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде в рамках реализации федеральной целевой программы «Электронная Россия».

Согласно Соглашению, город с 1 января 2011 года обеспечивает выполнение необходимых работ по эксплуатации и функционированию аппаратно-программных средств предоставления пилотных услуг.

Сегодня, представляя свои первые наработки в данном направлении, надеемся ответить на ряд вопросов.

Итак, начнем с общего описания технологии.

В целях предоставления 3 муниципальных услуг в сфере образования в электронном виде мы использовали Автоматизированную информационную систему "Е-услуги. Образование" – разработку компании «ИРТех», г. Самара. Данная система интегрирована с Порталом государственных и муниципальных услуг, что позволяет зарегистрированным пользователям через «Личный кабинет» в электронном виде получить вышеперечисленные услуги.

В настоящее время каждый желающий (в нашем случае это родители) может получить любую из 3 рассматриваемых услуг в электронном виде. Т.е. для подачи заявления на зачисление или перевод ребёнка в детский сад или школу, а также для получения информации об образовательном учреждении родителям достаточно зарегистрироваться на Едином портале госуслуг и оформить соответствующее обращение.

Далее информация с Портала передаётся в ведомственную систему «Электронные услуги в сфере образования».

Автоматически выстраивается электронная очередь в дошкольные образовательные учреждения. Автоматически происходит комплектование групп.

Школы получают информацию о заявлениях, поданных родителями для зачисления ребёнка в 1 класс или перевода из одного общеобразовательного учреждения в другое. Принимают решение о зачислении или дают мотивированный отказ.

Обращения об информировании также видны образовательным учреждениям. Информация об образовательном учреждении направляется родителям указанным ими способом.

«Судьба» обращения (т.е. изменение его статуса) отслеживается заявителями на Портале госуслуг в Личном кабинете.

Это – о работе системы.

Теперь об административных мерах, предшествовавших запуску данных услуг. На что необходимо обращать внимание?

1. Техническое оснащение образовательных учреждений. Программное обеспечение. Кадры.

Процесс информатизации в общеобразовательных учреждениях города длится уже более 10 лет и носит планомерный и системный характер. Отработана система мониторинга оснащённости учреждений средствами информатизации. В настоящее время в 65 школах города более 3 тысяч компьютеров, 90 компьютерных классов, 88% школ имеют локальные сети; на 1 компьютер в среднем приходится 10 школьников. 95% школ имеют широкополосный доступ к Интернет, высококвалифицированные кадры. Действуют автоматизированные системы управления. Организованы опытные зоны по использованию ПСПО.

НО, глобально от школ отличались детские сады.

И первая проблема – оснащение дошкольных учреждений (в рамках реализации проекта в каждый детский сад был поставлен нетбук, базовое программное обеспечение, выполнено подключение к Интернет).

Кадры дошкольных учреждений. До последнего времени эти специалисты не были так активно вовлечены в процессы информатизации, как специалисты школ. И следующая проблема – повышение квалификации. Обучение азам работы с компьютером и параллельно – освоение специфических программных средств («ЭУ в сфере образования», система автоматизации «Сетевой Город. Образование»).

2. Работа с нормативно-правовой базой

Скорректированы городские нормативно-правовые документы, внесены изменения в локальные документы образовательных учреждений.

Во всех образовательных учреждениях изданы приказы о назначении ответственных лиц (за организацию предоставления услуг, за предоставление информации, за ввод и редактирование баз данных).

Разработаны административные регламенты предоставления услуг.

3. Апробация системы

Начали с апробации процесса на базе 4 образовательных учреждений (2 школ, 2 детских садов), после чего в режим тестирования системы погрузили все образовательные учреждения города. Все школы и детские сады в этом режиме на протяжении 2 месяцев отработали в программной среде.

С 1 апреля в нашем городе началась электронная запись во все детские сады и школы. И сейчас подача заявлений родителями возможна в любом из двух режимов: очно (обращение с заявлением в образовательное учреждение), заочно (в электронном виде через Портал). В случае, если родители не хотят получать услугу в электронном виде, сохранена традиционная система (очное обращение с заявлением в бумажном виде). Следует отметить, что в ведомственной системе учтены все заявления (поданные и в бумажном, и в электронном виде).

Благодаря реализации проекта сокращена очередь в ДООУ (по данным на 15.01.2011 – 9114, 1.06.2011 – 7362), благодаря чёткому отслеживанию в системе повторяющихся заявлений (эта возможность полностью исключена). Родители могут подать заявления в несколько ДООУ, но в системе регистрируется одно обращение. При ручной регистрации процесс отслеживания повторяющихся заявителей был очень трудоёмким.

Считаю, что при внедрении подобных систем, особенно в образовании, большое значение имеет обучение и постоянное информационное сопровождение пользователей. Мы систематически проводили обучающие семинары и практикумы, организовали постоянное дистанционное консультирование специалистов учреждений (по телефону, посредством электронной почты и ICQ). С 1 июня введен режим промышленной эксплуатации, учреждения не испытывают проблем в работе с системой. В детских садах 1 июня произошёл запуск электронного комплектования групп, начат процесс выдачи автоматически сформированных путёвок в детские сады.

4. Защита персональных данных

В городе на протяжении последних 2 лет осуществлен ряд организационных мероприятий по созданию условий с целью выполнения 152-ФЗ «О защите ПД». Проведены обучающие семинары, консультации для специалистов и руководителей, в рамках которых сотрудники ОУ ознакомлены с НПА, необходимым для разработки пакетом документов. В настоящее время учреждениями осуществляются меры по организации обследования и приобретению средств защиты.

5. Информирование пользователей (родителей)

Разработаны памятки для родителей. Ведётся работа с родителями на базе образовательных учреждений. В мае 2011 года дан старт волонтерскому движению «Мы вместе с IT» по обучению школьниками людей старшего поколения основам информационных технологий. В рамках выездного совещания Министерства информационных технологий и связи Свердловской области организована встреча с общественностью города по вопросам реализации «пилотного» проекта оказания государственных и муниципальных услуг в электронном виде. Вопросы

предоставления электронных услуг в сфере образования освещаются в городских СМИ.

Итак, если вернуться к поставленным вопросам:

- Технологию процесса мы описали.
- Программные средства для предоставления услуг в электронном виде однозначно необходимы. Вопрос только в выборе поставщика и конкретного программного решения, его интеграция с Порталом госуслуг.
- Вводу услуги обязательно предшествует процесс разработки нормативных документов.
- Обучение и сопровождение специалистов необходимо, если мы хотим предоставлять услуги КАЧЕСТВЕННО.

Опыт реализации проекта представлен в рамках VIII Евро-Азиатского форума «Связь - ПромЭкспо 2011», Международной конференции «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» (2011 г, г. Екатеринбург). Проект может быть реализован в любой территории. Управление образования Администрации города Нижний Тагил готово тиражировать опыт для других территорий области и РФ.

А в заключении хочется сказать, что ещё один шаг сделан системой образования в направлении информационного общества. И, если родителям не нужно часами стоять в очередях, тратить своё время и силы, а можно использовать для получения услуги современные информационные технологии, значит, всё, что мы делаем, не зря.