

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

Казакова О.А. [upront-it@mail.ru](mailto:upront-it@mail.ru), [ol-ka1@mail.ru](mailto:ol-ka1@mail.ru)

Управление образования Администрации города Нижний Тагил

### ***Аннотация***

Управлением образования Администрации города Нижний Тагил в режиме «пилотной» площадки реализован 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?

В режиме «пилотной» площадки Управлением образования Администрации города Нижний Тагил под руководством Министерства информационных технологий и связи Свердловской области реализован проект по предоставлению 3 услуг в сфере образования в электронном виде:

- прием заявлений, постановка на учет 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.

Все работы осуществлялись в рамках Соглашения между Правительством Свердловской области и Администрацией города Нижний Тагил 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 обеспечивал выполнение необходимых работ по эксплуатации и функционированию аппаратно-программных средств предоставления пилотных услуг.

Проект реализован за 1,5 учебных года, обеспечил возможность полного перехода на предоставление в электронном виде 3 муниципальных услуг в сфере образования:

<i>Этапы</i>	<i>Задачи этапа</i>
I. Организационный (сентябрь – декабрь 2010)	1.1. Разработка нормативных правовых актов. Внесение изменений и дополнений в существующие нормативные правовые документы (в том числе в административные регламенты предоставления услуг). 1.2. Модернизация ресурсной базы образовательных учреждений. 1.3. Повышение квалификации педагогических и руководящих работников по вопросам использования современных информационно-телекоммуникационных технологий (ИКТ). 1.4. Проведение конкурсных процедур по выбору поставщика решения.
II. Этап апробации (январь – март 2011)	2.1. Установка программного обеспечения. Апробация программного решения на базе нескольких образовательных учреждений – «пилотных» площадок. 2.2. Интеграция дистанционных интерактивных технологий в управленческие процессы. 2.3. Повышение квалификации специалистов образовательных учреждений по вопросам использования программных средств. 2.4. Ввод системы в опытную эксплуатацию во всех образовательных учреждениях.
III. Внедренческий (апрель – август 2011)	3.1. Работа учреждений города в режиме опытно-промышленной эксплуатации системы. 3.2. Переход в режим промышленной эксплуатации.
IV. Обобщающий (сентябрь – декабрь 2011)	4.1. Анализ результатов деятельности по реализации проекта 4.2. Обобщение и тиражирование опыта.

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

*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 получать 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 ребенка 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 передается в ведомственную систему «Электронные услуги в сфере образования» («Е-услуги. Образование»).

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

Школы получают информацию о заявлениях, поданных родителями для зачисления ребенка 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.

Обеспечена информационная прозрачность муниципальной системы образования. Родители получили возможность в любой момент времени получать полную и достоверную информацию об образовательных учреждениях, а так же контролировать соблюдение прав ребенка при комплектовании ДОУ и общеобразовательных школ.

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 оснащенности учреждений средствами информатизации. В настоящее время в 65 школах города более 3 тысяч компьютеров, 100 компьютерных классов, большинство школ имеют локальные сети; на 1 компьютер в среднем приходится 10 школьников. 97% школ имеют широкополосный доступ к Интернет, высококвалифицированные кадры. Действуют автоматизированные системы управления.

Но, достаточно значимо в плане оснащенности компьютерной техникой от школ отличались детские сады.

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 для сферы образования («Е-услуги. Образование», система автоматизации сферы образования «Сетевой Город. Образование»).

Особенность проекта - впервые в использование ИКТ активно вовлечены сотрудники всех дошкольных образовательных учреждений, что существенно повысило в системе образования количество грамотных пользователей ПК.

### **2. Работа с нормативно-правовой базой**

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

Изданы приказы о назначении ответственных лиц (за организацию предоставления услуг, за предоставление информации, за ввод и редактирование баз данных).

Разработаны и утверждены 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 2011 года в городе в режиме опытно-промышленной эксплуатации началась электронная запись во все детские сады и школы.

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 «Е-услуги. Образование» учтены все заявления (поданные и в бумажном, и в электронном виде).

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

Считаем, что при внедрении подобных систем, особенно в образовании, большое значение имеет обучение и постоянное информационное сопровождение пользователей. Систематически проводим обучающие семинары и практикумы, организовали постоянное дистанционное консультирование специалистов учреждений (по телефону, посредством электронной почты, ICQ, Skype). С 1 июня 2011 года введен режим промышленной эксплуатации, учреждения не испытывают проблем в работе с системой. В детских садах ведется электронное комплектование групп, осуществляется процесс выдачи автоматически сформированных путевок.

### **4. Защита персональных данных**

В городе на протяжении последних 3 лет осуществлен ряд организационных мероприятий по созданию условий с целью выполнения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Проведены обучающие семинары, консультации для специалистов и руководителей, в рамках которых сотрудники образовательных учреждений ознакомлены с нормативно-правовыми актами и необходимым для разработки пакетом документов. Осуществлен ряд мер по организации обследования и приобретению средств защиты.

### **5. Информирование пользователей (родителей)**

Разработаны памятки для родителей. Ведется консультирование 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.

Организованы встречи с общественностью города по вопросам реализации 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.

Начало эксплуатации системы показало высокий уровень востребованности услуг в электронном виде, заинтересованность потребителей. Только в апреле 2012 года 25% заявлений на зачисление в 1 классы подано родителями через Портал.

**Наиболее значимые эффекты:**

- сокращена за счет оптимизации системы приема заявлений очередь в детские сады;
- исключена возможность коррупционности при решении вопросов о приеме ребенка в детский сад или в школу;
- повысился уровень информационной компетенции сотрудников ДОУ и школ, вовлеченных в процессы предоставления услуг в электронном виде;
- увеличивается количество граждан, вовлеченных в процессы систематического использования современных информационно-телекоммуникационных технологий;
- предоставлена возможность дистанционного обращения в целях получения услуги.

Опыт реализации проекта неоднократно представлен в рамках мероприятий различных уровней, в том числе VIII Евро-Азиатского форума «Связь - ПромЭкспо 2011», Международной конференции «Информационно-коммуникационные технологии в образовании», Международной выставки промышленности и инноваций «Иннопром-2011».

Проект может быть реализован в любой территории. Управление образования Администрации города Нижний Тагил готово тиражировать опыт для других территорий области и РФ.

*В настоящее время по результатам реализации «пилотного» проекта в Нижнем Тагиле система внедрена на территории 67 муниципалитетов Свердловской области.*

В заключение хочется сказать: еще один шаг сделан системой образования в направлении информационного общества.