

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Выпускная аттестационная работа  
по программе профессиональной переподготовки  
на тему:

**ФОРМИРОВАНИЕ ОТКРЫТОЙ ЦИФРОВОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ПРОАКТИВНОГО  
РЕШЕНИЯ ЖИЗНЕННЫХ И ДЕЛОВЫХ СИТУАЦИЙ**

Москва, 2021

## Оглавление

1. Обоснование темы проектной инициативы.....	3
2. Показатели общественно-значимых результатов национальных/ федеральных проектов на достижение которых направлена проектная инициатива.....	5
3. Анализ проблемного поля проекта.....	10
4. Результаты, контрольные точки и мероприятия по реализации проектной инициативы по каждому общественно-значимому результату.....	16
5. Описание механизмов реализации проекта.....	19
6. Финансовое обеспечение реализации проекта.....	30
7. Участники проекта.....	32
8. Заинтересованные стороны проекта.....	34
9. Риски проекта и меры реагирования.....	36
10. Приложения.....	40
1) Оценка влияния планируемых результатов проектной инициативы на достижение показателей общественно-значимых результатов (задач) национального/федерального проекта.....	40
2) Описание модели функционирования результатов проекта.....	45
3) Методика расчета показателей проекта (если проектная инициатива включает предложения по созданию новых и/или изменению действующих показателей национальных/федеральных проектов).....	48
4) Применимость и тиражируемость проектной инициативы в регионах.....	51
5) Анализ положений ключевых НПА/документов органов государственного управления Российской Федерации в части темы проектной инициативы: госпрограммы, иные документы по указанной тематике, ставящие конкретные цели по теме проектной инициативы и/или задающие механизмы их достижения, в т.ч. меры государственной поддержки.....	54
6) Описание лучших практик решения проблем, на которые направлена проектная инициатива (российские и зарубежные), и оценка их применимости.....	59
7) Описание механизма финансирования реализации проектной инициативы, в том числе за счет ГЧП и иных внебюджетных источников.....	72
8) Описание плана коммуникаций.....	74
9) Механизмы информационного сопровождения проекта.....	76
10) Глоссарий Ирина, Сергей.....	84
11. Список литературы.....	94

## 1. Обоснование темы проектной инициативы.

Ежедневно людям приходится решать проблемы, которые возникают в жизненных или деловых ситуациях. Во многих случаях решение проблемных вопросов состоит из последовательного получения набора сервисов, услуг и товаров. Современные технологии позволяют большинство услуг и товаров получать при помощи цифровых платформ. К 2021 году в России сформировались сервисные цифровые экосистемы.

✓ “Государственный аппарат должен работать проактивно, автоматически уведомлять гражданина об услугах, которыми он может воспользоваться, предоставлять их в электронном виде. И задача государства - сделать так, чтобы человек получал нужную ему помощь, а не ходил по государственным структурам, органам, добиваясь того, что ему и так положено по закону” (Михаил Мишустин).

✓ “Главная цель работы правительства - это повышение качества жизни людей” (Михаил Мишустин)

✓ «Цифровая сервисная экосистема государства пока носит «лоскутный» характер» (зампред Правительства РФ Дмитрий Чернышенко).

✓ «О том, что такое клиентоцентричность, правильнее спросить самого клиента. Для нас как представителей государства – это граждане и бизнес. Мы провели социологическое исследование, спросили, что люди считают клиентоцентричностью. Оказалось, что в первую очередь это индивидуальный подход и понимание потребностей. Второй вопрос – а что людям нужно от государства? Ответ простой: решение проблем в любой форме, здесь, сейчас и с максимальной эффективностью. Это абсолютно нормальные, не завышенные ожидания. Именно на них мы должны отвечать, именно такую задачу перед собой поставили».- Дмитрий Григоренко, Заместитель председателя Правительства – Руководитель аппарата Правительства России.

✓ «Одновременное изменение культуры взаимодействия государства с гражданами и бизнесом и внедрение передовых цифровых инструментов позволит перейти к такому государственному управлению, ключевой целью которого является удовлетворенность клиента в широком смысле», - замглавы Минэкономразвития Дмитрий Вольвач.

Человеку приходится вручную выстраивать треки из сервисов различных экосистем, которые «не дружат» и «не понимают» друг друга. Решение проблем «вручную» приводит к увеличению транзакционных издержек. Яркий пример – составление маршрута, когда на различных сегментах пути могут быть

использованы различные транспортные средства: такси, каршеринг, общественный транспорт, авиатранспорт и т. д.

На сайте Минэкономразвития России размещена Концепция общего регулирования деятельности групп компаний, развивающих различные цифровые сервисы на базе одной «Экосистемы»

Правовая система «Консультант» сообщает, что «концепция направлена на создание сбалансированных регуляторных условий для участников цифровых рынков - безопасной цифровой среды, развития национальных экосистем и платформ и развития национальной экономики. Целью регулирования цифровых экосистем и платформ на данном этапе их становления является поддержание качественной конкуренции на российском рынке для всех игроков вне зависимости от их принадлежности к той или иной экосистеме, развитие национальных экосистем/платформ в Российской Федерации в условиях конкуренции с иностранными экосистемами/платформами, защита интересов поставщиков и потребителей товаров и услуг экосистем/платформ, что будет способствовать экономическому росту, цифровизации и технологическому развитию Российской Федерации.

С учетом заявленной цели выделяются следующие задачи регулирования:

- создание правовых основ для защиты от иностранных экосистем и платформ
- обеспечение преференциального положения национальных экосистем и платформ на российском рынке с учетом принятых международных обязательств;
- создание правовых основ для поддержания качественной конкуренции на российском рынке как между лидирующими экосистемными бизнес-моделями, так и с менее крупными платформами, нишевыми поставщиками товаров и услуг;
- создание правовых основ для дальнейшего развития национальных экосистем и платформ;
- соблюдение интересов потребителей и поставщиков экосистем/платформ».

**Проблема.** Не сформирована культура получения цифровых сервисов в рамках деловых и жизненных ситуаций.

**Тема** проектной инициативы: отсутствие подлинной клиентоцентричности при растущих запросах граждан. Я, как человек, при возникновении жизненной и деловой ситуации не понимаю, куда обращаться, как решать проблему.

## **2. Показатели общественно-значимых результатов национальных/ федеральных проектов, на достижение которых направлена проектная инициатива.**

**Цель** - К 2024 году создать недискриминационную и конкурентную открытую цифровую среду, позволяющую решать не менее 90% жизненных и деловых ситуаций проактивно с сокращением времени решения этих ситуаций в 3 раза в сравнении с 2019 годом.

В принятом Распоряжении Правительства РФ от 6 октября 2021 года №2816-р определено несколько стратегических инициатив, результаты которых в прямом или косвенном виде достигаются при реализации разработанного проекта:

### **Национальная цель – цифровая трансформация**

1. Цифровой профиль гражданина – «Все документы под рукой – в мобильном приложении»
  - 1.1. Оформление учетной записи на Госуслугах – при любом обращении человека в госорганы (в будущем – при выдаче паспорта и с рождения)
  - 1.2. Биометрия – подтвердить свою личность можно будет без предъявления паспорта, по лицу и голосу (при сдаче экзаменов, заключении договоров, оплате покупок, получении различных услуг и т.д.)
  - 1.3. Мобильное приложение, в котором хранятся все личные документы в цифровом виде (СНИЛС, ИНН, ОМС, водительские права и т.д.)
  - 1.4. Меньше походов по учреждениям – большинство госуслуг можно оформить онлайн
  - 1.5. Меньше бумажных документов в личном обороте
  - 1.6. Удобство в получении коммерческих услуг – необходимые данные автоматически «подтягиваются» из цифрового профиля с согласия гражданина (при оформлении кредита в банке и т.д.)

### **Ключевые результаты к 2024 году**

- Получать государственные и частные услуги – легко и удобно (очно и онлайн)
- 50 млн. россиян пользуются сервисом биометрической идентификации (на 2021 г. – 216 тыс. граждан)

### **Ключевые результаты к 2030 году**

- Все массовые государственные и коммерческие услуги доступны с использованием цифрового профиля гражданина
  
- 2. Госуслуги онлайн - Общаться с госорганами онлайн – быстро и удобно
- 2.1. Никаких лишних походов по учреждениям – все массовые госуслуги учить онлайн или в МФЦ (по принципу «одного окна»)
- 2.2. Повышение качества и удобства госуслуг, а также увеличение количества госуслуг, которые можно получить онлайн

### **Ключевые результаты к 2024 году**

- Все услуги по оформлению справок, социальных льгот и пособий оказываются онлайн
- 80% обращений граждан в госорганы переведены в МФЦ (пока что прием открыт и в МФЦ, и в госорганах)
- 200 массовых госуслуг можно получить в электронном виде (в 2021 г. – 12)

### **Ключевые результаты к 2030 году**

- 100 госуслуг оказываются онлайн – в момент обращения
- Справки и выписки предоставляются онлайн
- 100% очных обращений граждан переведены в МФЦ – ходить по госорганам больше не нужно
  
- 3. Электронный документооборот - оформление договоров и сделок, подпись и хранение документов онлайн
- 3.1. Электронная подпись оформляется дистанционно и бесплатно всем пользователям портала госуслуг с подтвержденным аккаунтом (в приложении «Госключ»)
- 3.2. Заключить сделку и подписать документы онлайн – в приложении «Госключ» (купля-продажа недвижимости и автомобиля, договор на оказание услуг связи, подача деклараций и т.д.)
- 3.3. Бизнес-документация – онлайн (взаимодействие между компаниями проходит в электронном виде)

### **Ключевые результаты к 2024 году**

- 60% пользователей портала госуслуг используют электронную подпись при взаимодействии с государством
  - Все юридически значимые уведомления и ответы от госорганов приходят в электронном виде (в личном кабинете на портале госуслуг)
  - Все данные по документам обязательной отчетности обрабатываются и хранятся в электронном виде
4. Клиентоцентричность - Государство работает для людей, быстро и просто решает их проблемы
- 4.1. Постоянное совершенствование услуг. Проводим постоянный мониторинг и улучшение услуг на основе обратной связи от граждан
  - 4.2. Создание Реестра жизненных ситуаций. IT-система позволит проактивно (без заявлений) подбирать услуги на основе анализа потребностей
  - 4.3. Тестирование. Каждая новая услуга проходит отбор и совершенствуется в сети Лабораторий пользовательского тестирования
  - 4.4. Бюджет: 5 млрд. рублей Внедрение новых персонализированных подходов к работе с клиентами и создание клиентоцентричной культуры оказания всех видов государственных услуг

### **Ключевые результаты к 2024 году**

- Внедрены единые стандарты, принципы и ценности клиентоцентричности
- Все новые услуги и сервисы проходят оценку качества и удобства перед их запуском
- Создана сеть Лабораторий пользовательского тестирования

### **Ключевые результаты к 2030 году**

- Проактивно решаются проблемы людей
- Персонализированные решения вопросов каждого человека в привычном для него формате
- По всей стране заработали Лаборатории пользовательского тестирования

## **Показатели национальной программы «Цифровая экономика» и векторы государственной политики в сфере цифровой трансформации**

По итогам заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам 24 декабря 2018 года утвержден паспорт национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Паспорт нацпрограммы разработан Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 года № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» и включает в себя шесть федеральных проектов: «Нормативное регулирование цифровой среды», «Информационная инфраструктура», «Кадры для цифровой экономики», «Информационная безопасность», «Цифровые технологии» и «Цифровое государственное управление».

Срок реализации нацпрограммы: с октября 2018 года по 2024 год.

Стратегические инициативы социально-экономического развития Российской Федерации утверждены Распоряжением Правительства Российской Федерации от 06 октября 2021 года № 2816-р.

Цифровая трансформация является одним из направлений, включая в себя обеспечение доступа в Интернет, формирование цифрового профиля гражданина, переход госуслуг в онлайн, развитие электронного документооборота и подготовка кадров для ИТ.

Кроме того, в стратегическое направление «Государство для граждан» включено формирование клиентоцентричности при оказании государственных и муниципальных услуг.

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 22 октября 2021 года № 2998-р утверждается состав мероприятий, включённых в стратегическое направление в области цифровой трансформации государственного управления».

В ходе реализации стратегического направления будут внедрены следующие технологии:

- искусственный интеллект;
- большие данные;
- интернет вещей.

Стратегическое направление утверждается до 2030 года.



Реализация стратегического направления предусматривает, в том числе, достижение следующих показателей национальных целей развития РФ, определенных Указом Президента России от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»:

- достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики, социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления;
- доля массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде

Принимая во внимание изложенные выше тезисы по новому блоку стратегических документов по цифровой трансформации, **предлагаем следующие доработанные показатели** в рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление»:

- ✓ 80% от количества государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти, оказываются по реестровой модели и / или в проактивном режиме с предоставлением результата в электронном виде;
  - ✓ 30% количество видов сведений, предоставляемых в режиме онлайн органами госвласти в рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг и исполнения функций, в том числе коммерческих организаций, в соответствии с законодательством;
  - ✓ 70% экономически активного населения и бизнеса используют цифровые сервисы (цифровая зрелость);
  - ✓ в 3 раза сокращаются транзакционные издержки для граждан, бизнеса, государства и других структур (деньги, время, косвенные затраты);
  - ✓ 90% подготовленных пользователей. Работаем не только со знаниями, но и с убеждениями.
- Федеральный проект «Цифровое государственное управление» (до 2024)
- ✓ 80 % доля госуслуг, функций и сервисов, предоставленных в цифровом виде, без необходимости личного посещения госорганов и иных организаций.

### 3. Анализ проблемного поля проекта.

Интерфейсы и сервисы государства отстают на 3-5 лет от основных мировых и российских трендов в цифровой трансформации. Экосистемы крупных игроков (Сбербанк, Яндекс, Тинькофф и др.) развиваются быстрее и проактивно оказывают услуги. В результате люди больше удовлетворены качеством оказания услуг бизнесом, чем государством.

Граждане и организации тратят очень много времени на получение государственных и смежных (связанных) коммерческих услуг при решении жизненных и деловых ситуаций, а так же не понимают пути их решения. Это приводит к высоким транзакционным издержкам.

Ежегодно из бюджетов разных уровней расходуются миллиарды рублей на развитие сервисов электронного правительства. При этом даже между собой государственные сервисы «не дружат».



Рис . 3.1 График расходы ФОИВ на информатизацию по годам, млрд. руб.

Закрытая архитектура и монополия государства сдерживают ускоренное развитие цифровой экономики.

В цифровой среде нет единого пространства доверия. Начальные попытки создания такой среды в Санкт-Петербурге показали, что горожане более удовлетворены качеством услуг, следовательно, растет и доверие к государству.

Для подлинной клиентоцентричности необходимо научить дружить цифровые экосистемы и взаимно доверять друг другу. Это позволит проактивно и динамически строить персонализированные сервисные треки для решения жизненных и деловых ситуаций клиента.

Что было предпринято в последние 3-5 лет по теме проектной инициативы и предполагается сделать в будущем, уже запланированные действия в рамках федеральных и национальных проектов.

Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) — создана «Ростелекомом» по заказу Минкомсвязи России в 2011 году. Цель создания системы - обеспечить интеграцию различных каналов доступа к электронному правительству. Система избавляет граждан от необходимости хранить множество логинов/паролей для получения государственных услуг в электронном виде. Единожды зарегистрировавшись в какой-либо государственной информационной системе, гражданин сможет использовать полученные логин и пароль на других ведомственных ресурсах. Например, граждане, зарегистрированные на портале госуслуг, смогут пользоваться логином и паролем от своего личного кабинета для доступа к информационным системам ведомств с помощью сайтов ведомств.

20 мая 2020 года Минцифры России совместно с Банком России в соответствии с постановлением Правительства РФ от 03.06.2019 №710 был запущен в промышленную эксплуатацию сервис – цифровой профиль гражданина РФ.

Цифровой профиль (или ЕСИА 2.0) – это расширенная версия личного кабинета гражданина на Портале Госуслуг, где будут храниться сведения о гражданах из различных баз данных (ФНС, Росреестр, МВД, ПФР и др.). В «Цифровом профиле» содержатся записи 30 типов, среди них паспортные данные, адрес, ИНН, водительские права и место работы и др.

В 2021 году началось создание «Цифрового профиля» для юридических лиц. Соответствующим вопросом занялась Ассоциация ФинТех (АФТ), учрежденная Банком России и крупнейшими участниками финансового рынка.

Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) позволяет гражданам и организациям получать сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях), содержащихся в федеральном реестре, а также получать эти услуги в электронной форме. В частности, через единый портал заявитель может подать в электронной форме заявление о предоставлении услуги и необходимые для этого документы, узнать о ходе рассмотрения обращения, уплатить госпошлину.

В 2019 году анонсирован запуск суперсервисов - комплекса услуг, которые подобраны под определенную жизненную ситуацию. Всего таких суперсервисов 25. Для каждого из них ответственными ведомствами будут формироваться

отдельные дорожные карты, которые должны быть одобрены президиумом правкомиссии по цифровому развитию и утверждены руководителем ведомства.

2 декабря 2020 года на Едином портале государственных и муниципальных услуг запущен механизм получения согласий граждан на проактивное информирование о мерах социальной направленности. По заявлению ведомства, это первый шаг к проактивному назначению полагающихся выплат.

В 2021 году более 3 млн граждан получают информацию о положенных мерах соцподдержки на портале Госуслуг с помощью сервиса проактивного информирования. Проактивное информирование запускается сначала по трем жизненным ситуациям – рождения ребенка, наступления пенсионного возраста, оформления инвалидности. Со временем перечень жизненных ситуаций будет расширяться. 31 марта 2021 года Минцифры запустило тестовую версию обновленного портала госуслуг.

В обновленной версии портала госуслуг привычный поиск будет заменен на цифрового помощника робота Макса, который обучается в процессе работы. Робот Макс в опытной эксплуатации уже показывает впечатляющие результаты: это и «умный» поиск по portalу, и получение в онлайн-режиме ответов на вопросы пользователей, и выявление их потребностей. Это оригинальное решение, которое поднимет уровень обслуживания пользователей портала, и снимет нагрузку с ведомств.

Цель перезапуска портала госуслуг — существенно улучшить качество обслуживания пользователей. В первом полугодии 2020 года индекс лояльности посетителей портала — NPS — составил 32%. Согласно стратегии Минцифры, к концу 2021 года ожидается показатель NPS выше 55%.

В июле 2021 года Минцифры России выступило с инициативой открытия доступа к Госуслугам приложений коммерческих организаций. Соответствующий проект постановления Правительства опубликован ведомством для общественного обсуждения.

С 2024 года граждане смогут получать госуслуги исключительно в электронном виде или, в крайнем случае, в МФЦ. Бизнес уже в 2021 году будет иметь возможность получать все госуслуги в электронном виде, а с 2024 году это станет обязательным.

Основанием для принятия списка поправок постановления «О внесении изменений в требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденные постановлением

Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236» является реализация изменений, которые были внесены федеральным законом №509-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» в частности в часть 2 статьи 10 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 30 декабря 2020 г.

Подключение сторонних сервисов к госуслугам планируется проводить в добровольном порядке при наличии инициативы со стороны компаний. Список доступных услуг и критерии отбора приложений пока находятся в стадии проработки. В случае принятия документ вступит в силу через полгода после его официальной публикации.

В конце июля 2021 года стало известно о предстоящем запуске идентификации на портале госуслуг через банковские приложения. Эксперимент пройдет с 1 сентября 2021-го по 31 декабря 2022-го. Для получения госуслуг через банковскую идентификацию от граждан потребуется дать однократное согласие через портал госуслуг — согласно на приравнивание банковской идентификации к идентификации в ЕСИА для получения государственных услуг в каналах банка. Через коммерческие площадки банков граждане смогут:

- получить информацию о ходе исполнительного производства;
- оформлять страховые, накопительные пенсии и государственное пенсионное обеспечение;
- получать сведения об их назначении;
- подавать заявления на постановку транспортного средства на государственный учет;
- вносить изменения в его регистрационные данные или прекращать государственный учет;
- оформлять государственные сертификаты на материнский капитал.

НСУД — Национальная система управления данными — совокупность взаимосвязанных элементов информационно-технологического, организационного, методологического, кадрового и нормативно-правового характера, обеспечивающая достижение целей и выполнение задач по эффективному управлению государственными данными. Вся имеющаяся у государства информация о гражданах, компаниях, товарах и объектах будет включена в единую информсреду, которая объединит сотни государственных информационных систем (ГИС). НСУД — ключевой элемент госуправления в

рамках нацпроекта «Цифровая экономика». Она предполагает новый подход к госданным — единый порядок их сбора, обработки, хранения и использования.

Задачи создаваемой Национальной системы управления данными в части государственных данных:

1. Определить стандарты обмена и хранения государственных данных, включая требования к качеству данных
2. Создать единые условия доступа и обеспечить предоставление государственных данных в объеме потребностей рынка для применения в прикладных областях
3. Создать стандарты разметки данных в критических областях (медицина, беспилотники и т.п.)
4. Сформировать политику формирования, доступа и распространения датасетов, в том числе для исследований
5. Сформировать общедоступные и постоянно обновляемые частные и государственные датасеты для исследований в области ИИ (аналог ImageNet).

