

Название проекта: **«Переводчик Госуслуг»**
Проект для реализации стратегической инициативы
«Государство для граждан»

Москва, 2022

Оглавление

Титул паспорта	3
Описание проекта.....	4
Ресурсное обеспечение	6
Условия и алгоритм тиражирования	7

Титул паспорта

Основная цель проекта – к 2026 году обеспечить повышение вовлечённости граждан в процесс получения электронных государственных услуг на 10% к уровню 2021 года путем развития инструментов информирования, адаптированных под потребности населения».

Предмет: для достижения данной цели необходимо создать платформу, интегрированную в Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ), для информирования граждан о государственных услугах с контентом, адаптированным к особенностям восприятия разных поколений граждан.

В рамках реализации проекта ключевыми показателями будут:

- *уровень информированности граждан о государственных услугах;*
- *уровень удовлетворенности граждан информированием о государственных услугах;*
- *количество переходов на лэндинговую платформу для получения информации о государственных услугах;*
- *количество заявок на получение электронных государственных услуг после перехода на лэндинговую платформу.*

Первичная локация: ЕПГУ.

Исполнитель: Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (далее – Минцифры России).

Оценочные затраты (Бюджет): 5,2 млн. рублей, из них федеральный бюджет – 3,2 млн. рублей; внебюджетные средства – 2,0 млн. рублей. Данный бюджет рассчитан на ТОП-50 государственных услуг. Увеличение количества государственных услуг повлечет за собой, соответственно, увеличение размера финансирования проекта.

Описание проекта

В соответствии с данными Минцифры России по итогам 2021 года на ЕПГУ зарегистрировано 137,6 млн пользователей, из которых 93 млн – подтвержденных учетных записей или 64% населения Российской Федерации. На ЕПГУ выведено 102 государственных услуги, из них 18 – федеральных, 84 – региональных и муниципальных, гражданами подано более 480 млн заявлений. По данным главы Минцифры России 9 из 10 человек в возрасте от 15 до 70 лет пользуются порталом. Кроме того, по данным социологического исследования, проведенного на ЕПГУ, 5% пользователей ЕПГУ – это лица в возрасте до 25 лет, 31% – от 26 до 35 лет, 31% – от 36 до 45 лет, 22% – от 46 до 60 лет. Категории граждан до 25 лет и старше 60 лет почти не пользуются госуслугами через ЕПГУ. При этом по данным Росстата России количество граждан в возрасте от 14-25 лет и старше 60 лет составляет 52,8 млн человек (36% от населения страны).

Помимо этого, информация и инструкции, содержащиеся на портале, носят унифицированный характер и не учитывают особенности такого обширного возрастного диапазона пользователей, зарегистрированных на ЕПГУ. Кроме того, исходя из анализа жалоб по работе с порталом, ЕПГУ мало эффективен в отношении предоставления услуг в электронном виде для представителей старших (пенсионеры) и младших (подростки) поколений, часто информация сложна для восприятия, а молодому поколению она не интересна.

Таим образом, в ЕПГУ не учитываются адресность и индивидуальный подход при предоставлении информации, в том числе особенности восприятия (визуальное, аудиальное), формы подачи информации (клипы, комиксы, видео, презентации). Проведенные многочисленные социологические исследования (в том числе теория поколений, разработанная в 1991 году американскими писателями-социологами Уильямом Штраусом и Нилом Хау, описывающая, что люди, родившиеся в определенный период времени, имеют схожие ценности и тип мышления – поколения X, Y, Z) доказывают необходимость «персонализированного» подхода к подаче информации.

Проект «Переводчик госуслуг» разработан с целью устранения «барьеров» восприятия информации: информация и инструкции по получению в электронном виде государственных услуг на ЕПГУ будут учитывать возрастные и психологические особенности граждан. С этой целью на ЕПГУ будет разработана лендинговая платформа. Клиент, желающий получить инструкцию к получению государственной услуги (с учетом жизненной ситуации) сможет получить визуальную (текстовую, в форме презентации и иных формах) или аудио-инструкцию, подобранную исходя из возрастных параметров клиентов. Указанный подход является клиентоцентричным и способствует не только правильному и простому восприятию

информации, но и вовлекает граждан в процесс ее получения, снижает количество жалоб и дополнительных обращений граждан по вопросам оказания государственных услуг.

С целью реализации проекта «Переводчик госуслуг» необходимо:

- Определить ТОП-10 государственных услуг, предоставляемых через ЕПГУ гражданам;
- Собрать у заинтересованных федеральных органов исполнительной власти информацию о ТОП-10 государственных услугах;
- Сформировать на основании полученных данных техническое задание на разработку лендинговой платформы и инструкций по категориям граждан;
- Проведение конкурсных процедур на право разработки лендинговой платформы и инструкций;
- Тестовый период: создание тестового контента, запуск пилотного проекта;
- Оценка эффективности и подведение итогов запуска лендинговой платформы;
- Корректировка/доработка лендинговой платформы и повторный запуск (в случае выявления слабых мест);
- Тиражирование контента, адаптированного под разные поколения на ТОП-50 государственных услуг.

Управление рисками

Основные риски проекта:

- Сокращение расходов на информационные системы вследствие нестабильной политической ситуации;
- Прекращение поддержки зарубежного программного обеспечения и оборудования вследствие санкционного давления;
- Нарушение информационной безопасности вследствие хакерских атак.

Подробная информация о рисках представлена в таблице 1.

Система управления проектом

Для управления проектом будет создана команда проекта, определен руководитель, для мониторинга будет назначено ответственное лицо – администратор проекта. Мониторинг будет осуществляться через систему Битрикс 24 или Trello.

План коммуникаций представлен в таблице 2.

Ресурсное обеспечение

Реализация проекта требует ресурсного обеспечения в объеме 5,2 млн рублей, из которых средства федерального бюджета – 3,2 млн. рублей; внебюджетные средства – 2,0 млн. рублей. Подробная информация по ресурсному обеспечению представлена в таблице 3.

Условия и алгоритм тиражирования

При успешной реализации пилотируемых ТОП-10 услуг – тиражирование на ТОП-50.

Таблица 1

Управление рисками

№ п/п	Наименование риска	Вероятность наступления риска (по 10-ти бальной системе)	Ущерб от наступления риска (по 10-ти бальной системе)	Величина риска (вероятность наступления ущерба, %)	Что делаем для минимизации риска	Что делаем в случае наступления риска
1	Незаинтересованность граждан в использовании платформы для получения информации по причине неудобства использования электронного ресурса	5	5	25%	-	-
2	Недостижение цели проекта из-за сокращения расходов на информационные системы вследствие нестабильной политической ситуации	7	8	56%	-	Сужение целевой аудитории
3	Недостижение цели проекта из-за прекращения поддержки зарубежного программного обеспечения и оборудования вследствие санкционного давления	7	8	56%	Разработка отечественного программного обеспечения	Переход на отечественное программное обеспечение

№ п/п	Наименование риска	Вероятность наступления риска (по 10-ти бальной системе)	Ущерб от наступления риска (по 10-ти бальной системе)	Величина риска (вероятность наступления ущерба, %)	Что делаем для минимизации риска	Что делаем в случае наступления риска
4	Недостижение цели проекта по причине низкого качества предоставляемой информации о государственных услугах гражданам из-за недостаточной проработки материалов	3	7	21%	Опрос о потребностях целевой аудитории	Проработка качественной обратной связи
5	Недостижение цели проекта из-за отсутствия заинтересованности федеральных органов исполнительной власти в подготовке информации для платформы из-за недостаточного вовлечения в участие в проекте	3	7	21%	Разъяснительная работа о подходах к клиентоцентричности	Пересмотр участников мероприятия
6	Недостижение цели проекта из-за нарушения информационной безопасности вследствие хакерских атак	7	8	56%	Повышение класса безопасности	Резерв для восстановительных работ

№ п/п	Наименование риска	Вероятность наступления риска (по 10-ти бальной системе)	Ущерб от наступления риска (по 10-ти бальной системе)	Величина риска (вероятность наступления ущерба, %)	Что делаем для минимизации риска	Что делаем в случае наступления риска
7	Недостижение результата проекта из-за нарушения сроков исполнения контракта по причине недобросовестности подрядчиков	3	6	18%	Подробные требования к техническому заданию и подрядчикам	-
8	Недостижение цели проекта по причине подрыва авторитета медийной персоны из-за политической ситуации	5	4	20%	-	-

План коммуникаций

Предмет коммуникации (суть)	Отправитель	Получатель	Частота коммуникации	Средство и способ коммуникации	Ожидаемый результат
Информация по содержанию ТОП-10 услуг	Руководитель проекта	Минцифры России, заинтересованные ФОИВЫ	1 раз в начале реализации, далее – по мере необходимости	Официальные письма/запросы	Информация для формирования дальнейшего контента
Определение и согласование объемов и источников финансирования проекта	Руководитель проекта	Куратор проекта, Минцифры России, заинтересованные ФОИВЫ, общественные организации, потенциальные инвесторы	1 раз в начале реализации, далее – по мере необходимости	Официальные письма/запросы	Утвержден объем финансирования проекта
Проект технического задания по разработке инструкций для 4-х поколений граждан	Руководитель проекта	Администратор проекта	1 раз в начале реализации, далее – по мере необходимости	Поручение	Утвержденное техническое задание
Техническое задание	Руководитель проекта	Дизайнер и архитектор проекта	1 раз в начале реализации, далее – по мере необходимости	Официальное письмо	Макеты сайта и инструкций на сайте
Информация о рисках	Администратор проекта	Руководитель проекта	Незамедлительно	Эл. Почта/совещание	Меры реагирования на риски