**ГосТех** — это цифровая платформа для взаимодействия граждан и бизнеса с государством. Предполагается, что на ней будут представлены сервисы аренды госимущества и кадастрового учета недвижимости, а также система получения цифрового полиса обязательного медицинского страхования.

Эксперимент по созданию цифровой платформы «ГосТех» начался 1 ноября 2020 г. и продлится до 31 мая 2022 года. Среди участников эксперимента — Аналитический центр, Минцифры, Минспорта, Росреестр, Росимущество, ФОМС, Российский экспортный центр. Поставщик платформы Сбербанк определен в результате аукциона на 900 млн. руб. В июне 2021 г. Минцифры подготовило проект постановления правительства, продлевающего срок действия эксперимента до 31 декабря 2023 г.

Эксперимент нацелен на достижение прогресса по пяти направлениям: скорости реализации цифровых решений, надежности и безопасности, затратам на государственные информсистемы и качество в самых разных аспектах.

Сбер предлагает государству целый набор собственных продуктов и услуг для построения платформы, на основе которой могут функционировать прикладные сервисы ведомств. ИТ-подрядчиков, с которыми работают ведомства, банк предлагает аккредитовывать и выбирать через маркетплейс, сведя к нулю зависимость ведомств от них. В текущем правовом поле заключение контракта занимает ~3 месяцев, а маркетплейс позволит сократить это время до 30 минут.

Однако все эти инициативы не решают перечисленных ранее проблем. Тема представленной инициативы актуальна и позволит достичь истинной клиентоцентричности.

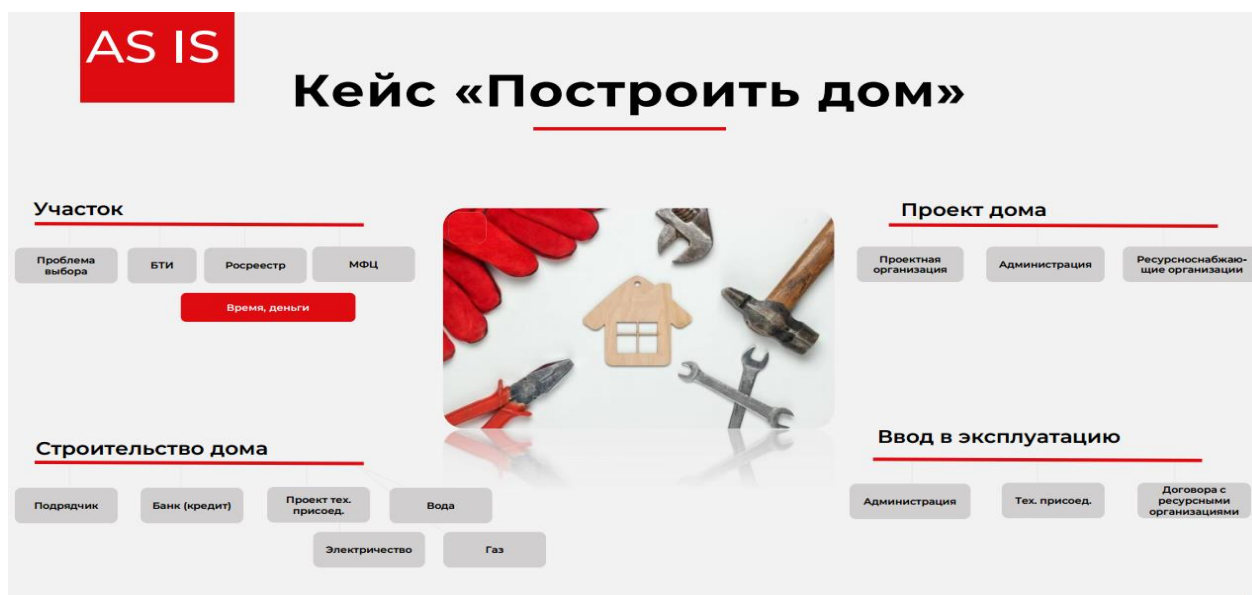


Рис.3.2 Решение комплексной жизненной ситуации

По факту при решении конкретных комплексных жизненных ситуаций возникают следующие аспекты:

- отсутствует понятный измеримый путь-навигация решения вопроса
- наличие единого окна (МЦФ, Портал «Госуслуг») не создает возможности разового обращения для решения задачи. По факту – многократное.
- обращения в определенные ведомства или их набор становится цикличным
- возникают ситуации с нерешенным вопросом: дом к газу подключен не будет
- справки переносятся от здания к зданию и обратно (отсутствие реального эффективного межведомственного взаимодействия)
- немашиночитаемые регламенты, содержащие возможность принятия «эмоционального», а не логического решения, ведут к коррупционным рискам.

Предлагаемое командой проекта решение позволяет минимизировать рассмотренные риски, сформировать понятный гражданину путь решения его вопросов и обеспечивает достижение клиентоцентричности.

#### 4. Результаты, контрольные точки и мероприятия по реализации проектной инициативы по каждому общественно-значимому результату

Для реализации проекта необходимо организовать работу в нескольких направлениях: корректировка и принятие нормативно правовых актов; прототипирование (пилотирование) с использованием инструментов «регуляторных песочниц» и экспериментальных правовых режимов на территории одного из субъектов Российской Федерации; разработка механизмов повышения доверия граждан РФ к процессу получения проактивных услуг.

Табл.4.1

№	Наименование задачи, результата	Ед.изм. Результата (по ОКЕИ)	Срок реализации для контр.точки		Вид документа, хар-ка и тип результата (контрольной точки)
			начало	оконч.	
1.	<b>Разработка алгоритма взаимодействия между бизнес-и государственными экосистемами.</b>		янв.22	дек.22	
1.1.	Принят нормативно правовой акт о введение единого идентификационного номера гражданина РФ.	шт.	янв.22	мар.22	
1.1.1.	Проведение экспертных и общественных обсуждений	ед.	янв.22	фев.22	Проведено экспертное и общественное обсуждение, положительное заключение получено
1.1.2.	Разработка и организация информационной компании	ед.	янв.22	мар.22	Проведена информационная компания
1.1.3.	Подготовка Закон РФ о едином идентификационном номере гражданина РФ	шт.	фев.22	фев.22	Принят Закон РФ о едином идентификационном номере гражданина РФ
1.1.4.	Корректировка действующего законодательства	шт.	фев.22	мар.22	Внесены изменения в нормативно правовые акты
1.1.5.	Разработка механизма выверки и приведения учетных данных граждан РФ к единому идентификатору (ЕРН)	ед.	май.22	июн.22	Единый механизм приведения федеральных систем к единому идентификатору гражданина (ЕРН)
1.1.6.	Приведение федеральных систем к единому идентификатору граждан РФ (ЕРН)	ед.	июн.22	дек.22	В федеральных информационных системах используется единый идентификатор гражданина РФ (ЕРН)
1.2.	Утверждены упрощенные машиночитаемые регламенты оказания государственных и коммерческих услуг оказываемых как государством, так и бизнесом	шт.	мар.22	май.22	
1.2.1.	Разработка формы упрощенного машиночитаемого регламента	шт.	мар.22	мар.22	Разработана форма упрощенного машиночитаемого регламента



№	Наименование задачи, результата	Ед.изм. Результата (по ОКЕИ)	Срок реализации для контр.точки		Вид документа, хар-ка и тип результата (контрольной точки)
1.2.2.	Получение положительного заключение от экспертного сообщества	шт.	апр.22	апр.22	Проект рассмотрен экспертами, получено положительное заключение
1.2.3.	Утверждение формы упрощенного машиночитаемого регламента	шт.	апр.22	май.22	Утверждена форма упрощенного машиночитаемого регламента
2.	<b>Сформированы основные принципы механизма предоставления комплексных сервисов для решения полного цикла жизненной, деловой ситуации в целях кратного снижения транзакционных издержек клиентов и поставщиков услуг, планирования и квотирования ресурсов.</b>		мар.22	ноя.23	
2.1.	Реализация двух пилотных жизненных (деловых) ситуаций: (1. Подготовка первоклассника к школе; 2. Строительство дома)	ед.	мар.22	ноя.23	
2.1.1.	Разработка интерфейсов по двум жизненным ситуациям	ед.	мар.22	дек.22	Разработаны интерфейсы по двум жизненным ситуациям
2.1.2.	Апробация механизмов предоставления клиенту комплексных сервисов для решения полного цикла жизненной или деловой ситуации	ед.	янв.23	июн.22	Апробированы интерфейсы на «инфраструктурной и правовой песочнице» в регионе
2.1.3.	Определение ограничений, рисков и проблем при апробации механизмов	-	мар.23	июн.23	Определены возникающие риски, проблемы и ограничения
2.1.4.	Доработка интерфейса	ед.	июл.23	ноя.23	Интерфейсы доработаны
2.2.	Аккредитованные провайдеры получили доступ к СМЭВ	ед.	июн.22	дек.22	
2.2.1.	Определение органа власти или учреждения по аккредитации провайдеров	ед.	июн.22	авг.22	Определен оператор, отвечающий за аккредитацию провайдеров
2.2.2.	Подготовка НПА об аккредитации провайдеров, имеющих гарантированный уровень безопасности для предоставления им доступа к сервисам СМЭВ	шт.	июл.22	сен.22	Подготовлен НПА об аккредитации провайдеров, имеющих гарантированный уровень безопасности для доступа к сервисам СМЭВ
2.2.3.	Подготовка перечня сервисов и сведений СМЭВ для доступа к ним аккредитованных провайдеров	ед.	сен.22	дек.22	Подготовлен перечень сервисов и сведений СМЭВ для доступа к ним аккредитованных провайдеров
2.2.4.	Проведение аккредитации провайдеров	ед.	дек.22	мар.23	Провайдеры получили аккредитацию
2.3.	Разработан механизм оплаты аккредитованными провайдерами доступа к сервисам СМЭВ	ед.	июл.22	янв.23	
2.3.1.	Проведение финансово экономического анализа	ед.	июл.22	сен.22	Подготовлено ФЭО

№	Наименование задачи, результата	Ед.изм. Результата (по ОКЕИ)	Срок реализации для контр.точки		Вид документа, хар-ка и тип результата (контрольной точки)
	определения платы за доступ к сервисам СМЭВ				
2.3.2.	Проведение экспертизы разработанного ФЭО	ед.	сен.22	окт.22	Экспертиза ФЭО проведена и получено положительное заключение
2.3.3.	Разработка НПА по оплате аккредитованными провайдерами доступа к сервисам СМЭВ	шт.	окт.22	окт.22	НПА разработано
2.3.4.	Утверждение НПА	шт.	ноя.22	ноя.22	НПА утверждено
2.3.5.	Разработка требований к биллингу для взимания платы за доступ к сервисам СМЭВ	шт.	сен.22	окт.22	Требования к биллингу разработаны
2.3.6.	Разработка системы биллинга для учета и выставления счетов аккредитованным провайдерам за доступ к сервисам СМЭВ	ед.	окт.22	янв.23	Биллинг разработан и введен в эксплуатацию
3.	<b>Повышение надежности и доверия бизнеса и населения к создаваемой открытой среде</b>		май.22	янв.24	
3.1.	Принятие нормативно правовой акт, закрепляющий возможность выбора у человека уровня открытости для цифровой среды (полностью открыт/частично открыт/полностью закрыт)	шт.	май.22	июл.22	Принят НПА, закрепляющий возможность выбора у человека уровня открытости цифровой среде (полностью открыт /частично /полностью закрыт)
3.1.1.	Разработка проекта нормативно правового акта	шт.	май.22	июн.22	Разработан проект нормативно правового акта
3.1.2.	Проведение общественного обсуждения нормативно правового акта	ед.	июн.22	июл.22	Состоялось общественное обсуждение НПА
3.1.3.	Принятие НПА	шт.	июл.22	июл.22	Принят нормативно правовой акт
3.2.	Подписание меморандума «Об этичном использовании цифровых профилей и цифровых следов граждан РФ» с владельцами экосистем	шт.	июл.22	окт.22	
3.2.1.	Определение общих принципов этичного использования цифровых профилей и цифровых следов граждан РФ	-	июн.22	окт.22	Сформулированы принципы этичного использования цифровых профилей следов граждан РФ
3.2.2.	Разработка и согласование меморандума	шт.	июн.22	июл.22	Разработан, согласован меморандум
3.2.3.	Подписание меморандума	шт.	июл.22	окт.22	Меморандум подписан
3.3.	Создание единой программы лояльности	ед.	июл.22	дек.24	
3.3.1.	Разработка нормативно правового акта о единой программе лояльности	шт.	июл.22	сен.22	Подготовлен НПА о единой программе лояльности
3.3.2.	Формирования перечня партнеров программы	шт.	сен.22	янв.23	Определены партнеры программы лояльности
3.3.3.	Запуск программы лояльности	ед.	янв.23	янв.24	Программа лояльности запущена и работает

## 5. Описание механизмов реализации проекта.

Механизм реализации данной проектной инициативы включает три глобальных блока:

- 1) методический
- 2) организационно-правовой
- 3) технологический

В целях реализации проекта необходимо решить 3 основные группы задач.

(Рис.5.1):

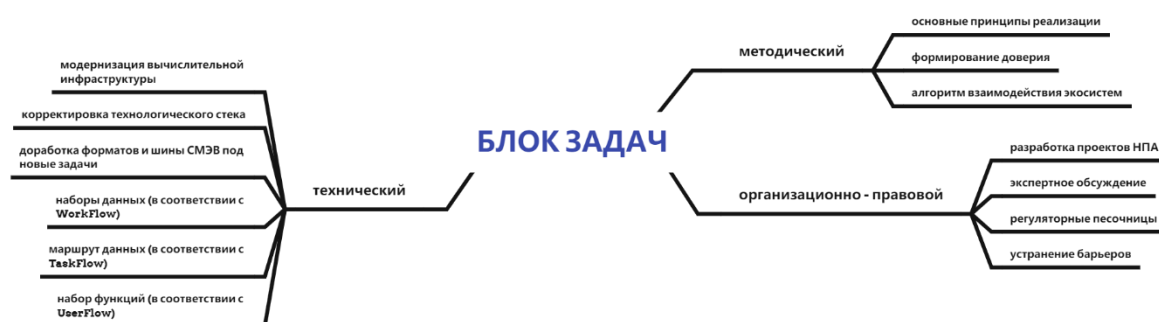


Рис. 5.1 Блок задач для решения

Задачи по формированию идеологии для реализации проекта:

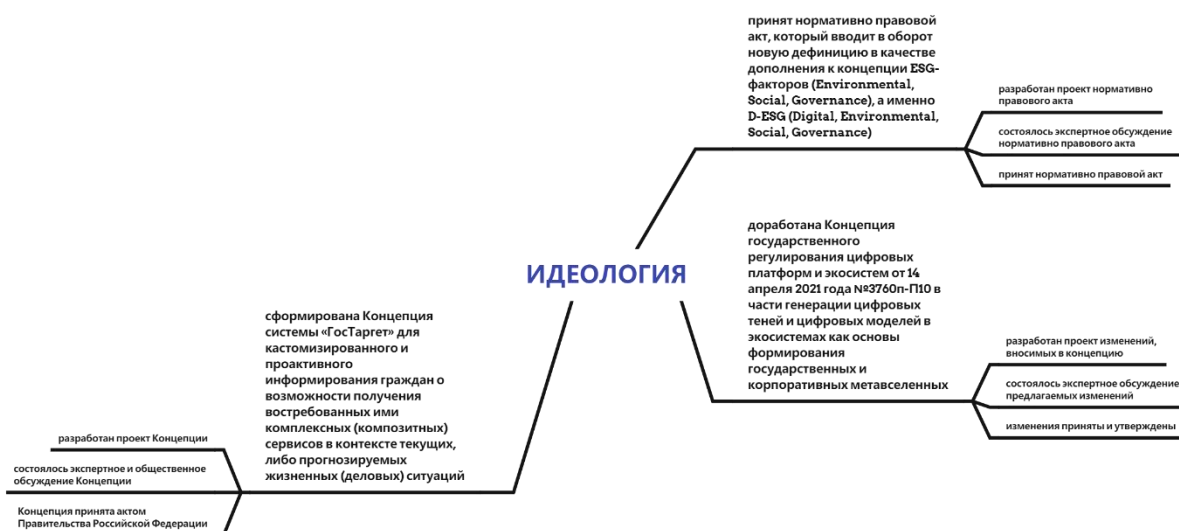


Рис.5.2 Блок «Идеология»

Задачи по формированию практических механизмов (нормативно – правовых, технологических):

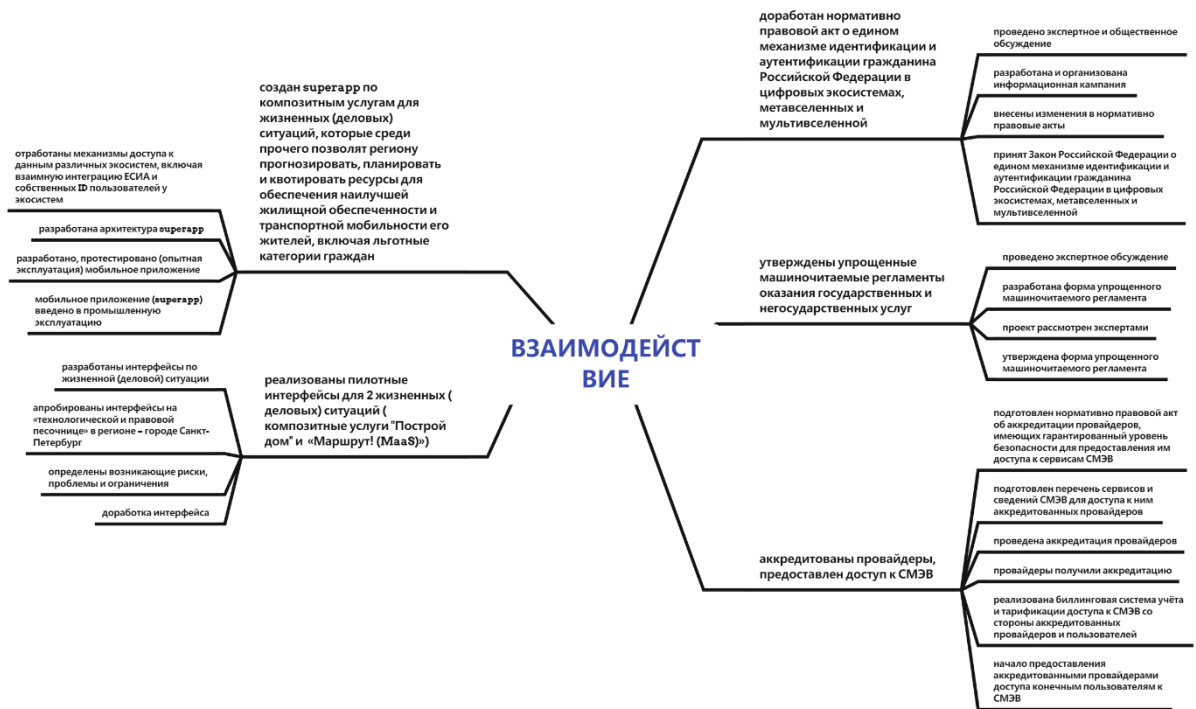


Рис.5.3 Блок «Взаимодействие»

Задачи по формированию доверия и лояльности к результатам реализации проекта.

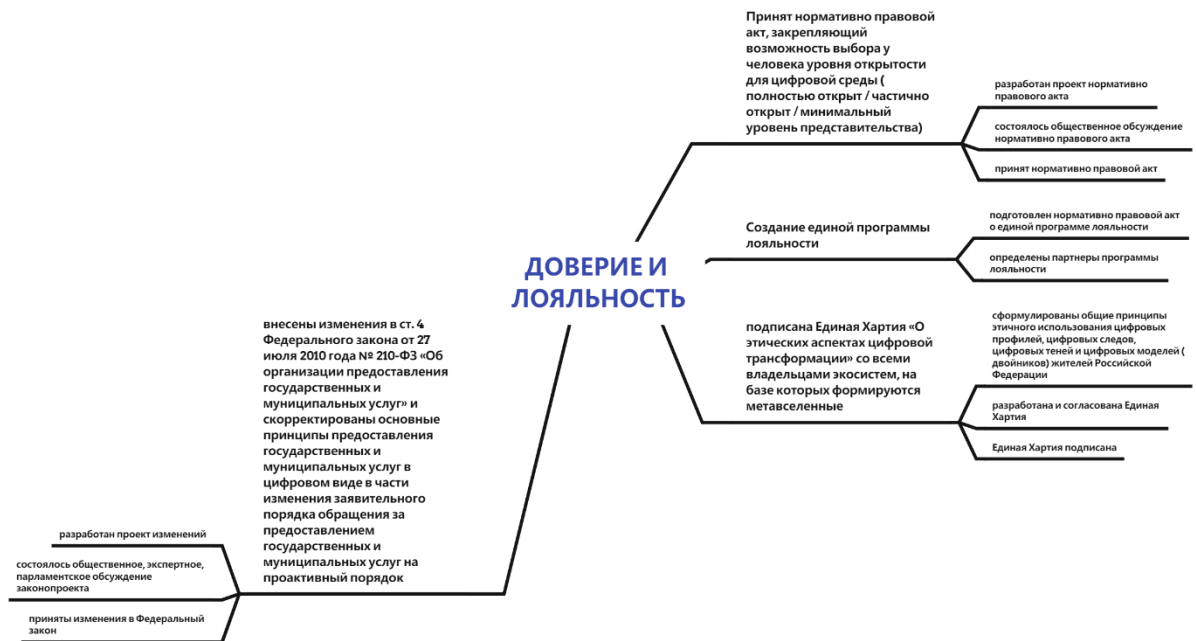


Рис.5.4 Блок «Доверие и лояльность»

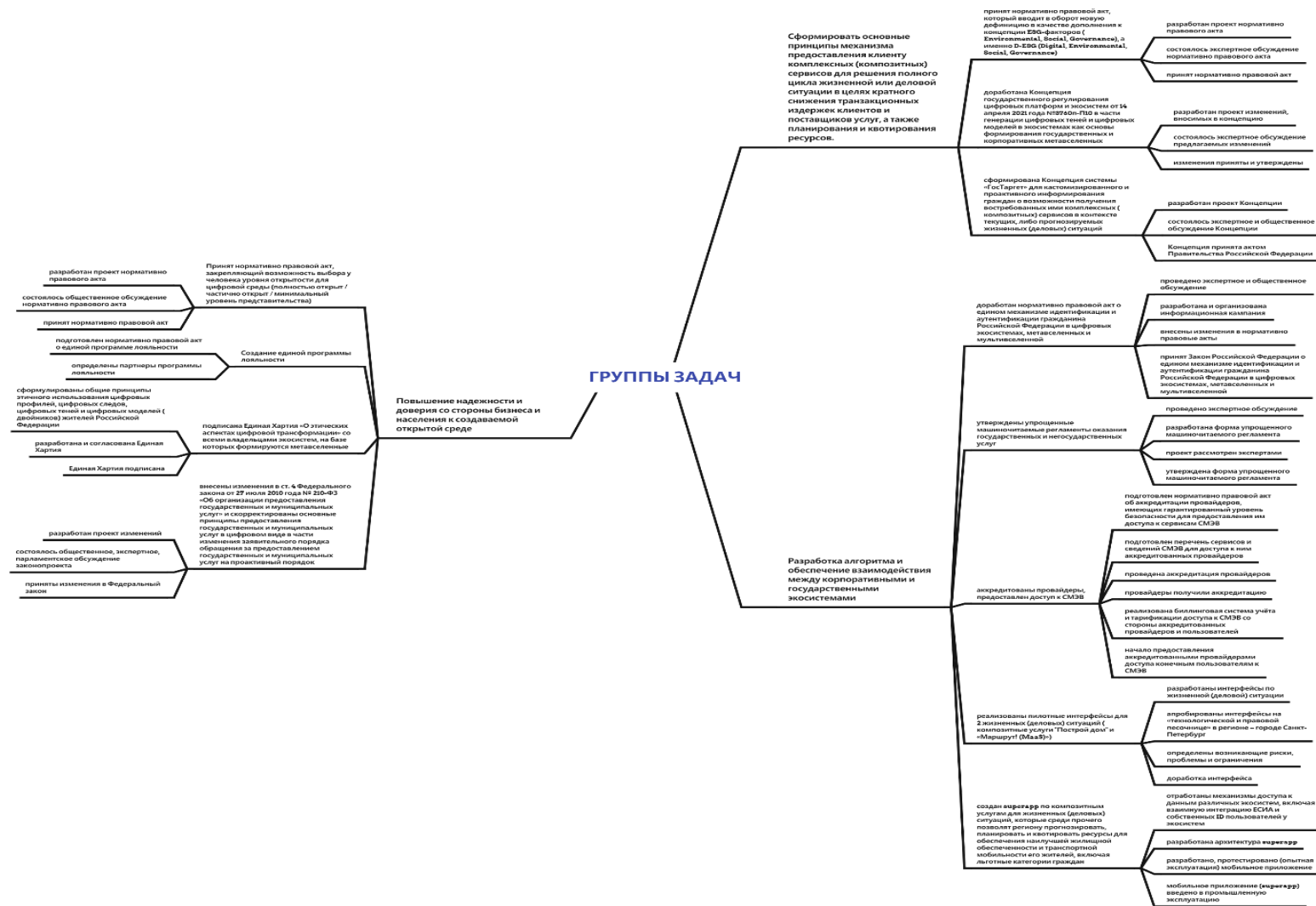


Рис.5.5 Группы задач

Архитектурная часть механизма реализации данной проектной инициативы разработана с учётом текущей нормативно-правовой базы, документов справочного характера в части сопровождения и доступа к ЕСИА и СМЭВ:

Федеральный закон №210-ФЗ от 27 июля 2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Постановление Правительства Российской Федерации №697 от 8 сентября 2010 г. «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»

Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)», утверждённая распоряжением Правительства Российской Федерации №1815-р от 20 октября 2010 г.

Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 23.06.2015 № 210 "Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия"

Федеральный закон №63-ФЗ от 06 апреля 2011 г. «Об электронной подписи»

Постановление Правительства Российской Федерации №111 от 9 февраля 2012 г. «Об электронной подписи, используемой органами исполнительной власти и органами местного самоуправления при организации электронного взаимодействия между собой, о порядке ее использования, а также об установлении требований к обеспечению совместимости средств электронной подписи»

Постановление Правительства Российской Федерации №451 от 8 июня 2011 г. «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»

Постановление Правительства Российской Федерации №1184 от 28 декабря 2011 г. «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде»

Постановление Правительства Российской Федерации №1382 от 22 декабря 2012 г. «О присоединении информационных систем организаций к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»

Распоряжение Правительства Российской Федерации №1471-р от 15 августа 2012 г. «Об утверждении перечня документов (сведений), обмен которыми между федеральными органами исполнительной власти и кредитными организациями, Банком России осуществляется с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия»

Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 3 мая 2014 г. N 120 "Об утверждении требований, обеспечивающих технологическую совместимость информационных систем организаций, подключаемых к инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме с указанной инфраструктурой, к каналу связи и используемым для его защиты средствам криптографической защиты информации, а так же особенностей использования стандартов и протоколов при обмене данными в электронной форме между информационными системами указанных организаций и инфраструктурой".

Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации №184 от 01.07.2014 г. «О реализации положений постановления Правительства Российской Федерации № 208 от 19 марта 2014 г. «О внесении изменений в положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия»

Постановление Правительства Российской Федерации №1222 от 19 ноября 2014 года «О дальнейшем развитии единой системы межведомственного электронного взаимодействия»

Приложение 2 к протоколу Плану перехода на предоставление сведений с использованием единого электронного сервиса СМЭВ в соответствии с Методическими рекомендациями по работе со СМЭВ версии 3.ХХ

Техническое решение по присоединению ИС владельцев социальных сетей, владельцев агрегаторов информации и владельцев информационных ресурсов поиска сотрудников и работы к ФГИС «ЕСИА в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»

Общий контур открытой среды, формируемой различными отечественными экосистемами в России, направленной на проактивное предоставление услуг, структурированной в первом приближении можно представить (рис.5.6):

Государство	СМЭВ	Технологии	стек технологий для платформы
			стек технологий для организации базы данных
			стек технологий для информационной безопасности
		Протоколы	форматы информационного обмена
			форматы информационного взаимодействия
		Регламенты	условия доступа
			эксплуатация
			сопровождение
		Инфраструктура	Обработка и хранение данных
			Безопасность
		ЕСИА	Технологии
			Протоколы
	Регламенты		
	Инфраструктура		
	НСУД	Технологии	
		Протоколы	
Регламенты			
Инфраструктура			
...	Технологии		
	Протоколы		
	Регламенты		
	Сервисы		
Яндекс	Сервисы		
	Данные		
	Яндекс ID		
Сбер	Сбер ID		
	Сервисы		
	Данные		
VK.company	ID платформ VK		
	Сервисы		
	Данные		
...	ID		
	Сервисы		
	Данные		

Рис.5.6 Архитектура формируемой открытой среды



Существует ряд важных аспектов при формировании общей архитектуры в рамках данной проектной инициативы:

- 1) формирование единого механизма юридически значимой идентификации и аутентификации пользователей на основе ЕСИА;
- 2) доступ к СМЭВ через аккредитованных провайдеров;
- 3) единая система биллинга запросов и данных в СМЭВ;

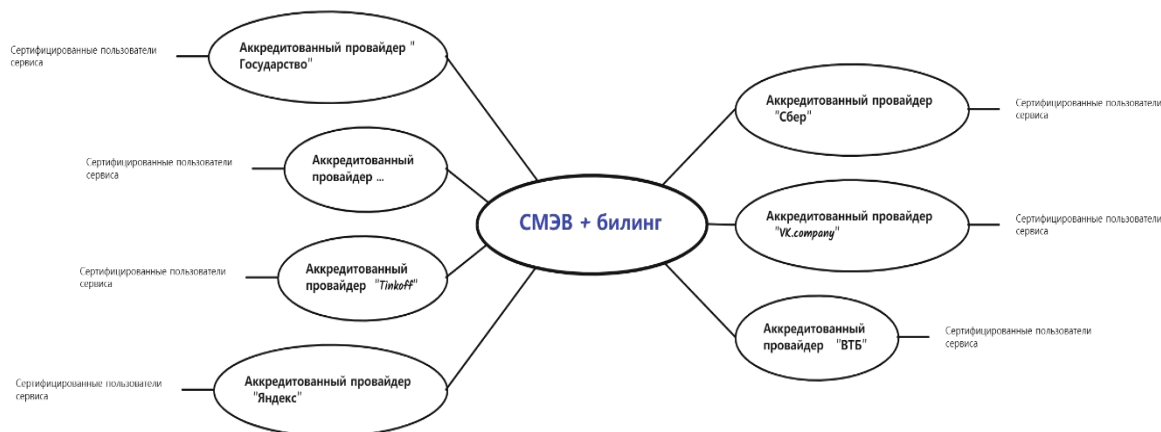


Рис.5.7 Система биллинга запросов и данных в СМЭВ

4) цифровые экосистемы не интегрируют свои платформы и приложения с платформами и приложениями других цифровых экосистем. В рамках данной проектной инициативы предлагаем сформировать единые правила обмена данными на стыках экосистем. Всё, что происходит внутри экосистем, рассматривается в качестве «чёрного ящика».

5) Клиентоцентричность используется нами в строгом смысле Распоряжения Правительства Российской Федерации от 06 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» и Распоряжение Правительства Российской Федерации от 22 октября 2021 года № 2998-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации государственного управления». Стратегическая инициатива «Клиентоцентричность» предполагает реализацию подхода, когда государство предоставляет и постоянно совершенствует свои государственные сервисы индивидуально для каждого гражданина страны с использованием регулярной обратной связи.

## Сценарии доступа к композитным (комплексным) сервисам для решения жизненных (деловых) ситуаций

Композитная жизненная ситуация «Построить дом».

### Пример с постройкой дома

- Алиса, я хочу на юге Якутска построить коттедж. Подбери мне земельный участок, коттедж одноэтажный из экологических материалов, три спальни и мансарда.

Алиса формирует WorkFlow (поток работ), каждый сегмент которого разбивается на TaskFlow (поток задач), причём лист задач формируется в виде UserFlow, максимально понятного для конкретного пользователя визуального представления всего объёма задач и работ.

Если пользователь одобряет предложенный вариант, Алиса запускает выполнения всего WorkFlow по утверждённому маршруту.



Рис. 5.8 Пример WorkFlow решения ситуации

Каждый сегмент потока работ (WorkFlow) разбивается на совокупность задач (TaskFlow).

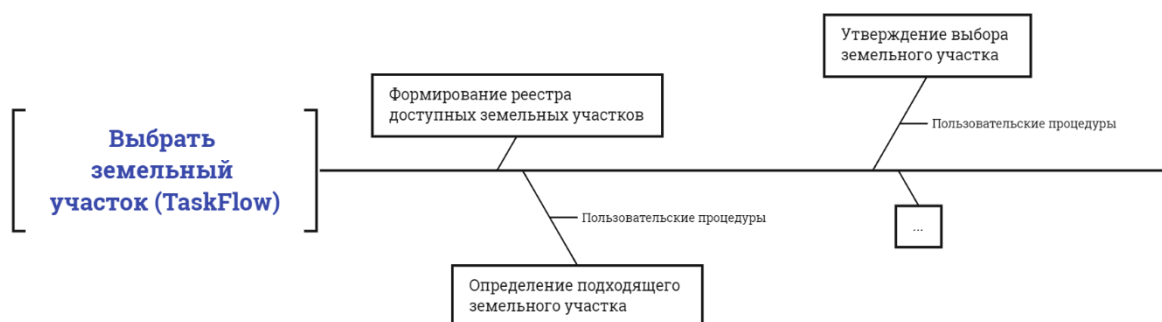


Рис. 5.9 Пример TaskFlow решения ситуации

Каждый элемент потока задач (TaskFlow) разбивается на совокупность пользовательских активностей (UserFlow).

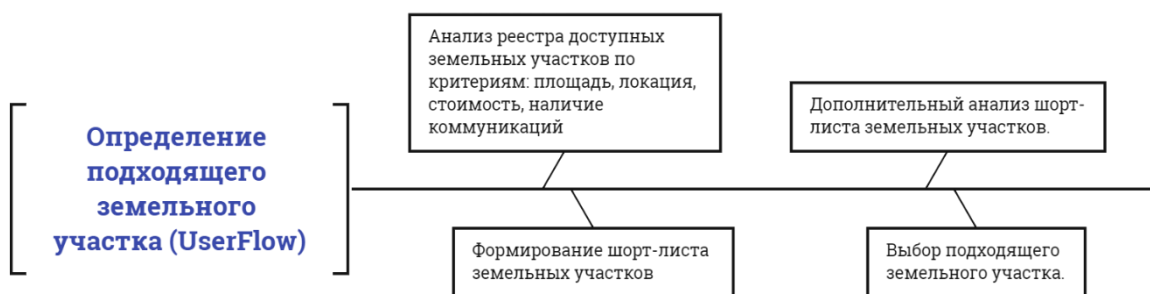


Рис. 5.10 Пример UserFlow решения ситуации

### Пример MaaS

- Алиса, мне надо поехать из Петербурга в Тулу завтра. Я должен добраться туда до обеда.

Алиса формирует маршрутный лист, который представляет из себя TaskFlow, сформированный из наилучших для пользователя сегментов (с учётом стоимости, времени, особенностей здоровья и привилегий - к примеру, у человека по закону есть право на льготный проезд определёнными категориями транспорта).

- Маршрутный лист сформирован. Завтра, 21 ноября Вы будете в Туле в 11:50. Общая стоимость поездки 7 500 рублей. Ознакомьтесь, пожалуйста. По ряду сегментов есть выбор по типам транспорта, стоимости и времени.

- Спасибо, Алиса.

Прошу сменить мне вариант проезда от моей парадной до аэропорта. Хочу поехать на такси, а не общественном автобусе. В остальном маршрут меня устраивает.

- Сегмент изменён по Вашей просьбе. Общая стоимость маршрута составит 7 930 рублей. Прошу завтра в 08:49 быть на исходной точке возле Вашего дома. Я обозначила в навигаторе для удобства.

Все билеты куплены, также я зарегистрировала Вас на рейс. Билет и посадочный талон в Wallet. Приятного путешествия!)

Функциональная архитектура открытой системы для проактивного решения жизненных и деловых ситуаций «Россия» выглядит как совокупность взаимодействующих экосистем, обеспечивающих сквозную идентификацию /

аутентификацию пользователя и предоставляющих композитные (комплексные) сервисы в различных режимах (по запросу, проактивно).

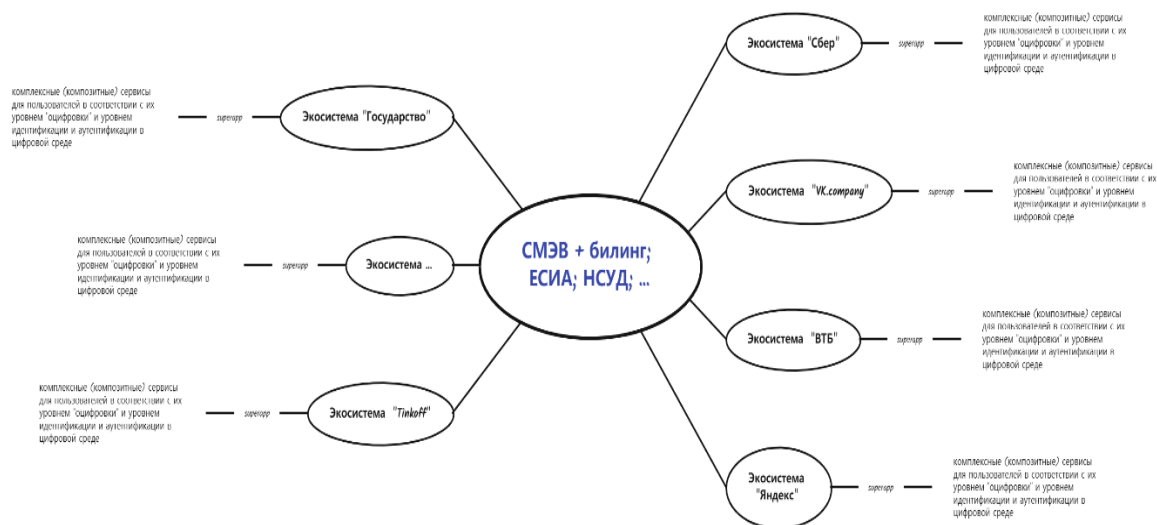


Рис. 5.11 Проактивная открытая система

Цифровые экосистемы сами определяют перечень и состав данных, которыми готовы обмениваться с другими экосистемами в формате «маркетплейса» наборов данных – тарифицируются как запросы к данным через СМЭВ, так и фактический объём используемых данных при оказании человеку (клиенту) композитного сервиса, а также для работы системы «Гостаргет».

Табл.5.1 Сравнение экосистем

	Комплексный сервис	Композитный сервис	Гостаргет
Наборы данных Экосистемы "Государство"	данные не тарифицируются / запросы не тарифицируются	данные иных экосистем тарифицируются / запросы не тарифицируются	данные иных экосистем тарифицируются / запросы не тарифицируются
Наборы данных Экосистемы "Яндекс"	данные не тарифицируются / запросы не тарифицируются	данные тарифицируются / запросы тарифицируются	данные тарифицируются / запросы не тарифицируются
Наборы данных Экосистемы "Сбер"	данные не тарифицируются / запросы не тарифицируются	данные тарифицируются / запросы тарифицируются	данные тарифицируются / запросы не тарифицируются
Наборы данных Экосистемы "VK.company"	данные не тарифицируются / запросы не тарифицируются	данные тарифицируются / запросы тарифицируются	данные тарифицируются / запросы не тарифицируются
Наборы данных Экосистемы "ВТБ"	данные не тарифицируются / запросы не тарифицируются	данные тарифицируются / запросы тарифицируются	данные тарифицируются / запросы не тарифицируются
Наборы данных Экосистемы "Tinkoff"	данные не тарифицируются / запросы не тарифицируются	данные тарифицируются / запросы тарифицируются	данные тарифицируются / запросы не тарифицируются
...	данные не тарифицируются / запросы не тарифицируются	данные тарифицируются / запросы тарифицируются	данные тарифицируются / запросы не тарифицируются

Проактивность обеспечивается системой «ГосТаргет», которая на основе цифровых следов пользователя в различных экосистемах, государственных и муниципальных данных формирует текущую и прогностическую модель потребностей, жизненных и деловых ситуаций человека (клиента), формируя и предлагая либо комплексные, либо композитные услуги.



Рис. 5.12 Обеспечение проактивности системой Гостаргет

В связи с тем, что на текущий момент в Российской Федерации существуют централизованные механизмы государственной цифровой экосистемы: ЕСИА, СМЭВ, реализация проектной инициативы в рамках данной работы невозможна без применения указанных централизованных механизмов.

## 6. Финансовое обеспечение реализации проекта.

Табл.6.1

№	Наименование задачи, результата	Затраты, тыс. руб.	В том числе:		
			ФедБюджет	РегБюджет	Внебюджет
1.	<b>Разработка алгоритма взаимодействия между бизнес- и гос.экосистемами.</b>	-			
1.1.	Принят нормативно правовой акт о введение единого идентификационного номера гражданина РФ	-			
1.1.1	Проведение экспертных и общественных обсуждений	300,0	300,0		
1.1.2.	Разработка и организация информационной компании	150 000,0	150 000,0		
1.1.3.	Подготовка Закона РФ о едином идентификационном номере гражданина	500,0	500,0		
1.1.4.	Корректировка действующего законодательства	-			
1.1.5.	Разработка механизма выверки и приведения учетных данных граждан РФ к единому идентификатору (ЕРН)	10 000,0	10 000,0		
1.1.6.	Приведение федеральных систем к единому идентификатору граждан (ЕРН)	1 000 000,0	1 000 000,0		
1.2.	Утверждены упрощенные машиночитаемые регламенты оказания гос. и коммерческих услуг оказываемых как государством, так и бизнесом	-			
1.2.1.	Разработка формы упрощенного машиночитаемого регламента	5 000,0	5 000,0		
1.2.2.	Получение положительного заключения от экспертного сообщества	300,0	300,0		
1.2.3.	Утверждение формы упрощенного машиночитаемого регламента	500,0	500,0		
2.	<b>Сформированы принципы механизма предоставления комплексных сервисов для решения полного цикла жизненной / деловой ситуации для кратного снижения транзакционных издержек клиентов и поставщиков услуг, планирования и квотирования ресурсов</b>	-			
2.1.	Реализация 2х пилотных ситуаций: (1. Подготовка первоклассника к школе; 2. Строительство дома)	-			
2.1.1.	Разработка интерфейсов по 2м жизненным ситуациям	200 000,0	200 000,0		
2.1.2.	Апробация механизмов предоставления клиенту комплексных сервисов для решения полного цикла ситуации	1 000 000,0	500 000,0	200 000,0	300 000,0
2.1.3.	Определение ограничений, рисков и проблем при апробации механизмов	20 000,0	20 000,0		
2.1.4.	Доработка интерфейса	500 000,0	500 000,0		
2.2.	Аккредитованные провайдеры получили доступ к СМЭВ	-			
2.2.1.	Определение органа власти или учреждения по аккредитации провайдеров	200 000,0	200 000,0		

№	Наименование задачи, результата	Затраты, тыс. руб.	В том числе:		
			ФедБюджет	РегБюджет	Внебюджет
2.2.2.	Подготовка НПА об аккредитации провайдеров, имеющих гарантированный уровень безопасности для предоставления им доступа к сервисам СМЭВ	300,0	300,0		
2.2.3.	Подготовка перечня сервисов и сведений СМЭВ для доступа к ним аккредитованных провайдеров	10 000,0	10 000,0		
2.2.4.	Проведение аккредитации провайдеров	150 000,0	150 000,0		
2.3.	Разработан механизм оплаты аккредитованными провайдерами доступа к сервисам СМЭВ	-			
2.3.1.	Проведение финансово экономического анализа определения платы за доступ к сервисам СМЭВ	10 000,0	10 000,0		
2.3.2.	Проведение экспертизы разработанного ФЭО	3 000,0	3 000,0		
2.3.3.	Разработка НПА по оплате аккредитованными провайдерами доступа к сервисам СМЭВ	500,0	500,0		
2.3.4.	Утверждение НПА	300,0	300,0		
2.3.5.	Разработка требований к биллингу для взимания платы за доступ к СМЭВ	50 000,0	50 000,0		
2.3.6.	Разработка системы биллинга для учета и выставления счетов аккредитованным провайдерам за доступ к сервисам СМЭВ	600 000,0	600 000,0		
3.	<b>Повышение надежности и доверия со стороны бизнеса и населения к создаваемой открытой среде</b>	-			
3.1.	Принятие НПА, закрепляющего возможность выбора уровня открытости для цифровой среды (полностью открыт/частично открыт/полностью закрыт)	-			
3.1.1.	Разработка проекта НПА	300,0	300,0		
3.1.2.	Проведение общественного обсуждения НПА	300,0	300,0		
3.1.3.	Принятие НПА	300,0	300,0		
3.2.	Подписание меморандума «Об этичном использовании цифровых профилей и следов граждан» с владельцами экосистем	-			
3.2.1.	Определение общих принципов этичного использования цифровых профилей и цифровых следов граждан РФ	500,0	500,0		
3.2.2.	Разработка и согласование меморандума	500,0	500,0		
3.2.3.	Подписание меморандума	1 000,0	500,0		500,0
3.3.	Создание единой программы лояльности	-			
3.3.1.	Разработка нормативно правового акта о единой программе лояльности	500,0	500,0		
3.3.2.	Формирования перечня партнеров программы лояльности	300,0	300,0		
3.3.3.	Запуск программы лояльности	600 000,0			600 000,0
	<b>ИТОГО</b>	<b>4 514 400,0</b>	<b>3 413 900,0</b>	<b>200 000,0</b>	<b>900 500,0</b>

## 7. Участники проекта.

Участниками, ответственными за достижение результатов и контрольных точек основного и обеспечивающего проектов являются: АНО «Услуги будущего», Минцифры России, Минэкономразвития РФ, Минфин России, Минтруд России, Минздрав России, Минобрнауки России, Минпросвещения России, Минстрой России, МФЦ, МВД России, ФНС России, Банк России, прокуратура, органы исполнительной власти субъектов РФ, Муниципальные образования, внебюджетные фонды, аккредитованный бизнес.

Разработчики проекта готовы принять участие в практической реализации, так как искренне верят в значимый эффект разработанной и предлагаемой инициативы в развитие цифровых сервисов государства, повышение доверия граждан и возможность получения существенного эффекта для развития страны.

Таблица 7.1

№	Мероприятие, результат	ФОИВ, Бизнес	Группа проекта
1	Разработка алгоритма взаимодействия между бизнес- и государственными экосистемами.	Минцифры Минэкономразвития Бизнес-сообщество  При участии МВД РФ, ФНС, внебюджетных фондов	Салбиев А.Т. Раков Я.Ю.  Бугай О.А. Смоляк И.В. Терещенко М.В. Ткаченко С.В.
2	Сформированы основные принципы механизма предоставления клиенту комплексных сервисов для решения полного цикла жизненной или деловой ситуации.  Результат 1: Реализованы пилотные интерфейсы для двух жизненных (деловых) ситуаций:  Результат 2: Аккредитованы провайдеры, предоставлен доступ к СМЭВ.  Результат 3: Разработан механизм оплаты аккредитованными провайдерами доступа к сервисам	Минцифры Минпросвещения Минстрой МФЦ  + Бизнес + Пилотные МО + внебюджетные Ф.  Минцифры  Минцифры +Минэкономразвития	Терещенко М.В. Смоляк И.В. Бугай О.А.  Раков Я.Ю. Салбиев А.Т. Ткаченко С.В.



№	Мероприятие, результат	ФОИВ, Бизнес	Группа проекта
	СМЭВ.	+ Минфин	
3	<p>1) Повышение надежности и доверия со стороны бизнеса и населения к открытой среде</p> <p>Результат 1: Принят НПА, закрепляющий возможность выбора уровня открытости для среды</p> <p>Результат 2: Подписан меморандум «Об этичном использовании цифровых профилей и цифровых следов граждан РФ» с владельцами экосистем</p> <p>Результат 3: Создание единой программы лояльности</p>	<p>Минцифры</p> <p>+ бизнес</p> <p>+ бизнес</p>	<p>Смоляк И.В. Терещенко М.В. Бугай О.А.</p> <p>Раков Я.Ю. Салбиев А.Т. Ткаченко С.В.</p>

## 8. Заинтересованные стороны проекта.

В проекте заинтересованы государство, бизнес, и в первую очередь, граждане. Так как при его реализации в жизнь воплощается человекоцентричная модель.

- ✓ Государство – в ходе рабочей встречи (июль 2021) с заместителями федерального Минцифры подтверждена заинтересованность в проекте и высокая готовность к его реализации. Обозначена необходимость снятия нормативно-правовых барьеров.
- ✓ Бизнес – в рамках деловых визитов (июль 2021) в Yandex, Сбер компании подтвердили вовлеченность и заинтересованность в участии в проекте
- ✓ Граждане – выявлена тенденция, что возрастные группы:
  - использующие в повседневной жизни смартфон проявили наибольшую заинтересованность для снижения трат своего времени на получение сервисных услуг
  - 50-65 лет – выявили заинтересованность при определенных условиях - безопасность и отсутствии «миссинга»
  - вышедшие на пенсию по возрасту – относятся нейтрально и даже с опасением

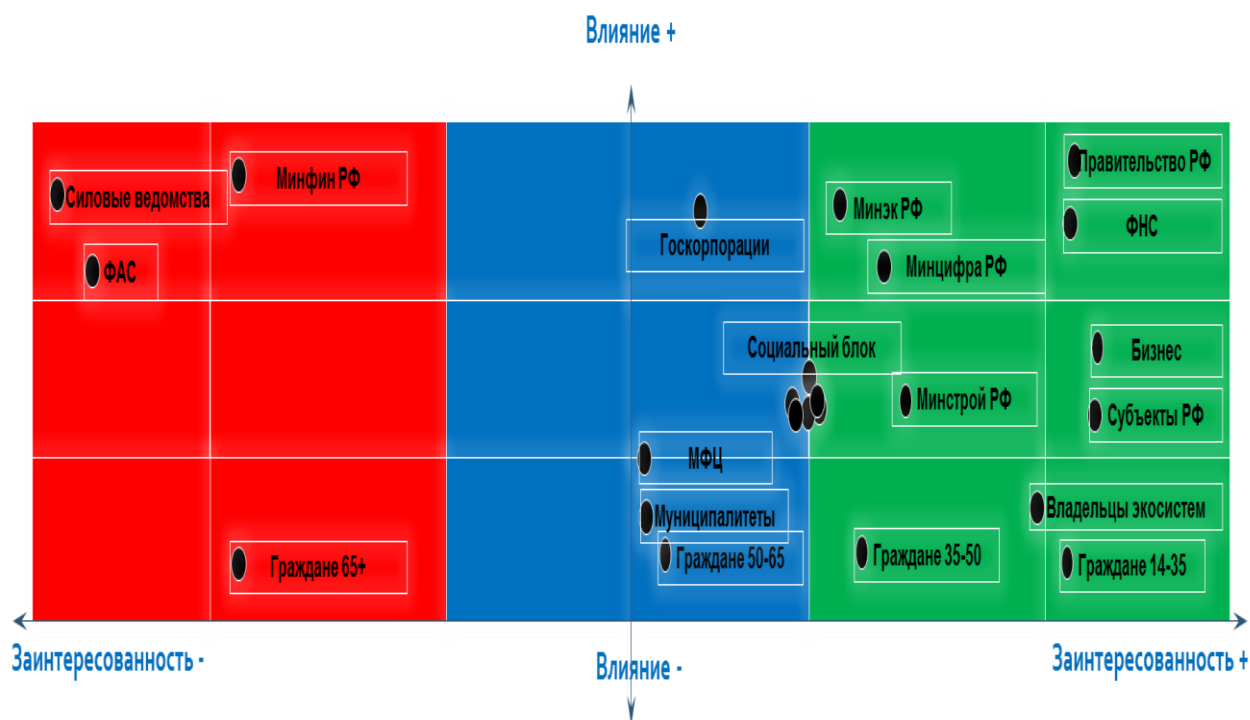


Рис.8.1 Заинтересованные стороны

Ожидания заинтересованных сторон можно представить в формате:

Табл.8.1 Ожидание Человек-Бизнес-Государство

Человек	Бизнес	Государство
Повышение уровня счастья и доверия от быстрого и эффективного решения возникающих проблем.	Снижение до 70% издержек при получении сервисов от государства.	Устойчивое развитие на основе ESG-баланса за счёт прозрачности данных и снижения транзакционных издержек
Снижение ресурсных и временных издержек за счёт подлинной проактивности и точной кастомизации при комплексном оказании услуг полного цикла	Получение кастомизированных мер поддержки от государства на основе проактивности, прозрачности и адресности.	Повышение удовлетворённости граждан и от работы клиентоцентрического государства и уровень доверия граждан к государственным институтам.
Получение более качественных услуг за счёт внедрения конкурентной среды между поставщиками услуг (средства госзадания «идут» за гражданами).	Радикальное снижение административной нагрузки, включая коррупционные проявления	Снижение до 60% расходов на государственное и муниципальное управление до 2030 года

Важно отметить среди заинтересованных сторон и гражданина, который занимает позицию чиновника, оказывающего государственную услугу. Необходимо корректное и системное информирование о результатах для этой категории заинтересованных сторон. Основной и главный эффект – он получит возможность качественно трансформировать свою деятельность, перераспределив свои ресурсы с рутинной и неинтересной работы на стратегическую деятельность с соответствующим вовлечением.

## 9. Риски проекта и меры реагирования.

В ходе дискуссий, мозговых штурмов, публичных обсуждений и других коммуникаций определены ключевые риски проекта, и мероприятия по их минимизации. Эксперты подтвердили их достаточность.



Рис.9.1 Риски проекта

Для минимизации влияния рисков разработаны антирисковые мероприятия:

Реестр рисков

Табл. 9.1 Риски и антирисковые мероприятия

№	Наименование риска	Вероятность наступления риска (от 1 до 10)	Ущерб от наступления риска (от 1 до 10)	Величина риска	Антирисковые мероприятия	Что делаем в случае наступления
1	Раскрытие и незаконное использование данных по причине несанкционированного доступа	9	9	81	<p>1. Выработка базовой методологии, политик и стандартов в области технических мер защиты информации (создание единого механизма обеспечения защиты, целостности и достоверности).</p> <p>2. Введение юридической ответственности за нарушения.</p> <p>3. Разработка и внедрение стандартов обучения пользователей и администраторов.</p> <p>4. Привлечение на постоянной основе специалистов в области безопасности инфоданных.</p>	<p>Применение штрафных санкций</p> <p>Исключение из реестра добросовестных операторов</p> <p>Привлечение к ответственности за нарушения</p> <p>Устраняем проблемы</p>
2	Длительность запуска и отсутствие гибкости экосистемы вследствие особенностей принятия нормативных правовых актов	9	9	81	<p>1. Заблаговременная проработка изменений в нормативные правовые акты, необходимых для создания и внедрения системы.</p> <p>2. Создание специального правового режима для организаций, имеющих определенный уровень информатизации процессов и готовых открыть их для государства.</p> <p>3. Недопустимость избыточного регулирования: регуляторная гильотина</p>	Использование административного ресурса

№	Наименование риска	Вероятность наступления риска (от 1 до 10)	Ущерб от наступления риска (от 1 до 10)	Величина риска	Антирисковые мероприятия	Что делаем в случае наступления
3	Низкая востребованность создаваемой среды по причине недоверия и незаинтересованности поставщиков и пользователей	8	9	72	<p>1. Реализация масштабного проекта по информационному сопровождению проекта для формирования положительного общественного мнения.</p> <p>2. Проработка возможностей организации государственно-частных партнерств, привлечения частных инвестиций в создание сервисов, в особенности тех, которые имеют высокий потенциал монетизации.</p>	Сосредоточение информационной компании на категориях не лояльных пользователей и поставщиков
4	Снижение качества предоставляемых экосистемой услуг вследствие лоббирования интересов отдельных поставщиков и ограничения конкуренции	8	9	72	<p>1. Разработка требований к механизмам «входа» бизнеса (сторонних поставщиков) в экосистему, механизму определения поставщиков «по умолчанию».</p> <p>2. Внедрение искусственного интеллекта для определения поставщиков услуг.</p> <p>3. Развитие системы обратной связи для потребителей.</p> <p>4. Формирование рейтинга компаний по результатам оказанных услуг.</p>	Привлечение к ответственности в случае недобросовестной конкуренции, нарушений в сфере антимонопольного законодательства, в т.ч. исключение из реестра поставщиков услуг в экосистеме

№	Наименование риска	Вероятность наступления риска (от 1 до 10)	Ущерб от наступления риска (от 1 до 10)	Величина риска	Антирисковые мероприятия	Что делаем в случае наступления
5	Возможные системные сбои при предоставлении услуг по причине отказа сервисов	7	9	63	1. Разработка требований к поставщикам услуг по бесперебойной работе сервисов и наличию профессиональных кадров в сфере ИТ. 2. Разработка алгоритма замещения поставщиков аналогичных услуг в случае отказа сервисов у одного из них.	Применение "резервного" алгоритма
6	Невозможность предоставления государственных и муниципальных услуг в экосистеме по причине сложности их интеграции	6	7	42	1. Инвентаризация уже созданных федеральных и региональных сервисов, их унификация/слияние и доработка/создание с учётом требований экосистемы	
7	Невозможность использования экосистемы по причине инфраструктурных ограничений на стороне пользователей	7	4	28	1. Реализация проектов в части развития информационной инфраструктуры. 2. Омниканальность предоставления доступа к экосистеме.	Создание общедоступных пунктов доступа к экосистеме на базе существующих социальных объектов

## 10. Приложения

### 1) Оценка влияния планируемых результатов проектной инициативы на достижение показателей общественно-значимых результатов (задач) национального/федерального проекта.

Федеральный проект «Цифровое государственное управление»

П1: 50% от количества государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти, оказываются по реестровой модели и / или в проактивном режиме с предоставлением результата в электронном виде;

П2: 30% количество видов сведений, предоставляемых в режиме онлайн органами государственной власти в рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг и исполнения функций, в том числе коммерческих организаций, в соответствии с законодательством;

П3: 70% экономически активного населения и бизнеса используют цифровые сервисы (цифровая зрелость);

П4: в 3 раза сокращаются транзакционные издержки для граждан, бизнеса и других структур;

П5: 90% подготовленных пользователей. Работаем не только со знаниями, но и с убеждениями.

Табл.10.1 Задачи и показатели

№	Наименование задачи, результата	Показатели
1	<b>Сформировать основные принципы механизма предоставления клиенту комплексных (компонитных) сервисов для решения полного цикла жизненной или деловой ситуации в целях кратного снижения транзакционных издержек клиентов и поставщиков услуг, а также планирования и квотирования ресурсов.</b>	<b>П1, П2, П3, П4</b>
	Результат 1: принят нормативно правовой акт, который вводит в оборот новую дефиницию в качестве дополнения к концепции ESG-факторов (Environmental, Social, Governance), а именно D-ESG (Digital, Environmental, Social, Governance), так как без цифровых технологий невозможно достичь целей и задач устойчивого развития, и Российская Федерация может стать ведущей державой	



№	Наименование задачи, результата	Показатели
	в данном направлении.	
	КТ1: разработан проект нормативно правового акта;	
	КТ2: состоялось экспертное обсуждение нормативно правового акта;	
	КТ3: принят нормативно правовой акт.	
	Результат 2: доработана Концепция государственного регулирования цифровых платформ и экосистем от 28 мая 2021 года в части генерации цифровых теней и цифровых моделей в экосистемах как основы формирования государственных и корпоративных экосистем и открытой системы для проактивного решений жизненных и деловых ситуаций	
	КТ1: разработан проект изменений, вносимых в концепцию;	
	КТ2: состоялось экспертное обсуждение предлагаемых изменений;	
	КТ3: изменения приняты и утверждены.	
	Результат 3: сформирована Концепция системы «ГосТаргет» для кастомизированного и проактивного информирования граждан о возможности получения востребованных ими комплексных (композитных) сервисов в контексте текущих, либо прогнозируемых жизненных (деловых) ситуаций.	
	КТ1: разработан проект Концепции;	
	КТ2: состоялось экспертное и общественное обсуждение Концепции;	
	КТ3: Концепция принята актом Правительства Российской Федерации.	
<b>2</b>	<b>Повышение надежности и доверия со стороны бизнеса и населения к создаваемой открытой среде</b>	<b>П1, П2, П3, П4</b>
	Результат 1: Принят нормативно правовой акт, закрепляющий возможность выбора у человека уровня открытости для цифровой среды (полностью открыт / частично открыт / минимальный уровень представительства).	
	КТ1: разработан проект нормативно правового акта;	
	КТ2: состоялось общественное обсуждение нормативно правового акта;	

№	Наименование задачи, результата	Показатели
	КТ3: принят нормативно правовой акт.	
	Результат 2: Создание единой программы лояльности.	
	КТ1: подготовлен нормативно правовой акт о единой программе лояльности;	
	КТ2: определены партнеры программы лояльности.	
	Результат 3: подписана Единая Хартия «Об этических аспектах цифровой трансформации» со всеми владельцами экосистем, на базе которых формируется открытая система.	
	КТ1: сформулированы общие принципы этичного использования цифровых профилей, цифровых следов, цифровых теней и цифровых моделей граждан Российской Федерации;	
	КТ2: разработана и согласована Единая Хартия;	
	КТ3: Единая Хартия подписана.	
	Результат 4: внесены изменения в ст. 4 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и скорректированы основные принципы предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде в части изменения заявительного порядка обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг на проактивный порядок.	
	КТ1: разработан проект изменений;	
	КТ2: состоялось общественное, экспертное, парламентское обсуждение законопроекта;	
	КТ3: приняты изменения в Федеральный закон.	
<b>3</b>	<b>Разработка алгоритма взаимодействия между корпоративными и государственными экосистемами.</b>	<b>П1, П2, П3, П4</b>
	Результат 1: доработан нормативно правовой акт о едином механизме идентификации и аутентификации гражданина Российской Федерации в цифровых экосистемах, открытой системе.	
	КТ1: проведено экспертное и общественное обсуждение;	
	КТ2: разработана и организована информационная кампания;	
	КТ3: внесены изменения в нормативно правовые акты;	

№	Наименование задачи, результата	Показатели
	КТ4: принят Закон Российской Федерации о едином механизме идентификации и аутентификации гражданина Российской Федерации в цифровых экосистемах, открытой системе.	
	Результат 2: утверждены упрощенные машиночитаемые регламенты оказания государственных и негосударственных услуг.	
	КТ1: проведено экспертное обсуждение;	
	КТ2: разработана форма упрощенного машиночитаемого регламента;	
	КТ3: проект рассмотрен экспертами;	
	КТ4: утверждена форма упрощенного машиночитаемого регламента.	
	Результат 3: аккредитованы провайдеры, предоставлен доступ к СМЭВ.	
	КТ1: подготовлен нормативно правовой акт об аккредитации провайдеров, имеющих гарантированный уровень безопасности для предоставления им доступа к сервисам СМЭВ;	
	КТ2: подготовлен перечень сервисов и сведений СМЭВ для доступа к ним аккредитованных провайдеров;	
	КТ3: проведена аккредитация провайдеров;	
	КТ4: провайдеры получили аккредитацию;	
	КТ5: реализована биллинговая система учёта и тарификации доступа к СМЭВ со стороны аккредитованных провайдеров и пользователей;	
	КТ6: начало предоставления аккредитованными провайдерами доступа конечным пользователям к СМЭВ.	
	Результат 4: реализованы пилотные интерфейсы для жизненной (деловой) ситуации (композиционная услуга «Маршрут построен! (МаaS)»)	
	КТ1: разработаны интерфейсы по жизненной (деловой) ситуации;	
	КТ2: опробованы интерфейсы на «технологической и правовой песочнице» в регионе – городе Санкт-Петербург;	
	КТ3: определены возникающие риски, проблемы и ограничения;	
	КТ4: доработка интерфейса.	

№	Наименование задачи, результата	Показатели
	Результат 5: создан superapp по композитной услуге для жизненной (деловой) ситуации обеспечения мобильности клиента по сервисной модели («Маршрут построен! (MaaS)»), который среди прочего позволит региону прогнозировать, планировать и квотировать ресурсы для обеспечения наилучшей транспортной мобильности его жителей, включая льготные категории граждан.	
	КТ1: отработаны механизмы доступа к данным различных экосистем, включая взаимную интеграцию ЕСИА и собственных ID пользователей у экосистем;	
	КТ2: разработана архитектура superapp;	
	КТ3: разработано, протестировано (опытная эксплуатация) мобильное приложение;	
	КТ3: мобильное приложение (superapp) введено в промышленную эксплуатацию.	

## 2) Описание модели функционирования результатов проекта.

При подготовке информации для данного раздела применялись Методические рекомендации по подготовке паспорта приоритетного проекта, версия 2.0, размещённые на официальном портале Правительства Российской Федерации<sup>1</sup>.

Сформированная открытая цифровая среда для проактивного решения жизненных и деловых ситуаций человека (клиента) позволит обеспечить предоставление на постоянной и системной основе комплексных и композитных сервисов для юридических и физических лиц на всей территории Российской Федерации и за её пределами, с вовлечением в этот процесс самих потребителей услуг и сервисов, по итогам которой ежегодно будет замеряться и публиковаться индекс счастья регионов и городов Российской Федерации.

Проактивность предоставления комплексных и композитных сервисов будет обеспечена системой «Гостаргет», которая должна быть создана на базе платформ и технологий цифровых экосистем, обладающих лучшими практиками в данном направлении (к примеру, платформа «Яндекс.Директ» — это сервис, предназначенный для продвижения продукции или услуг в поисковой системе Яндекс и в его партнерской сети информационных ресурсов). Система «Гостаргет» должна быть обогащена накопленными государственными и муниципальными данными и развиваться по мере дальнейшего накопления информации.

На основе цифровой тени пользователя, которая формируется по совокупности данных всех экосистем, включая государственную, а также информации из всех государственных регистров (за исключением государственной тайны, а также иных видов ограничений, предусмотренных действующим законодательством) динамически формируются рекомендации для пользователя на основе прогностических моделей, тем самым обеспечивая подлинную проактивность при предоставлении комплексных и композитных сервисов.

Треки по комплексным и композитным сервисам будут формироваться динамически в следующих форматах представления и детализации:

---

<sup>1</sup>Методические рекомендации по подготовке паспорта приоритетного проекта, версия 2.0 [Электронный ресурс] // URL: <http://static.government.ru/media/files/5bLRtQRcTtJQa7JLccqIWnnrkRphKysj.pdf>

- Workflow – поток работ;
- TaskFlow – поток задач;
- UserFlow – пользовательский (клиентский) путь.

Обеспечение подлинной проактивности, а также динамическое формирование комплексных и композитных сервисных треков позволит обеспечить решение ключевых задач стратегических инициатив развития Российской Федерации до 2030 года, а именно:

- обеспечение клиентоцентричности - стратегическая инициатива «Клиентоцентричность» предполагает реализацию подхода, когда государство предоставляет и постоянно совершенствует свои государственные сервисы индивидуально для каждого гражданина страны с использованием регулярной обратной связи;

- кратное снижение транзакционных издержек клиентов и поставщиков услуг;

- планирование и квотирование ресурсов для наиболее оптимального и эффективного предоставления сервиса в целях решения жизненной или деловой ситуации человека (клиента);

- сделает публичными для граждан и общественности результаты работы органов власти, органов местного самоуправления и создаст основу для прозрачной оценки эффективности их работы;

- выявленные в результате формирования сервисных треков, включая проактивные механизмы, актуальные проблемы и потребности человека (клиента) будут положены в основу принятия управленческих решений органами власти при формировании соответствующих программ развития с включением в их состав мероприятий, которые направлены на решение выявленных текущих проблем и проблем в перспективе;

- позволит стимулировать самих граждан, представителей бизнеса к их вовлечению в реализацию мероприятий по устойчивому развитию городов, регионов, страны;

- обеспечит распространение лучших практик в сфере создания комфортной цифровой среды, начиная с 2024 года, в том числе за счет привлечения внебюджетных источников финансирования.

Реализация данной проектной инициативы на территории субъектов Российской Федерации в период 2024–2030 годов приведет к:

- формированию конкурентной среды в сфере предоставления человеку (клиенту) услуг и товаров для решения возникающих жизненных и деловых

ситуаций, включая проактивный режим предоставления комплексных и композитных сервисов, что предполагает отбор лучших и востребованных гражданами услуг на основе системы управления репутацией поставщиков и потребителей сервисов;

– созданию совместной витрины флагманских сервисов, представляющих собой примеры лучших практик реализации решения жизненных и деловых ситуаций по всей стране тем самым сформировав опыт, применимый для Российской Федерации и возможный к тиражированию;

-- формированию качественной и современной государственной и муниципальной нормативной правовой базы по реализации мероприятий в рамках данной проектной инициативы;

– качественному изменению ландшафта предоставления государственных и муниципальных услуг за счёт диверсификации механизмов и за счёт обеспечения конвергентности среды оказания услуг, тем самым повышая качество государственного и муниципального управления и демонстрации органам власти и гражданам возможности практической реализации таких мероприятий и их результатов, создав основу для дальнейшего стимулирования реализации мероприятий по решению жизненных и деловых ситуаций человека (клиента);

– формированию системы мониторинга качества предоставляемых комплексных и композитных сервисов, реализуемых с участием средств федерального бюджета, консолидированных бюджетов субъектов Российской Федерации, иных источников.

При этом, предлагаемая модель финансирования проектной инициативы, основанная на подписке на сервисы СМЭВ и НСУД, поможет вывести цифровую экосистему государства в части оказания сервисов человеку (клиенту) на самокупаемость. Это, в свою очередь, позволит на различных уровнях вовлечь в реализацию проектов по устойчивому развитию экосистем непосредственно граждан и бизнес, в том числе путем поощрения инициированных проектов гражданами или бизнесом. Тем самым создается сквозная («сверху вниз» и «снизу вверх») система вовлечения в процесс решения жизненных и деловых ситуаций человека (клиента) и синхронизации действий власти, граждан и бизнеса.

**3) Методика расчета показателей проекта (если проектная инициатива включает предложения по созданию новых и/или изменению действующих показателей национальных/федеральных проектов).**

*1. Решение не менее 90% жизненных и деловых ситуаций проактивно в сравнении с 2019 годом.*

Отношение количества жизненных и деловых ситуаций, решаемых проактивно в 2024 году, по отношению к количеству жизненных и деловых ситуаций, решаемых проактивно в 2019 году.

Количество жизненных и деловых ситуаций определяется из генеральной выборки таких ситуаций, подготавливаемой в рамках реализации проекта по согласованию с куратором проекта.

Под одной единицей жизненной и деловой ситуации, решаемой проактивно, понимается государственная услуга, оказываемая гражданам и (или) юридическим лицам на основании информирования о полагающихся им услугах с учетом сведений в государственных реестрах и информационных системах.

Источниками данных для расчета показателя являются данные портала государственных услуг.

*2. Сокращение времени решения жизненных и деловых ситуаций в 3 раза в сравнении с 2019 годом.*

Отношение продолжительности среднего времени решения жизненных и деловых ситуаций из генеральной выборки таких ситуаций в 2024 году к среднему времени решения жизненных и деловых ситуаций из генеральной выборки таких ситуаций в 2019 году.

Генеральная выборка жизненных и деловых ситуаций подготавливается в рамках реализации проекта по согласованию с куратором проекта.

Среднее время решения жизненных и деловых ситуаций определяется как продолжительность оказания всех услуг гражданам и (или) юридическим лицам из генеральной выборки по отношению к количеству услуг из такой генеральной выборки.

В расчете показателя используются государственные услуги, оказываемые по реестровой модели и / или в проактивном режиме с предоставлением результата в электронном виде.

Источниками данных для расчета показателя являются данные портала государственных услуг.



*3. 50% от количества государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти, оказываются по реестровой модели и / или в проактивном режиме с предоставлением результата в электронном виде.*

Отношение количества государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти, оказываемых по реестровой модели и / или в проактивном режиме с предоставлением результата в электронном виде по отношению к общему количеству государственных услуг, оказываемых органами государственной власти с предоставлением результата в электронном виде

Под государственной услугой, оказываемой по реестровой модели, понимается государственная услуга, предоставление результата выполнения которой осуществляется в виде записи в электронном реестре.

Источниками данных для расчета показателя являются данные портала государственных услуг.

*4. 30% количество видов сведений, предоставляемых в режиме онлайн органами государственной власти в рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг и исполнения функций, в том числе коммерческих организаций, в соответствии с законодательством.*

Отношение количества видов сведений, предоставляемых в режиме онлайн органами государственной власти в рамках межведомственного взаимодействия, по отношению к общему количеству видов сведений, предоставляемых органами государственной власти в рамках межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг и исполнения функций.

Источниками данных для расчета показателя являются данные системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

*5. 70% экономически активного населения и бизнеса используют цифровые сервисы (цифровая зрелость).*

*Показатель цифровой зрелости применяется в национальной программе «Цифровая экономика Российской Федерации».*

*6. В 3 раза сокращены транзакционные издержки для граждан, бизнеса и других структур по отношению к 2019 году.*

Отношение совокупного объема затрат граждан, бизнеса и иных структур, связанных с процессом получения государственных услуг, в 2024 году к совокупному объему их затрат, связанных с процессом получения государственных услуг, в 2019 году.

Источниками данных для расчета показателя являются данные Федеральной налоговой службы (затраты бизнеса).

Источник данных для расчета показателя в части затрат граждан будет дополнительно определен/автоматизирован в ходе реализации проекта.

#### *7. 90% подготовленных пользователей*

Отношение количества пользователей государственных услуг, прошедших обучение (повышение квалификации) в сфере цифровой грамотности, по отношению к общему количеству пользователей государственных услуг.

Источниками данных для расчета показателя являются данные портала государственных услуг.

#### 4) **Применимость и тиражируемость проектной инициативы в регионах.**

Актуальность предлагаемого проекта подтверждена динамикой изменений, происходящей в области цифровизации нашей страны. По мере подготовки и представления этапов инициативы наблюдалось синхронное изменение и актуализация информационной повестки.

Востребованность проекта обусловлена рядом положительных изменений, которые повлечет его реализация:

- сокращение регламентного срока и стоимости предоставления ряда услуг для пользователей (граждан, бизнеса)
- получение гражданами и бизнесом именно комплексных услуг с вариативностью предложений от поставщиков
- подлинная проактивность в получении услуг
- омниканальность получения и предоставления услуг (из любой удобной системы, сервиса, который аккредитован, с любого оборудования)
- больше возможностей для людей с ограниченными возможностями
- трансформация работы сотрудников государственного аппарата за счет возможности перераспределения ресурсов с текущих процессов на стратегические
- частичная оптимизация госслужащих, занимающихся низко квалифицированной работой
- улучшение экологии (отказ от бумаги, меньше передвижений - выхлопы)...

**Санкт-Петербург.** В качестве пилотного региона во время стажировки для реализации было предложено определить г. Санкт-Петербург. Инициатива поддержана Правительством города. Ведется определение 2-х услуг для проработки.

**Казахстан.** Необходимо отметить, что проект ориентирован для реализации на федеральном уровне с распространением на все регионы. Уровень и востребованность получили дополнительно подтверждение во время стажировки в Республику Казахстан. Проведена отдельная встреча группы с детальным обсуждением мероприятий с Заведующим Отделом государственного управления Администрации Президента РК Ахметовым А.А. Ведется дальнейшее обсуждение о возможности трансляции проекта в сфере госуслуг Казахстана.

Для максимальной применимости и тиражируемости проектной инициативы необходимо обеспечить интеграцию сервисов с существующими проектами в области региональной информатизации и программами по переводу госуслуг в электронный вид, цифровизации контрольно-надзорной деятельности, развития платформ обратной связи и центров управления регионом (ЦУР).

Централизованные действия на этом треке повысят степень эффективности управления регионами на основе полученных данных. Понадобится также интеграция с проектируемой системой мотивации для региональных руководителей цифровой трансформации (РЦТ) и с рейтинговой системой оценки результатов деятельности РЦТ и уровня внедрения передовых технологий в регионе и качество-сроки реагирования ЦУРов на обращения.

Проектная инициатива также в полной мере должна соответствовать критериям цифровой зрелости регионов и включать в себя следующий набор данных:

- административные данные заинтересованных региональных органов исполнительной власти, формируемые в рамках автоматизированных информационных систем, аккумулируемые в федеральную государственную информационную систему координации информатизации;
- административные данные заинтересованных федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов РФ, формируемые в рамках автоматизированных информационных систем, аккумулируемые в федеральную государственную информационную систему координации информатизации;
- иные федеральные и региональные информационные системы с юридически значимыми сведениями, соответствующими требованиям по интеграции, установленным ответственным федеральным органом исполнительной власти по согласованию с министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ.

В связи с фокусировкой проектной инициативы на адаптации базовых механизмов государственной цифровой экосистемы (СМЭВ, ЕСИА, НСУД), внедрение предложений в рамках данного проекта приведёт к автоматическому тиражированию новых возможностей на территории всех регионов Российской Федерации.

В результате качественной интеграции сервисов проектной инициативы с существующими и перспективными функционалами государственной экосистемы, помимо устранения цифрового неравенства и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, регионы получают дополнительный экономический эффект от привлечения широкого круга сторонних вендоров в результате оказания цифровых проактивных услуг гражданам. Одновременно повысится экономическая и инвестиционная привлекательность региона и возникнут стимулы для повышения эффективности функционирования территорий опережающего развития, особых экономических зон, индустриальных парков и технопарков.

В целом, реализация сервисов проектной инициативы в регионах улучшает не только базовые составляющие цифровой экономики (инфраструктура, онлайн-расходы и вовлеченность), но и послужат стимулом для роста инвестиций частного и государственного сектора в такие перспективные направления, как «интернет вещей», большие данные, развитие ИТ-продуктов и сервисов с высоким экспортным потенциалом.

**5) Анализ положений ключевых НПА/документов органов государственного управления Российской Федерации в части темы проектной инициативы: госпрограммы, иные документы по указанной тематике, ставящие конкретные цели по теме проектной инициативы и/или задающие механизмы их достижения, в т.ч. меры государственной поддержки.**

Возможность внедрения проектной инициативы находится в прямой зависимости от:

- ✓ обеспечения правомерности передачи персональных данных между сторонами с необходимыми ограничениями,
- ✓ определения требований и условий формирования и реализации регламентов-механизмов оказания услуг
- ✓ требований к аккредитации поставщиков услуг и условий оказания/предоставления сервисов (биллинга)
- ✓ введения единого идентификационного номера гражданина
- ✓ успешной реализации пилотных интерфейсов в пилотных регионах.

Дополнительно необходима проработка:

- ✓ реализации экспериментального правового режима для апробации предлагаемых решений

Отношения, связанные с обработкой персональных данных, регулируются Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ).

Случаи, при которых допускается обработка персональных данных, установлены ч. 1 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ.

Обработка специальных категорий персональных данных (расовая, национальная принадлежность, политические взгляды, религиозные или философские убеждения, состояние здоровья, интимной жизни) не допускается, за исключением случаев, предусмотренных частями 2 и 2.1 ст. 10 Федерального закона № 152-ФЗ.

Согласно п. 9.1 ч. 1 ст. 6 и ч. 2.1 ст. 10 Федерального закона № 152-ФЗ обработка персональных данных (в том числе персональных данных, касающихся состояния здоровья), полученных в результате обезличивания персональных данных, допускается в целях повышения эффективности государственного или муниципального управления, а также в иных целях, предусмотренных

Федеральным законом от 31.07.2020 № 258-ФЗ «Об экспериментальных правовых режимах в сфере цифровых инноваций в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон «Об экспериментальных правовых режимах»), в порядке и на условиях, которые предусмотрены указанным федеральным законом.

Экспериментальные правовые режимы в сфере цифровых инноваций могут устанавливаться в соответствии с Федеральным законом «Об экспериментальных правовых режимах», в том числе направлениям:

- продажи товаров, работ, услуг дистанционным способом
- предоставления государственных и муниципальных услуг и др.

Таким образом, обработка обезличенных персональных данных правомерна без изменения действующего законодательства в случае установления экспериментального правового режима.

Также для реализации проектной инициативы в части омниканальности представления услуг помимо передачи обезличенных персональных данных необходим обмен персональными данными без их обезличивания. Важно, что операторы персональных данных обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных (ст. 7 Федерального закона № 152-ФЗ).

В соответствии с п. 4 ч. 1 ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ обработка персональных данных допускается в отсутствие согласия субъекта персональных данных, если она необходима для исполнения полномочий федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и функций организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ФЗ № 210-ФЗ).

Согласно ч. 1.2 ст. 7 Федерального закона № 210-ФЗ Правительство РФ вправе определить перечень государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами, которые могут быть предоставлены при обращении заявителей в коммерческие и некоммерческие организации (при наличии у них технической возможности), а также случаи и порядок такого обращения. Указанным порядком также определяются требования к коммерческим и некоммерческим организациям, в которые может обратиться заявитель за

организацией предоставления госуслуг (в том числе доп.требования к защите персональных данных и иной информации), условия предоставления таких услуг и критерии отбора указанных организаций.

В настоящее время проводится работа по подготовке проектов нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, направленных на реализацию положений части 1.2 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, в том числе предусматривающих закрепление единых требований к организациям, через инфраструктуру которых возможно будет обращаться за получением государственных и муниципальных услуг.

Дополнительное установление требований к коммерческим и некоммерческим организациям (в том числе типовых требований) и критериев их отбора в соответствии с нормами Федерального закона № 210-ФЗ предусмотрено в рамках определения перечня конкретных услуг и организаций, через инфраструктуру которых можно будет обратиться за получением соответствующих услуг: решением Правительства Российской Федерации – для государственных услуг федерального уровня, решением высшего органа исполнительной власти – для государственных услуг регионального уровня, решением органа местного самоуправления – для муниципальных услуг.

Таким образом, необходимо отражение в указанных проектах нормативных правовых актов при определении случаев и порядка обращения заявителей (в коммерческие и некоммерческие организации для предоставления государственных и муниципальных услуг) соответствующих логике проектной инициативы положений.

В целом, с учетом динамики цифровой трансформации и задаваемых целевых ориентиров, необходимы изменения и регулярный контроль актуальности следующих НПА:

- 1) Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- 2) Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"
- 3) Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи»
- 4) Федеральный закон от 31.07.2020 № 258-ФЗ «Об экспериментальных правовых режимах в сфере цифровых инноваций в Российской Федерации»



- 5) Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- 6) Приказ ФСТЭК России от 18.02.2013 N 21 "Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных"
- 7) Приказ ФСТЭК России от 11.02.2013 N 17 "Об утверждении Требований о защите информации, не составляющей государственную тайну, содержащейся в государственных информационных системах"
- 8) Постановление Правительства РФ от 10.10.2020 N 1646 "О мерах по обеспечению эффективности мероприятий по использованию информационно-коммуникационных технологий в деятельности федеральных органов исполнительной власти и органов управления государственными внебюджетными фондами" (вместе с "Положением о ведомственных программах цифровой трансформации").
- 9) Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы"
- 10) Указ Президента РФ от 05.12.2016 N 646 "Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации"
- 11) Указ Президента Российской Федерации от 10 октября 2019 г. N 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации»
- 12) Гражданский кодекс Российской Федерации (статья 1124 и пр.)
- 13) Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2011 г. N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме";
- 14) Приказ Минкомсвязи России №107 от 13 апреля 2012 года «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

15) Приказ Минкомсвязи России №179 от 30 июня 2014 года «О вводе в эксплуатацию модернизированной версии Единой системы идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

16) Извещение Минкомсвязи России от 1 декабря 2014 года «О применении Единой системы идентификации и аутентификации с целью исполнения требований Федерального закона Российской Федерации от 5 мая 2014 г. №110-ФЗ»;

17) Методические рекомендации по интеграции с инфраструктурой Цифрового профиля (версия 1.6, от 13.07.2019, <https://digital.gov.ru/ru/documents/7166/>);

18) Регламент информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (версия 2.30, от 04.02.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/4244/>);

19) Методические рекомендации по использованию Единой системы идентификации и аутентификации (версия 2.74, от 25.09.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/6186/>);

20) Руководство пользователя ЕСИА (версия 2.54, от 25.09.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/6182/>);

21) Руководство оператора центра обслуживания ЕСИА (версия 2.27, от 09.09.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/4247/>).

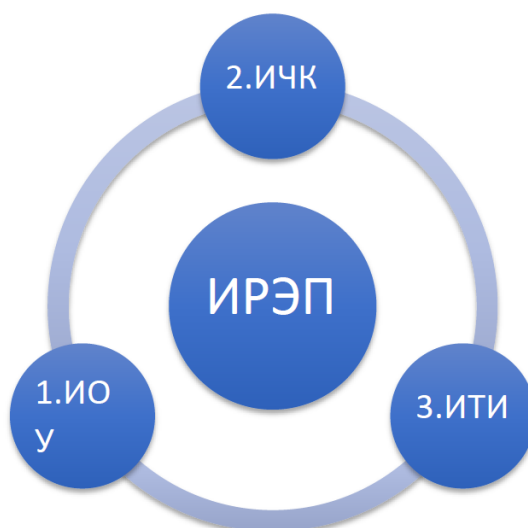
**6) Описание лучших практик решения проблем, на которые направлена проектная инициатива (российские и зарубежные), и оценка их применимости**

**Мировой опыт**

Интегральный индекс EGDI (E-Government Development Index)— показатель, показывающий уровень развития электронного правительства на национальном уровне. Представляет собой сводный индекс, основанный на средневзвешенном значении трех стандартных индексов:

- широта и качество онлайн-услуг (Online Service Index, OSI),
- уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры (Telecommunication Infrastructure Index, TII)
- объем человеческого капитала (Human Capital Index, HCI)

Каждый из индексов рассчитывается на основе десятков показателей.



*ИРЭП=Индекс развития электронного правительства, ИЧК=Индекс развития человеческого капитала, ИТИ=Индекс телекоммуникационной инфраструктуры, ИОУ=Индекс онлайн услуг.*

Рис.10.6.1 Составляющие индекса развития электронного правительства

На основе динамики суммарного показателя можно сделать выводы:

1. Электронное правительство расширяет свое присутствие.

EGDI увеличился от 0,47 в 2014 году до 0,6 в 2020-м (в 2018 – 0,55). Доля стран с очень высокими показателями EGDI выросла с 21 % в 2018 году до 29 % в 2020 году. Доля стран с низкими показателями EGDI сократилась с 8 до 4 %.

С начала 2020 года глобальная пандемия COVID-19 активизировала роль электронного правительства. Использование традиционных цифровых государственных услуг становится все более распространенным, поскольку социальное дистанцирование стимулирует онлайн-взаимодействие.

**Табл.10.6.1** Топ стран по уровню развития электронного правительства

Страна	Класс оценки	Регион	Показатель OSI	Показатель HCI	Показатель TI	Показатель EGD1 (2020)	Показатель EGD1 (2018)
Дания Республика Корея	VH	Европа	0.9706	0.9588	0.9979	0.9758	0.9150
Эстония Финляндия	VH	Азия	1.0000	0.8997	0.9684	0.9560	0.9010
Австралия Швеция	VH	Европа	0.9941	0.9266	0.9212	0.9473	0.8486
Соединённое Королевство Великобритании и Северной Ирландии Новая Зеландия	VH	Европа	0.9706	0.9649	0.9101	0.9452	0.8815
Соединённые Штаты Америки Нидерланды	VH	Океания	0.9471	1.0000	0.8825	0.9432	0.9053
Сингапур Исландия	VH	Европа	0.9000	0.9471	0.9625	0.9365	0.8882
Норвегия Япония Дания	VH	Европа	0.9588	0.9292	0.9195	0.9358	0.8999
Республика Корея Эстония	VH	Океания	0.9294	0.9516	0.9207	0.9339	0.8806
Финляндия	VH	Северная и Южная Америка	0.9471	0.9239	0.9182	0.9297	0.8769
Австралия Швеция	VH	Европа	0.9059	0.9349	0.9276	0.9228	0.8757
Соединённое Королевство Великобритании и Северной Ирландии Новая Зеландия	VH	Азия	0.9647	0.8904	0.8899	0.9150	0.8812
Соединённые Штаты Америки Нидерланды	VH	Европа	0.7941	0.9525	0.9838	0.9101	0.8316
Сингапур Исландия Норвегия	VH	Европа	0.8765	0.9392	0.9034	0.9064	0.8557
Япония	VH	Азия	0.9059	0.8684	0.9223	0.8989	0.8783

Источник: Исследование ООН: Электронное правительство 2020

## 2. Европа—«континентальный» лидер

Все регионы добиваются прогресса в развитии электронного правительства, о чем свидетельствуют их более высокие средние значения EGD1. Лидером остается Европа с самой высокой долей стран в очень высокой группе EGD1 (58%), за ней следуют Азия (26%), Америка (12%) и Океания (4%).

В последнее время, разрыв между континентами постепенно сокращается. Быстрее это делают страны Латинской Америки и Карибского бассейна, медленнее—государства Африканского континента.

3. Основные изменения последних лет связаны с ростом индекса OSI. Инвестиции в онлайн-сервисы стали для государств отличной возможностью экономии ресурсов и улучшения рейтинга EGDI. Они же обеспечивали сокращение цифрового разрыва между странами.

Данные за 2020 год указывают на то, что все страны кроме одной (Южный Судан) имеют национальные порталы и серверные системы, которые автоматизируют ключевые административные задачи, повышают доступность госуслуг и способствуют прозрачности и подотчетности государственного сектора.

Самые частые онлайн-услуги включают регистрацию новой компании, подачу заявок на получение лицензии на ведение коммерческой деятельности, запрос свидетельств о рождении, смерти или браке и оплату коммунальных услуг.

**Табл.10.6.2 Тенденции развития транзакционных онлайн-услуг**

Транзакционные услуги, доступные онлайн	2018	2020	Процентное изменение
Заявление на свидетельство о рождении	83	149	80
Заявление на разрешение на строительство	55	136	147
Заявление на лицензию на ведение коммерческой деятельности	103	151	47
Заявление на свидетельство о смерти	74	147	99
Заявление на водительское удостоверение	59	144	144
Заявление на природоохранные разрешения	74	131	77
Заявление на вакансии в правительстве онлайн	132	156	18
Заявление на оформление земельных отношений	67	132	97
Заявление на свидетельство о браке	78	146	87
Заявление на удостоверение личности	59	135	129
Заявление на программы социальной защиты	85	112	32
Заявление на получение визы	99	95	-4
Заявление в полицию	84	90	7
Оплата штрафов	111	115	4
Плата за коммунальные услуги (вода, газ, электричество)	140	145	4
Регистрация коммерческой деятельности	125	162	30
Регистрация автотранспорта	76	82	8
Заявление о смене адреса	58	66	14
Подача налога на прибыль	139	143	3
Подача налога на добавленную стоимость	116	130	12

Источник: Исследование ООН: Электронное правительство 2020.

### **Функции национальных порталов растут**

Почти 90 % государств-членов имеют продвинутые порталы электронного правительства, оснащенные единым окном, возможностями взаимодействия через социальные сети и интерактивным дизайном с функциями обратной связи.

В части предоставления данных на порталах правительства по нарастающей переходят от не машиночитаемых форматов (таких как PDF) на машиночитаемые.

**Тенденции в предоставлении мобильных услуг** улучшаются. Правительства все больше делятся публичной информацией и предоставляют онлайн-услуги посредством электронной почты, обновлений CMC/RSS-каналов, мобильных приложений и загружаемых форм.

Подписки на мобильные обновления предлагают чаще всего в секторе образования (127 стран), секторе охраны окружающей среды (116 стран) и секторах здравоохранения и трудоустройства (по 115 стран).

## **Страны Европы**

### **Дания.**

Ее цифровая стратегия включает в себя не только обязательные пункты, но и активное цифровое взаимодействие между правительством и гражданами, а также—детально прописанные региональные уровни цифровизации. Дания имеет различные специализированные порталы для граждан и юридических лиц, а также один национальный портал здравоохранения. Недавно правительство запустило серию более специфических цифровых стратегий, таких как Государственная стратегия по ИИ.

Правительство намеревается запустить также несколько знаковых проектов в секторе здравоохранения, в сфере социальной защиты и трудоустройства, и ввести межотраслевую обработку заявлений. Развитие цифровых государственных услуг обеспечивают технологии и платформенные решения, взаимосвязанные между собой и обязательные для использования:

- ✓ nemID — цифровой идентификатор граждан и организаций в сети, который используется при оказании всех госуслуг и является аналогом цифровой подписи;
- ✓ nemLog-in — единый логин и пароль для доступа ко всем услугам;
- ✓ nemConto — государственный банковский счет, открытый для всех граждан и организаций в целях осуществления двусторонних финансовых операций в рамках государственных услуг, выполнения социальных, фискальных и иных обязательств, также может использоваться как обычный банковский счет;
- ✓ digitalPost — служба цифровых почтовых ящиков, используются для официальной переписки и уведомлений;

✓ borger.dk — общедоступный портал, предоставляющий единую точку доступа к решениям органов власти в области цифрового самообслуживания.

Платформа обеспечивает более 2 000 государственных услуг он-лайн. С помощью анализа накопленных данных о поведении граждан (об оплате счетов, пользовании услугами, передвижении, иных сведений) платформа предоставляет уникальную витрину услуг для каждого пользователя.

## **Эстония**

Считается одной из самых быстро растущих стран в плане перехода на цифровые технологии во всем мире. X- road, протокол многоканальной связи, разработанный для предоставления онлайн-услуг, обеспечивает такие функции, как цифровая идентификация личности, электронное голосование, электронное налогообложение и электронная коммерческая деятельность, и это лишь некоторые примеры. Система X-Road объединяет данные более 50 000 компаний и государственных организаций.

Для доступа к госуслугам гражданин создает единый аккаунт, который «видят» все службы (от налоговой до лечебных учреждений).

99% государственных услуг в Эстонии являются цифровыми.

Уже начато выстраивание нового поколения госуслуг — инициативных сервисов с использованием искусственного интеллекта, которые активируются на основе различных жизненных ситуаций, возникающих у людей, такие как роды, безработица или открытие бизнеса.

Эстония сделала инновационный скачок за счет упреждающей услуги по семейным и родительским выплатам. Это означает, что родителям новорожденного больше не нужно подавать заявление на получение пособия, они должны только подтвердить инициативное предложение правительства на получение льгот, на которые они имеют право.

Планируется создание развитого, проактивного цифрового общества посредством предоставления проактивных услуг на основе жизненных и деловых событий каждого отдельного человека или компании. Такой подход позволит перейти к услугам невидимых мероприятий, где клиенты обслуживаются через события в их жизни. Например, когда ребенок рождается или идет в школу, становится безработным, меняет работу, покупает дом, попадает в аварию — технология способна объединить десятки услуг различных учреждений,

предоставляя гражданам комплексное решение через единую систему. К тому же государству не нужно ждать, пока заказчик попросит гранты, помощь, совет.

Государство сможет проактивно предлагать гражданам особые возможности, поскольку вся информация доступна и граждане дали согласие на использование этой информации для этих целей.

Например, в сфере здравоохранения планируется внедрить персональную медицину, анализируя конкретные характеристики каждого отдельного пациента на основе генетической информации.

### **Финляндия**

Имеет целью построить ориентированное на человека, цифровое сообщество безопасным и этичным способом, при этом все государственные услуги должны быть доступны в цифровом виде к 2023 году.

Правительство имеет централизованный многоканальный портал единого окна и, как следствие, повышает доступ каждого человека к цифровым услугам на равных условиях. Платформа связана с другими специализированными порталами, такими как портал для электронного участия, открытых правительственных данных и электронного налогообложения.

### **Швеция**

Существенно укрепила свою техническую инфраструктуру и в своей стратегии фокусируется на пяти приоритетах: цифровые навыки, цифровые инновации, цифровая безопасность, цифровое лидерство и цифровая инфраструктура.

Government.se –официальный госпортал, связанный с другими порталами электронного правительства и услуг, оказываемых разными министерствами. Предоставляет обширный набор данных и информацию, чтобы гарантировать доступность и прозрачность данных всех государственных услуг для граждан.

### **Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии**

Разработан портал «gov.uk» на основании принципа «построй один раз и используй повторно», концепции, которая стала одной из самых популярных общеправительственных концептуальных рамок для предоставления услуг в мире. В феврале 2017 года страна начала новую ориентированную на граждан стратегию трансформации Правительства на 2017-2020 гг., дополненную прочной



правовой базой. Она гарантирует, что все граждане имеют доступ к услугам электронного правительства с помощью персонализированных цифровых средств идентификации, в то же время, защищая неприкосновенность их персональных данных

В 2019 опубликовано руководство по применению ИИ в госсекторе.

### **Исландия.**

Государственный портал электронного правительства «Government.is» связан с министерствами и перенаправляет на несколько специализированных платформ единого окна. В 2018 году правительство подписало соглашение, чтобы оптимизировать и автоматизировать процессы обмена данными, используя эстонскую платформу X- Road, которую уже используют в Эстонии и Финляндии.

### **Страны АТР**

#### **Республика Корея.**

Республика Корея является мировым лидером в предоставлении онлайн-услуг (с показателем OSI в 1.000) и имеет самый высокий показатель EGD I в Азии. Государственные стратегии по электронному правительству вводятся каждые пять лет, и поддерживаются отраслевыми планами развития.

Генеральный план по умному правительству создает базу для развития и использования искусственного интеллекта (ИИ) и данных для инноваций в государственном управлении, а также проактивного обеспечения услуг, ориентированных на граждан, созданных, чтобы удовлетворять специфические потребности людей, особенно из наименее защищенных групп.

Правовая база страны по электронному правительству сосредоточена на защите персональных данных и информации и на цифровой безопасности и цифровой идентификации личности. Интеллектуальные информационные технологии помогли создать новую экосистему, в которой правительство, бизнес, гражданское общество и отдельные лица могут работать вместе, внося вклад не только в устойчивые государственные инновации, но и в социальное развитие.

Чат-бот на основе искусственного интеллекта для граждан: граждане могут запрашивать и получать необходимую информацию и уведомления от госорганов/

Мобильный идентификатор: начиная с мобильного идентификатора для государственных служащих, MOIS планирует расширить услугу до других типов,

включая водительские права. Граждане смогут пользоваться государственными услугами с цифровым ID вместо текущего пластикового.

Цифровой документ и кошелек: граждане и резиденты Кореи могут просто хранить цифровые сертификаты, выпущенные на портале GOV.KR или в приложении

Мои данные: граждане могут напрямую управлять своей личной информацией, хранящейся в государственных учреждениях. Это позволит гражданам выбирать важные данные, которыми они будут делиться при обращении за госуслугами и контролировать свои собственные данные.

### **Сингапур.**

Правительство страны работает над созданием электронного правительства с 1980-х.

Приложение LifeSG (от GovTech) – позволяет пользователям персонализировать свой жизненный опыт, предвидеть их потребности и предоставлять решения без необходимости перехода на другую платформу. Данная платформа предоставит доступ к более 70 государственным услугам. Отображаемая в LifeSG информация сгруппирована по темам, представляющим интерес, таким как семья и воспитание детей, работа и занятость, здравоохранение, жилье и недвижимость, а также другие часто используемые цифровые услуги.

Сетевая торговая платформа (NTP) – разработанная таможней Сингапура и GovTech, представляет собой комплексную торговую и логистическую экосистему, которая поддерживает усилия по цифровизации и объединяет участников всей цепочки создания добавленной стоимости в Сингапуре и за рубежом, обеспечивая тем самым сквозную цифровую торговлю.

### **Япония.**

Помимо активной деятельности по развитию цифрового правительства страна серьезно продвинулась на пути создания платформы государственно-частного партнерства. Япония имеет центральный портал для электронного правительства (e-gov.go.jp), а также дополнительные платформы электронного правительства для электронного участия (e-Testimony), открытых данных (data.go.jp) и государственных закупок (geps.go.jp). Правовая база для

электронного правительства фокусируется на персональной цифровой безопасности и доступе к цифровым данным.

### **Китай.**

Это одна из семи азиатских стран, которые впервые присоединились к группе очень высокого EGDl в 2020 году.

Приложения для социальных сетей умело используются в качестве цифровых инструментов для взаимодействия с народом, коммерческими организациями и Правительством. Самые яркие примеры – это WeChat и Alipay, которые позволяют частным лицам получить доступ к государственным услугам через их смартфоны.

### **Океания. Австралия.**

Страна лидирует по уровню развития человеческого капитала и уже входит в ТОП-10 по индексу онлайн-сервисов. Стратегия 2018-2024 уделяет особое внимание тому, чтобы сделать государственные органы ориентированными на пользователя и расширить доступность цифровых услуг, чтобы гарантировать обеспечение их доступности для всех.

Страна имеет централизованный портал электронного правительства, который объединяет более 900 веб-сайтов австралийского правительства.

Планируется предоставления проактивных услуг на основе жизненных событий каждого отдельного человека. Планируется использовать анализ данных, чтобы убедиться, что услуги соответствуют вашим потребностям, чтобы лучше понять, чего люди и компании ожидают от правительства, и улучшить будущие услуги.

При этом граждане сохраняют контроль над своей информацией.

### **РОССИЯ**

Россия в рейтинге 2020 года заняла 36 место и находится в группе стран-лидеров с «очень высоким» индексом развития электронного правительства.

Страна имеет очень высокие показатели OSI и в предоставлении онлайн-услуг ближе к странам с высоким доходом.

Москва занимает шестое место в рейтинге муниципального индекса онлайн-услуг (LOSI).

В последние годы цифровая экономика, как приоритетное направление, активно развивается. В сфере развития электронного правительства государством уже предприняты определенные шаги.

#### ❖ Развитие ЕСИА, портала «Госуслуги», НСУД, «Гостех»

Единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА) — создана «Ростелекомом» по заказу Минкомсвязи России в 2011 году. Цель создания - обеспечить интеграцию различных каналов доступа к электронному правительству. Госзаказчиком и оператором является Минкомсвязи РФ. Развитием в рамках реализации госпрограммы РФ «Информационное общество (2011-2020 гг.)» занимается ПАО «Ростелеком».

На август 2021 г. по данным «Госуслуги» у ЕСИА 130 млн. уникальных пользователей, из которых 76 млн. имеют подтвержденную учетную запись, 8800 систем, подключенных к ЕСИА.

Система избавляет граждан от необходимости хранить множество логинов/паролей для получения госуслуг в электронном виде. Единожды зарегистрировавшись в какой-либо государственной информационной системе, гражданин сможет использовать полученные логин и пароль на других ведомственных ресурсах.

#### ❖ Цифровой профиль гражданина РФ

20 мая 2020 года Минцифры России совместно с Банком России в соответствии с постановлением Правительства РФ от 03.06.2019 №710 введен в промышленную эксплуатацию сервис – цифровой профиль гражданина РФ.

Цифровой профиль (или ЕСИА 2.0) – это расширенная версия личного кабинета гражданина на Портале Госуслуг, где будут храниться сведения о гражданах из различных баз данных (ФНС, Росреестр, МВД, ПФР и др.). В «Цифровом профиле» содержатся записи 30 типов, среди них паспортные данные, адрес, ИНН, водительские права и место работы и др. Цифровой профиль определяется, как все цифровые записи о гражданине в государственных информационных системах (ГИС), при этом инфраструктура цифрового профиля выполнена на базе единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА). Цифровой профиль гражданина РФ (ЦП) является совокупностью всех данных о гражданине, которые имеются в распоряжении

госорганов и ГИС, а также совокупностью технических средств, которые позволяют управлять этими данными (в первую очередь, гражданину).

За год существования сервиса на портале Госуслуг со стороны граждан дано 3,5 млн. согласий на предоставление тех или иных сведений банкам и страховым организациям. Максимальное количество выданных согласий достигало 30 тыс. в сутки. Таким образом, было реализовано дистанционное взаимодействие клиентов и банков без необходимости дополнительного предоставления документов. На май 2021 года в проекте принимали участие 19 банков и 4 страховые организации.

В ноябре 2020 года правовые основания для интеграции с сервисом также получили небанковские кредитные организации, операторы финансовых платформ и микрофинансовые организации. Несколько участников рынка находятся в процессе интеграции с сервисом, многие сообщили о своих планах по подключению к нему в ближайшей или среднесрочной перспективе.

#### ❖ **Цифровой профиль юридического лица**

В 2021 году началось создание «Цифрового профиля» для юридических лиц. Соответствующим вопросом занялась Ассоциация ФинТех (АФТ), учрежденная Банком России и крупнейшими участниками финансового рынка.

Данный проект направлен на повышение эффективности и скорости обслуживания бизнеса, а также на упрощение работы финансовых учреждений с данными о компаниях из государственных ИТ-систем. Этот механизм позволит предпринимателям предоставлять финучреждениям верифицированные данные о себе в режиме «одного окна». Создание «Цифрового профиля» для юрлиц сократит количество необходимых действий для открытия предпринимателем счета, позволит ему управлять данными о бизнесе в режиме онлайн, а также повысит безопасность при обмене сведениями.

#### ❖ **Единый портал государственных услуг**

Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) позволяет гражданам и организациям получать сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях), содержащихся в федеральном реестре, а также получать эти услуги в электронной форме. В частности, через единый портал заявитель может подать в электронной форме заявление о предоставлении услуги и необходимые для этого документы, узнать о ходе рассмотрения обращения, уплатить госпошлину.

Заявления и подаваемые документы могут заверяться простой электронной подписью, если законом не установлено требование о квалифицированной электронной подписи.

Принятые на едином портале заявления и документы направляются в госорган, оказывающий услугу, через систему межведомственного электронного взаимодействия.

В 2019 году анонсирован запуск 25 суперсервисов - комплекса услуг, которые подобраны под определенную жизненную ситуацию.

#### ❖ **Национальная система управления данными (НСУД)**

Вся имеющаяся у государства информация о гражданах, компаниях, товарах и объектах будет включена в единую информсреду, которая объединит сотни государственных информационных систем (ГИС). НСУД — ключевой элемент госуправления в рамках нацпроекта «Цифровая экономика». Она предполагает новый подход к госданным — единый порядок их сбора, обработки, хранения и использования.

Задачи создаваемой Национальной системы управления данными в части государственных данных:

1. Определить стандарты обмена и хранения государственных данных, включая требования к качеству данных
2. Создать единые условия доступа и обеспечить предоставление государственных данных в объеме потребностей рынка для применения в прикладных областях
3. Создать стандарты разметки данных в критических областях (медицина, беспилотники и т.п.)
4. Сформировать политику формирования, доступа и распространения датасетов, в том числе для исследований
5. Сформировать общедоступные и постоянно обновляемые частные и государственные датасеты для исследований в области ИИ (аналог ImageNet)

Однако эти инициативы не решают до конца перечисленных ранее проблем.

С учетом принятых мер и внедренных государством цифровых платформ проведен анализ состояния в сфере реализации проектной инициативы

Таблица 10.6.3 Сравнение текущего и планового состояния проблематики

<b>AS IS</b>	<b>TO BE</b>
Проактивность — напоминание о праве и возможности получения услуги с автоматическим формированием заявления на получение услуги	Проактивность — комплексное решение жизненной ситуации в открытой среде с привлечением сервисов различных поставщиков: частных, гос и муниципалов
Единый реестр жизненных ситуаций - набор типовых ситуаций без учета специфики ситуации и клиента	Динамически формируемый перечень жизненных ситуаций с учетом потребности и специфики клиента
Формирование стандартизированных треков по жизненным ситуациям исключительно из сервисов государства	Комплексное проактивное динамическое формирование персонализированных треков жизненных ситуаций с подключением необходимых сервисов любых аккредитованных поставщиков
Таргетирование — инфраструктура электронного правительства изолирована от систем таргетинга и не позволяет персонально доводить сведения о возможностях для пользователей вне системы.	Открытая система «ГосТаргет» позволит доводить в любой цифровой среде точно до каждого пользователя индивидуальную информацию по различным каналам через различные системы.
Региональные и муниципальные данные не используются для формирования цифрового профиля клиента, что не позволяет обеспечить проактивность	Создание в регионах дата-корпораций позволит систематизировать данные, формировать наборы данных для кастомизации и проактивности услуг
Закрытая архитектура не позволяет поставщикам размещать свои сервисы, что сдерживает развитие системы и не обеспечивает клиентоцентричность, кастомизацию, таргетинга и омниканальность.	Открытая среда позволит на недискриминационной основе размещать сервисы и данные любых аккредитованных поставщиков, интегрировать любые платформы с размещёнными сервисами и данными.

**7) Описание механизма финансирования реализации проектной инициативы, в том числе за счет ГЧП и иных внебюджетных источников.**

**Финансирование** проекта в сумме 4,451 млрд. руб. предлагается:

- ✓ за счет финансирования из федерального бюджета
- ✓ с последующим возвратом инвестиций за счет поступлений от пользователей системы (подписка/абонентская плата/разовые платежи) на горизонте от 3 до 5 лет (в зависимости от стоимости услуги).

Плату за услуги предлагается взимать с юридических лиц, которым необходим доступ к клиентской базе, а также с физических лиц, кто желает получать услуги в цифровом формате.

**Окупаемость.** Средняя стоимость подписок в компаниях-экосистемах для физических лиц составляет порядка 3 тыс. руб. в год, При достижении количества пользователей подписками в размете 500 тыс. человек, данный проект выйдет на окупаемость за 3 - 3,5 года ( $4\,451\,000\,000,00$  стоимость проекта /  $3\,000$  руб. стоимость подписки \*  $500\,000$  пользователей подписки = 2,97 года).

Если проект сфокусировать на окупаемости за счет компаний, которым нужна клиентская база/информация о клиентах, тогда можно установить стоимость каждого запроса для каждого типа операции и таким образом получать возврат на инвестиции не получая плату от населения.

*Например:* Банки ежемесячно запрашивают информацию в Бюро кредитных историй, с целью подготовки таргетированного предложения по продуктам. Если подобные запросы направлять через открытую системы и установить плату за каждый запрос в размере 10 руб., то окупить инвестиции можно за более короткий период времени (до 3 лет).

Расчет:  $4\,451\,000\,000,00$  сумма инвестиций / 10 руб. стоимость запроса =  $445\,100\,000$  запросов. Если горизонт планирования определить в 3 года, то количество запросов в год составит 148,4 млн.

В настоящий момент у Сбербанка 90 млн. активных пользователей в Сбербанк Онлайн, по которым Банк формирует таргетированные предложения. При условии, что Сбер запросит информацию в год только один раз по одному клиенту, он обеспечит не менее 60% необходимого потока платежей.

Также есть другая экосистема, которая активно использует возможности получения информации о своих клиентах. Экосистема Яндекс, в которой не менее



90 млн. пользователей сервисами, по которым Яндекс на постоянной основе готовит свои предложения, и в связке со Сбером, готовы обеспечить более 100% спроса на данные.

Таким образом все затраты из бюджета, даже при минимальном денежном потоке, возвращаются в бюджет на горизонте 3 лет, что говорит об имеющейся на данный момент потребности, которую можно использовать для минимизации государственных затрат.

При коммуникации с Яндексом и Сбером выявлено, что они не планируют больших расходов для подключения к открытой среде. Свою расходную часть они готовы формировать только на предмет доработки/закупки средств криптозащиты. Вопросы дистрибуции открытой цифровой среды вышеуказанные Экосистемы готовы взять на себя через свои офлайн каналы (физические офисы, такси и иные) и Он-лайн каналы (поисковые системы, маркетплейс, мобильные и Web приложения).

Внедрение биллинговой системы учёта и тарификации запросов к СМЭВ, ЕСИА, НСУД позволит вывести цифровую экосистему государства на самоокупаемость.

## 8) Описание плана коммуникаций.

Коммуникации между командой реализации проекта, и команды проекта с заинтересованными сторонами проекта, определенными в разделе 8, осуществляются в соответствии с планом коммуникаций.

Таблица 10.8.1 План коммуникаций проекта

№	Тип коммуникации/ цель	Участники	Ответственный	Форма	Периодичность
1.	Начальная встреча/ информирование	Команда проекта, заинтересованные стороны проекта (п.8)	Руководитель проекта	Очно	1 раз при запуске проекта
2.	Оперативки по проекту/ планирование работ, риски	Команда проекта	Руководитель проекта, администратор проекта	Очно/ВКС	Еженедельно
3.	Отчетность по проекту/ статус реализации	Команда проекта	Администратор проекта	Почта/ информ. Система	Ежемесячно
4.	Совещание с Минцифры России/ координация, статус реализации	Руководитель, проекта, администратор проекта, отдельные участники проекта (при необходимости)	Руководитель проекта, администратор проекта	Очно/ВКС	Ежемесячно
5.	Совещание у куратора проекта/ информирование, принятие решений	Минцифры России, руководитель, проекта, администратор проекта, отдельные участники проекта (при необходимости)	Руководитель проекта	Очно/ВКС	Ежемесячно
6.	Брифинг/PR	СМИ	Руководитель проекта, администратор проекта	Очно/ВКС/пресс-релиз	Еженедельно/ежемесячно
7.	Работа с заинтересованными сторонами/ удовлетворенность сторон	Заинтересованные стороны проекта (раздел 8)	Руководитель проекта	Очно/ВКС/разработка отд. совместных документов	Регулярно (при необходимости) / по отдельному графику

Учет позиций заинтересованных сторон проекта осуществляется с учетом следующих принципов выстраивания работы с ними:

1. Применение цифровых технологий и методов цифровой трансформации для обеспечения устойчивого развития Российской Федерации (достижения ESG-баланса).

2. Разработка и учёт этических аспектов при цифровой трансформации Российской Федерации.

3. Сеть региональных дата-корпораций как основа для цифровой трансформации субъектов Российской Федерации и как основа для единого пространства доверия.

4. Представление разработок ведущих производителей Российской Федерации для проведения цифровой трансформации в целях достижения ESG-баланса с учётом этических аспектов цифровой трансформации в принципиально новом формате «roadshow».

5. «Приземление» региональных Стратегий цифровой трансформации, их взаимоувязка с действующими Стратегиями социально-экономического развития регионов, а также с целями и задачами устойчивого развития (ESG-баланса) с учётом этических аспектов цифровой трансформации.

6. Коммуникационная площадка регионов с Министром цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации по наиболее проблемным текущим вопросам.

7. Взгляд ведущих отечественных и зарубежных визионеров за фронт: что день грядущий нам готовит?

## 9) Механизмы информационного сопровождения проекта.

Основные проблемы перехода к цифровому миру:

- цифровая неграмотность
- «риск» утечки персональных данных и возможные последствия

Дополнительно можно выделить, как следствие:

- непринятие определенной категорией граждан возможности «делегирования» решения своих проблем «незнакомому искусственному интеллекту» - современным технологиям
- ориентация на «утопию Оруэла - 1984»

Указанные вопросы несут определенные риски, которые можно избежать или минимизировать их влияние на проект путем реализации поддерживающего проекта «Информационная кампания «Будущее рядом. Будущее – для тебя».

Цель поддерживающего проекта - повышение к 2024 году лояльности к открытой среде экономически активного населения до 70% и бизнеса до 90%.

**Задачи проекта.** Для достижения цели проекта необходимо решить:

### 1. Задача. Повышение цифровой грамотности населения.

Результаты:

#### 1.1. Проведена информационная кампания «Будущее рядом. Будущее – для тебя» о:

- ✓ цифровых возможностях гражданина
- ✓ безопасности открытой среды,
- ✓ возможностях бизнеса в оказании проактивных услуг,
- ✓ программе лояльности-бонусов
- ✓ защищенности и неприкосновенности личных данных.

*При реализации кампании:*

- помимо онлайн источников уделить отдельное внимание возможностям региональной бумажной прессы – источнику информации для граждан, не принимающих «цифровизацию»
- в онлайн формате уйти от «шаблонного» подхода и применять простой, легкий, не отяжеленный «канцеляризмами» контент

#### 1.2. Запущена и реализована Программа всеобщей цифровой грамотности:

- ✓ Внесены изменения в программы обучения детей школьного возраста, студентов по вопросам цифровой экономики: открытая цифровая среда, новые и перспективные технологии, гражданин и Е-государство будущего.
  - ✓ Реализуется бесплатная онлайн и офлайн переподготовка-ознакомление граждан цифровым технологиям на базе центров занятости, учебных комбинатов предприятий, досуговых центров пенсионеров
  - ✓ Игровой контент в соцсетях для оценки «возможностей будущего»
- 1.3. Запущена и реализована Программа лояльности – мотивация для вовлечения граждан и бизнеса в экосистему.
1. Сократить регламентный срок и стоимость предоставления ряда услуг для пользователей экосистемы.
  2. Предоставление именно комплексных услуг с вариативностью предложений от поставщиков.
  3. Подлинная проактивность в предоставлении услуг в балансе с навязыванием услуг.
  4. Предоставить пользователю возможность выбора объема предоставляемых данных и получаемых услуг.
  5. Безопасность сделок (заказчик вносит оплату на этапе заказа, поставщик получает оплату после выполнения, закреплены сроки выполнения).
  6. Рейтинг поставщиков и пользователей.
  7. Омниканальность (из любой удобной системы, сервиса, который аккредитован, с любого оборудования).
  8. Экология (отказ от бумаги, меньше передвижений - выхлопы),
  9. Больше возможностей для людей с ограниченными возможностями
  10. Проактивность в части гос.поддержки для граждан и бизнеса.
  11. Проактивность в части предложений по развитию.
  12. Льготные условия и налоговые ставки для коммерческих организаций - участников экосистемы.
  13. Субсидирование и иные меры поддержки для МСП в целях первичного входа в систему.

14. Реклама экосистемы (в т.ч. таргетированная) со стороны аккредитованных поставщиков.

15. Рекламная кампания со стороны государства по всем источникам и целевым аудиториям (в том числе, формирование устойчивого мнения о том, что одни и те же данные гарантированно будут запрашиваться единожды, а также будут передаваться регламентировано и по уровням доступа, будет минимизировано влияние чиновников и иных лиц на принятие решений).

16. Тиражирование успешных практик применения ИИ, блокчейна в смежных соцсферах (медицина, образование, наука и др.)

17. Тиражирование случаев реальных наказаний в случае нарушения требований информационной безопасности и безопасности персональных данных;

18. На этапе подготовки к реализации и в процессе реализации проекта экосистемы проведение постоянного анализа возможностей и доступности экосистемы и отдельных ее элементов (в том числе, путем опросов и анкетирования) в целях выявления проблем и предложений.

19. Разъяснение информации об экосистеме, проведение консультаций для граждан (особенно, старшего возраста) и потенциальных поставщиков услуг, на базе государственных и муниципальных органов власти и учреждений.

20. Внесение в программы обучения детей школьного возраста, студентов занятий по получению первичных и систематизации имеющихся знаний об экосистеме. Для детей - в игровом формате.

## 2. Задача. Доверие населения и бизнеса к открытой среде.

### Результаты:

2.1. Проведена рекламная кампания со стороны государства по всем источникам и целевым аудиториям:

- ✓ сформировано устойчивое мнение о безопасности работы в открытой цифровой среде
- ✓ государством гарантирована безопасность личных данных. Ответственность – неизбежна.
- ✓ исключено влияние чиновников и иных лиц на принятие решений
- ✓ решения принимаются по понятным регламентам и в срок.

2.2. Проведены опросы и анкетирование населения и бизнеса в целях выявления отношения к открытой среде и устранения замечаний:

- ✓ Проведено открытое обсуждение результатов с выработкой механизмов по устранению замечаний-предложений граждан и бизнеса
- ✓ Предложения и замечания по итогам опроса внедрены и применяются при эксплуатации цифровых сервисов

## ГРУППЫ КОНТЕНТА

### Видео

Создание 5-минутных промо-роликов «Цифровая трансформация».

Презентации (по единому фирмстилю)

- доклады спикеров Всероссийского общества «Знание»;
- презентации партнёров Всероссийского общества «Знание».

Проведение и онлайн-трансляции отраслевых мероприятий

- комбинированная трансляция с использованием брендированного фрейма и титрами.

Единые элементы брендбука информационной кампании, включая заставки для контента на цифровых площадках (ТикТок, Инстаграм и т.п.).

Профайлы и продвижение пула спикеров-популяризаторов и экспертов:

- карточки с фото и краткой информацией: ФИО, место работы, должность.

Интерактив:

- опросы через цифровые сервисы (menti.com и пр.) – размещение QR-кодов для доступа к опросам на остановках общественного транспорта, местах большого трафика людей;
- QR-код для скачивания дополнительной информации, включая презентации, рекламные и агитационные материалы.

Паттерны, заставки

- для визуального ряда.

Навигация в цифровом мире:

- создание и ведение удобного навигатора по цифровым экосистемам, открытой системе + в перспективе по формируемым метавселенным, в т.ч. и на территории Российской Федерации.

Мобильные приложения, чат и группы в мессенджерах:

- наполнение и сопровождение мобильного приложения;
- ведение чатов и групп в мессенджерах;
- электронная навигация в цифровом мире.

## ИНФОРМАЦИОННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

Информационное сопровождение государственного проекта по цифровой трансформации – это комплекс действий в целях формирования правильного восприятия мероприятия целевой аудиторией.

Информационное сопровождение проекта включает в себя:

- определение целевых аудиторий и приоритетных каналов коммуникации;
- медиапланирование;
- подготовку новостных поводов, рейтинг пресс-материалов;
- инициирование публикаций в СМИ;
- подготовку и проведение пресс-мероприятий: пресс-тура, пресс-конференции;
- информационную кампанию в социальных сетях (SMO);
- подготовку и проведение сеансов видеоконференцсвязи, онлайн-трансляции;
- пресс-клиппинг и анализ результатов информационной кампании.

Ключевые информационные поводы:

- начало проекта;
- цифровые коммуникации с мировыми визионерами;
- цифровое взаимодействие с СIO городов мира;
- широкие дискуссии «Этика цифровой трансформации»;
- усиление роли СМИ в цифровом мире - конвергенция;
- презентации в рамках партнёрства с Всероссийским обществом «Знание»;



- регулярные пресс-подходы ключевых спикеров;
- проведение и широкое освещение тематических мероприятий.

Необходимо заранее подготовить:

- пресс-релизы и заготовки новостей;
- информационные материалы, которые помогут в создании статей (экспертные мнения, интервью);
- сценарии (мероприятий, экспертных панелей, цифровых обедов, деловых и обучающих игр, иных событий);
- легенды для работы в социальных сетях и блогах.

Этапы информационного сопровождения

Предварительный этап

- 1) анализ ситуации на текущий момент;
- 2) формирование программы проекта;
- 3) подробный event canvas проекта с распределением ролей и разделением сфер ответственности;
- 4) контроль площадок;
- 5) применение современных технологий;
- 6) достаточный таргетированный охват;
- 7) навигация в цифровом мире для широких слоёв пользователей;
- 8) формирование пула спикеров и экспертов, их продвижение;
- 9) подготовка и отслеживание информационных рассылок;
- 10) подготовка специалистов, отвечающих за коммуникации с широкой аудиторией;
- 11) обеспечение перевода и адаптации ведущего зарубежного контента;
- 12) выведение и сопровождение экспертов на цифровые площадки;
- 13) согласование контента с площадками;
- 14) согласование event canvas проекта цифровой трансформации, а также информационной кампании с владельцами цифровых экосистем;
- 15) изготовление полиграфической и сувенирной продукции;
- 16) работа с представителями медиа:
  - составление медиа-базы потенциально заинтересованных СМИ;
  - подготовка и рассылка анонсирующих пресс-релизов;
  - получение обратной связи от журналистов;

- организация аккредитации представителей СМИ;
- подготовка пакетов сопроводительных материалов для прессы;
- организация комфортных условий для работы журналистов и возможность их общения с ключевыми персонами проекта;
- контроль и совместная работа над выходом материалов;
- уточнение сроков выходов материалов;
- подготовка пресс-клиппинга (подбор публикаций за определенный период времени, в которых освещается проект).

Этап проведения мероприятия

- 1) проведение запланированных мероприятий;
- 2) ежедневный мониторинг СМИ и интернет-ресурсов;
- 3) контент-анализ для выявления эмоционального контекста.

Этап после завершения мероприятия

- 1) анализ эффективности мероприятия;
- 2) подготовка отчета по итогам проделанной работы.

Решение проблемы «цифрового нигилизма» – отрицание и боязнь нового, отсутствие доверия, ориентация на крайности-утопии достигается с помощью решения вышеобозначенных задач. Прямой диалог, понятные результаты, успешные примеры и программа лояльности обеспечат достижение поставленных результатов.

Пример: оптимизация времени обслуживания клиентов в Сбербанке и уход от очередей во фронт-офисе за счет внедрения банкоматов

- ✓ Современная технология? Да
- ✓ Боязнь использования? Да
- ✓ Недоверие? Да
- Выход?
- ✓ Информационная кампания? Да
- ✓ Обучение? Да (помощники фронт-офиса)
- ✓ Программа лояльности? Да (отсутствие комиссии при оплате телефона)
- Результат:
- ✓ Основной клиент банкоматов граждане 65+(!) (для экономии средств)

Примеры: соцвыплаты семьям в covid-2020, оплата ипотеки через банкомат/приложение, оформление кредитов, онлайн оплата услуг ЖКХ, бронирование гостиниц и билетов и др.

Вывод: использование прошлого успешного опыта с учетом текущих негативных тенденций и увеличения каналов и скорости поступления информации позволяет решить задачи проекта и достигнуть поставленной цели.

## 10) Глоссарий

Аккредитация – (лат. *accredo*, «доверять») — процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту). Наиболее распространена в сфере оказания профессиональных услуг, для оценки качества которых потребитель, как правило, не обладает достаточными компетенциями.

Аутентификация – Аутентификация (англ. *authentication* < греч. *αὐθεντικός* [*authentikos*] «реальный, подлинный» < *αὐτός* [*autos*] «сам; он самый») — процедура проверки подлинности, например: проверка подлинности пользователя путём сравнения введённого им пароля (для указанного логина) с паролем, сохранённым в базе данных пользовательских логинов; подтверждение подлинности электронного письма путём проверки цифровой подписи письма по открытому ключу отправителя; проверка контрольной суммы файла на соответствие сумме, заявленной автором этого файла.

Безопасная сделка – сервис, который позволяет сделать процесс покупки и продажи, получения товаров/услуг удобным и безопасным. Покупатель оплачивает товар банковской картой, деньги резервируются на счету до фактической передачи товара, после чего они переводятся на карту продавца

Безопасность персональных данных – Защита персональных данных — комплекс мероприятий технического, организационного и организационно-технического характера, направленных на защиту сведений, относящихся к определённому или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных).

Биллинг – комплекс процессов и решений на предприятиях связи, ответственных за сбор информации об использовании телекоммуникационных услуг, их тарификацию, выставление счетов абонентам, обработку платежей[1][2]. Биллинговая система — прикладное программное обеспечение поддержки бизнес-процессов биллинга.

Блокчейн – Блокчейн (англ. *blockchain*, изначально *block chain* — цепь из блоков) — выстроенная по определённым правилам непрерывная последовательная цепочка блоков (связный список), содержащих информацию. Связь между блоками обеспечивается не только нумерацией, но и тем, что каждый блок содержит свою собственную хеш-сумму и хеш-сумму предыдущего блока. Изменение любой информации в блоке изменит его хеш-сумму. Чтобы

соответствовать правилам построения цепочки, изменения хеш-суммы нужно будет записать в следующий блок, что вызовет изменения уже его собственной хеш-суммы. При этом предыдущие блоки не затрагиваются. Если изменяемый блок последний в цепочке, то внесение изменений может не потребовать существенных усилий. Но если после изменяемого блока уже сформировано продолжение, то изменение может оказаться крайне трудоёмким процессом. Дело в том, что обычно копии цепочек блоков хранятся на множестве разных компьютеров независимо друг от друга.

ГИС – государственные информационные системы – федеральные информационные системы и региональные информационные системы, созданные на основании соответственно федеральных законов, законов субъектов Российской Федерации, на основании правовых актов государственных органов. За защиту информации в ГИС отвечает оператор такой системы.

ГосТех — это цифровая платформа для взаимодействия граждан и бизнеса с государством. Предполагается, что на ней будут представлены сервисы аренды госимущества и кадастрового учета недвижимости, а также система получения цифрового полиса обязательного медицинского страхования.

Единый идентификационный номер гражданина – Идентификационная карта, или ID-карта (от англ. Identity Document) — официальный документ, удостоверяющий личность, в том числе в электронных системах разных уровней и назначений, обычно выполненный в формате пластиковой карты.

Единая программа лояльности – см. Программа лояльности

ЕПГУ – Единый портал государственных услуг – позволяет гражданам и организациям получать сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях), содержащихся в федеральном реестре, а также получать эти услуги в электронной форме. В частности, через единый портал заявитель может подать в электронной форме заявление о предоставлении услуги и необходимые для этого документы, узнать о ходе рассмотрения обращения, уплатить госпошлину.

ЕРН – единый регистр населения – база данных ФНС, которая будет содержать конкретные сведения о гражданине: Ф.И.О., дату и место рождения, пол, СНИЛС, ИНН, гражданство и семейное положение. Вести ресурс будет Федеральная налоговая служба на основании имеющихся у нее данных, а также данных МВД, Минобороны, Минобрнауки, государственных внебюджетных фондов. Налоговая служба также будет обязана обеспечить защиту всех

имеющихся сведений. Всего 33 вида сведений от 12 поставщиков — различных государственных ведомств.

ЕСИА – Единая система идентификации и аутентификации –

ЕСИА 2.0 – см. Цифровой профиль

Идентификация – процедура, в результате выполнения которой для субъекта идентификации выявляется его идентификатор, однозначно определяющий этого субъекта в информационной системе

ИКТ инфраструктура – совокупность материальных и нематериальных объектов, знаний и деятельности в области создания, сохранения, управления, обработки и передачи информации.

Индекс лояльности посетителей портала – NPS (Net Promoter Score, индекс чистой поддержки) – это метрика, направленная на оценку лояльности клиентов компании или покупателей какого-либо товара. Считается, что индекс NPS тесно коррелирует с доходами компании и компания с высоким показателем NPS имеет тенденцию расти намного быстрее, чем ее конкуренты. В основе этого показателя лежит допущение, что лояльность клиента по отношению к компании складывается из: Желания совершать повторные покупки + Позитивного отношения к допродаже (покупке дополнительных аксессуаров) + Рекомендации компании в кругу своих знакомых и друзей+ Честного и открытого отзыва о товарах и услугах компании –

ИРЭП – индекс развития электронного правительства – см. EGDI

ИРЧК – Индекс развития человеческого капитала – один из составных показателей Индекса развития электронного правительства EGDI. Включает в себя: Уровень грамотности взрослого населения (adult literacy rate). Валовой коэффициент охвата начальным, средним и третичным образованием (combined primary, secondary, and tertiary gross enrolment ratio)

ИТИ – индекс телекоммуникационной инфраструктуры – один из составных показателей Индекса развития электронного правительства EGDI. Включает в себя: Число телефонных аппаратов на 100 человек населения. Число подключенных абонентских устройств радиотелефонной связи на 100 человек населения. Число пользователей Интернета на 100 человек населения. Число абонентов фиксированного доступа к Интернету на 100 человек населения

Число абонентов фиксированного широкополосного доступа к Интернету на 100 человек населения (number of fixed broadband facilities per 100 inhabitants)

ИОУ – индекс онлайн услуг – один из составных показателей Индекса развития электронного правительства EGDI. Включает в себя: Уровень реализации стадии 1. Начальные информационные услуги (Emerging information services). Уровень реализации стадии 2. Расширенные информационные услуги (Enhanced information services). Уровень реализации стадии 3. Услуги на основе электронного взаимодействия (Transactional services). Уровень реализации стадии 4. Объединенные электронные услуги (Connected approach)

ИИ – см. Искусственный интеллект

Информационная безопасность – состояние защищённости информационной среды. Защита информации представляет собой деятельность по предотвращению утечки защищаемой информации, несанкционированных и непреднамеренных воздействий на защищаемую информацию, то есть процесс, направленный на достижение этого состояния

Инфраструктурная песочница – см. Регуляторная песочница

Искусственный интеллект – свойство интеллектуальных систем выполнять творческие функции, которые традиционно считаются прерогативой человека; наука и технология создания интеллектуальных машин, особенно интеллектуальных компьютерных программ

Клиентоцентричность – концепция развития организации для удовлетворения интересов и потребностей клиента. Клиентоцентричный подход — процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом

Комплексный сервис – это сервис, сформированный внутри цифровой экосистемы с использованием внутренних данных и ресурсов.

Композитный сервис – это сервис, сформированный ресурсами и данными нескольких цифровых экосистем.

Машиночитаемый регламент – регламент в электронном виде с возможностью декодирования информации из её формы представления (хранения), чтения (т. е. сканирования или восприятия) машиной или компьютером и её интерпретации программным или аппаратным обеспечением

Мисселинг – недобросовестная практика продаж, при которой информация о товаре преднамеренно искажается, вследствие чего покупатель вводится в заблуждение относительно необходимости его приобретения

Метавселенная – постоянно действующее виртуальное пространство, в котором люди могут взаимодействовать друг с другом и с цифровыми объектами через свои аватары, с помощью технологий виртуальной реальности

Взаимодействие может происходить с помощью различных технологических приспособлений, как с помощью традиционных персональных компьютеров, гаджетов, так и с гарнитурами виртуальной и дополненной реальности. Метавселенные в некоторой ограниченной форме уже присутствуют на таких платформах как VRChat и Decentraland

Мультивселенная – см. Метавселенная.

МФЦ – категория бюджетных учреждений в России, предоставляющих государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна» после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом

Несанкционированный доступ – доступ к информации в нарушение должностных полномочий сотрудника, доступ к закрытой для публичного доступа информации со стороны лиц, не имеющих разрешения на доступ к этой информации.

НСУД – Национальная система управления данными – совокупность взаимосвязанных элементов информационно-технологического, организационного, методологического, кадрового и нормативно-правового характера, обеспечивающая достижение целей и выполнение задач по эффективному управлению государственными данными. Вся имеющаяся у государства информация о гражданах, компаниях, товарах и объектах будет включена в единую информсреду, которая объединит сотни государственных информационных систем (ГИС). НСУД — ключевой элемент госуправления в рамках нацпроекта «Цифровая экономика». Она предполагает новый подход к госданным — единый порядок их сбора, обработки, хранения и использования.

Оmnikanальность – маркетинговый термин, обозначающий взаимную интеграцию разрозненных каналов коммуникации в единую систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с клиентом.

Песочница – см. Регуляторная песочница

Платформа – см. Цифровая платформа

Правовая песочница – см. Регуляторная песочница»

Проактивное информирование – это организация предоставления услуг по принципу, когда государственные учреждения сами сообщают гражданину о возникших у него правах на получение льгот и выплат при наступлении определенной жизненной ситуации.



Проактивность – означает, что услуги предоставляются автоматически, без заявления граждан. Это беззаявительные услуги, за получением которых человеку не требуется обращаться в клиентскую службу. Так, в проактивном режиме Пенсионным фондом устанавливается материнский (семейный) капитал, оформляется СНИЛС на новорождённых детей.

Провайдер – Специализированная компания или фирма, обеспечивающая доступ к информационным сетевым службам (сотовая телефонная связь, сеть Интернета и т. п.).

Программа лояльности – комплекс маркетинговых мероприятий для развития повторных продаж существующим клиентам в будущем, продажи им дополнительных товаров и услуг, продвижения корпоративных идей и ценностей, других видов потенциально прибыльного поведения. Проводится, в основном, на этапе зрелости жизненного цикла товара. ЕПГУ □ Единый портал государственных услуг □ позволяет гражданам и организациям получать сведения о государственных и муниципальных услугах (функциях), содержащихся в федеральном реестре, а также получать эти услуги в электронной форме. В частности, через единый портал заявитель может подать в электронной форме заявление о предоставлении услуги и необходимые для этого документы, узнать о ходе рассмотрения обращения, уплатить госпошлину.

Профиль – см. Цифровой профиль

Регуляторная гильотина – инструмент масштабного пересмотра и отмены нормативных правовых актов, негативно влияющих на общий бизнес-климат и регуляторную среду в России. Если соответствуют, то нормы остаются, если нет, то они отменяются или изменяются. Данная государственная инициатива началась с отмены 30 002 нормативных актов 1 января 2021 года.

Регуляторная песочница – Это особый экспериментальный правовой режим для инновационных проектов. «Песочницы» позволяют отказаться от некоторых нормативных требований, мешающих развитию инноваций. За счет особых условий «песочниц» компании, занимающиеся разработкой новых продуктов и услуг, а также представители органов власти могут тестировать их без риска нарушить действующее законодательство, а впоследствии, если тестирование прошло успешно, — выходить с ними на рынок.

Сервис – см. Цифровой сервис

Сервисный трек – путь, который проходит клиент: от возникновения потребности в услуге до момента ее получения и/или превращения в ее

постоянного пользователя, с учетом всех позитивных и отрицательных моментов, формирующих его отношение к сервису, поставщику..

СМЭВ – Единая система межведомственного электронного взаимодействия представляет собой федеральную государственную информационную систему, включающую информационные базы данных, в том числе содержащие сведения об используемых органами и организациями программных и технических средствах, обеспечивающих возможность доступа через систему взаимодействия к их информационным системам, о программных и технических средствах, обеспечивающих единый документированный способ взаимодействия информационных систем органов и организаций посредством технологии очередей электронных сообщений, обеспечивающей взаимодействие программ в асинхронном режиме, не требующей установки между ними прямой связи и гарантирующей получение передаваемых электронных сообщений, и сведения об истории движения в системе взаимодействия электронных сообщений, а также программные и технические средства, обеспечивающие взаимодействие

Суперсервис – комплекс услуг, оказываемый государственными органами власти, который подобран под определенную жизненную ситуацию. Всего таких суперсервисов 25.

Супер ап - Super-app - Суперприложение или суперприложение - это мобильное приложение, которое предоставляет множество услуг, включая обработку платежей и финансовых транзакций, фактически становясь всеобъемлющей автономной коммерческой и коммуникационной онлайн-платформой, которая охватывает многие аспекты личной и коммерческой жизни

Таргетированная реклама – способ онлайн-рекламы, в котором используются методы и настройки поиска целевой аудитории в соответствии с заданными параметрами людей, которые могут интересоваться рекламируемым товаром или услугой.

Трансакционные издержки – затраты, возникающие в связи с заключением контрактов; издержки, сопровождающие взаимоотношения экономических агентов, в том числе при получении услуг. Выделяют следующие виды трансакционных издержек: издержки сбора и обработки информации, издержки общения, при транспортировке и пр.

Цифровая платформа – это программные среды, в которых аппаратные средства интегрируются с прикладными решениями, повышающими эффективность всех сфер жизни общества.

Цифровой двойник – цифровая копия физического объекта или процесса, помогающая оптимизировать эффективность организации/бизнеса/процесса

Цифровой помощник – 1) предсказательный чат-бот, представляет собой продвинутую компьютерную программу, которая имитирует разговор с пользователями, обычно через Интернет. 02 июня 2021 года Глава Якутии Айсен Николаев представил в Instagram цифрового помощника «АІТА» («Artificial Intelligence Task Adviser» — «Неутомимый помощник с искусственным интеллектом») для работы с обращениями граждан. 2) веб-сервис и приложение для смартфонов и ПК, фактически исполняющий роль личного секретаря при пользователе. Решает задачи планирования графика, организации и выполнения повседневных дел и контекстного поиска информации для нужд конкретного человека.

Цифровой профиль – это ЕСИА 2.0 – расширенная версия личного кабинета гражданина на Портале Госуслуг, где будут храниться сведения о гражданах из различных баз данных (ФНС, Росреестр, МВД, ПФР и др.). В «Цифровом профиле» содержатся записи 30 типов, среди них паспортные данные, адрес, ИНН, водительские права и место работы и др.

Цифровой сервис – это совокупность услуг, обеспечивающая пользователям возможность удаленной работы с определенными информационными ресурсами, не наделяющая их правом собственности на данные ресурсы

Цифровой след – это уникальный набор действий пользователя/ресурса в Интернете или на цифровых устройствах. Во Всемирной паутине «интернет-след», также известный как «кибер-тень», «электронный след» или «цифровая тень», — это информация, оставленная в результате просмотра веб-страниц и сохраненная в виде cookies-файлов

Цифровая трансформация – это внедрение современных технологий в организационные/бизнес процессы. Этот подход подразумевает не только установку современного оборудования или программного обеспечения, но и фундаментальные изменения в подходах к управлению, корпоративной культуре, внешних коммуникациях.

Человекоцентричность – это подход в управлении государством и бизнесом, основанный на изучении процесса принятия решений. В котором при реализации государственных функций, услуг и при взаимодействии с различными сторонами учитывает факторы принятия решений гражданами и бизнесом. (показательно, что словарь MS Word не знает данного определения)

Человекоцентричная модель – см. Человекоцентричность

Экосистема – Цифровая экосистема — бесшовная цифровая среда, в которой представлены собственные и партнерские сервисы компании. Сервисы экосистемы работают в разных сегментах рынка: e-commerce, foodtech, DIY, e-health, fintech и другие.

Экспериментальный правовой режим – 1. Экспериментальный правовой режим состоит в применении в течение определенного периода времени специального регулирования в отношении определенной группы лиц или на определенной территории, в том числе в полном или частичном отказе от применения определенной группой лиц или на определенной территории обязательных требований либо в отказе от осуществления разрешительной деятельности в отношении объекта разрешительной деятельности.

Электронное правительство – правительство, которое взаимодействует с органами государственной власти, гражданами, организациями в электронном формате с минимальным личным взаимодействием. Электронное правительство базируется на системе электронного документооборота, системе автоматизации государственного управления и т.п..

Этичное использование данных – соблюдение законодательства и требований в области сбора, обработки ... , анализа, передачи, преобразования и дальнейшего использования данных о гражданине, бизнесе с учетом этических норм общества

EGDI – Интегральный индекс EGDI (E-Government Development Index)— Индекс развития электронного правительства (E-Government Development Index, EGDI) составляется раз в два года Департаментом экономического и социального развития ООН (UN DESA, the United Nations Department of Economic and Social Affairs) - это среднее арифметическое трех нормализованных индикаторов: широта и качество онлайн-услуг (Online Service Index, OSI), уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры (Telecommunication Infrastructure Index, TII) и объем человеческого капитала (Human Capital Index, HCI), каждый из которых, в свою очередь, рассчитывается на основе десятков показателей.

GPDR – Общие положения ЕС о защите данных – Общий регламент защиты персональных данных, Общий регламент по защите данных, Генеральный регламент о защите персональных данных (англ. General Data Protection Regulation, GDPR; Постановление (Европейский Союз) 2016/679) — постановление Европейского Союза, с помощью которого Европейский

парламент, Совет Европейского Союза и Европейская комиссия усиливают и унифицируют защиту персональных данных всех лиц в Европейском Союзе (ЕС). Постановление также направлено на экспорт данных из ЕС.

HCI – Human Capital Index – Индекс человеческого капитала - Индекс определяет, какие страны лучше всего мобилизуют экономический и профессиональный потенциал своих граждан. Индекс измеряет, сколько капитала теряет каждая страна из-за отсутствия образования и здравоохранения.

NPS – см. Индекс лояльности посетителей портала – Индекс NPS (англ. Net Promoter Score) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании / бренду (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам. Является одним из главных индексов измерения клиентской лояльности.

OSI – Online Service Index – см. ИОУ

TII – Telecommunication Infrastructure Index – уровень развития телекоммуникационной инфраструктуры

## 11. Список литературы

1. Assessing Regulatory Changes in the Transport Sector. An introduction. ITF Discussion Paper 2017-05— © OECD/ITF 2017
2. Cities Alive: Rethinking green infrastructure ARUP 2016
3. EXPLAINER: What the metaverse is and how it will work [Электронный ресурс] // AP NEWS (24 October 2021). URL: <https://apnews.com/article/meta-facebook-explaining-the-metaverse-f57e01cd5739840945e89fd668b0fa27> (дата обращения: 20.11.2021)
4. Newton, Casey Mark Zuckerberg is betting Facebook's future on the metaverse [Электронный ресурс] // The Verge (22 July 2021). URL: <https://www.theverge.com/22588022/mark-zuckerberg-facebook-ceo-metaverse-interview> (дата обращения: 20.11.2021)
5. PAS 183:2017 Smart cities – Guide to establishing a decision-making framework for sharing data and information services. BSI 2017
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (статья 1124 и пр.)