Предмет коммуникации (суть)	Отправитель	Получатель	Частота коммуникации	Средство и способ коммуникации	Ожидаемый результат
Приглашения на совещания	Администратор проекта	Минцифры России, заинтересованные ФОИВЫ	1 раз в месяц (чаще по мере необходимости)	Официальное письмо	Уведомления получены адресатами
Совещания по вопросам хода реализации проекта (в том числе обмен опытом и решение текущих вопросов)	Руководитель проекта	Команда проекта, Минцифры России, заинтересованные ФОИВЫ	1 раз в месяц (чаще по мере необходимости)	Очно/ВКС (приглашения направляются официально)	Принятие управленческих решений
Инициирование изменений в паспорт проекта	Руководитель проекта	Куратор проекта	По мере необходимости	Официальное письмо	Утвержденный запрос на изменения
Мониторинг хода реализации проекта	Администратор проекта	Руководитель проекта	Еженедельно	Информационная система	Отчет о ходе реализации проекта
Обмен информацией о ходе реализации проекта	Администратор проекта	Команда проекта, Минцифры России, заинтересованные ФОИВЫ, куратор проекта	По мере необходимости	В рабочем режиме	Полученная информация

Таблица 3

Ресурсное обеспечение

Источники и статьи финансирования	Сумма (тыс. руб)	Внебюджетные средства	Сумма (тыс. руб)	ВСЕГО, (тыс.руб)	Материальные ресурсы	Сумма (тыс. руб)	Нематериальные ресурсы	Сумма (тыс. руб)	Кадры	Косвенные ресурсы
Запуск проекта (ТОП-10 госуслуг по популярности среди населения)										
Отдельная строка финансирования в бюджете Минцифры на 2023 год	1 750	-	-	1 750	Компьютерная техника	200	Разработка программного обеспечения (создание лэндинговой платформы)	700	Ответственные от ФОИВов	PR-сопровождение процесса предоставления госуслуг
							Сценарии для производства контента	300		
							Производство макетов и веб-макетов дизайнерами	100		
							Создание контента аниматорами и видеографами	150		
							Услуги по записи	300		

Источники и статьи финансирования	Сумма (тыс. руб)	Внебюджетные средства	Сумма (тыс. руб)	ВСЕГО, (тыс.руб)	Материальные ресурсы	Сумма (тыс. руб)	Нематериальные ресурсы	Сумма (тыс. руб)	Кадры	Косвенные ресурсы
							блоггеров и ЛОМов			
Реализация проекта в год (ТОП-40 госуслуг по предложениям причастных ФОИВ)										
Отдельная строка финансирования в бюджете Минцифры на 2023 год	1 400	Финансирование спонсоров проекта за услуги размещения нативной рекламы	2 000	3 400	-	-	Сценарии для производства контента	1 200	Ответственные от ФОИВов	PR-сопровождение процесса предоставления госуслуг
							Производство макетов и веб-макетов дизайнерами	400		
							Создание контента аниматорами и видеографами	600		
							Услуги по записи блоггеров и ЛОМов	1 200		

Дорожная карта проекта "Переводчик госуслуг"																					
№ п/п	Мероприятие	Период																Результат	Ресурсы/затраты	Ответственный исполнитель	
		4 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года	2 квартал 2023 года	3 квартал 2023 года	4 квартал 2023 года	1 квартал 2024 года	2 квартал 2024 года	3 квартал 2024 года	4 квартал 2024 года	1 квартал 2025 года	2 квартал 2025года	3 квартал 2025 года	4 квартал 2025 года	1 квартал 2026 года	2 квартал 2026 года	3 квартал 2026 года				4 квартал 2026 года
1. Мероприятия инициатора (команды внедренцев) по согласованию проекта																					
1.	Создание рабочей группы по разработке проекта																		Создана рабочая группа	-	Руководитель проекта
2.	Определение содержания проекта																		Определены цель, показатели, факторы, тренды проекта	-	Руководитель проекта
3.	Определение задач проекта																		Утверждены задачи проекта	-	Руководитель проекта
4.	Определение рисков реализации проекта																		Определены риски проекта	-	Руководитель проекта
5.	Определение бюджета проекта																		Сформирован бюджет проекта	-	Руководитель проекта
6.	Создание и согласование паспорта проекта																		Согласован паспорт проекта	-	Руководитель проекта
7.	Подготовка нормативно-правового акта																		Опубликован нормативно-правового акта	-	Руководитель проекта
1. Мероприятия Исполнителя по запуску и реализации проекта																					
1.	Создание рабочей группы по реализации проекта																		Создана рабочая группа	-	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
2.	Сбор информации от причастных органов власти о действующем порядке получения государственных услуг																		Проведены статистические итоги	-	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
3.	Анализ полученной информации и определение ТОП-10 государственных услуг для объяснения																		Определены топ 10 государственных услуг	-	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
4.	Разработка технического задания по выполнению работ																		Разработано техническое задание	Денежные средства в размере 5,2 млн. рублей	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
5.	Проведение конкурсных процедур																		Заключен контракт		Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
6.	Тестовый период: создание контента, запуск информационной платформы																		Запуск информационной платформы		Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
7.	Оценка эффективности и подведение итогов																		Подведены итоги	-	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
8.	Принятие решения о масштабировании проекта																		Масштабирование проекта	-	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации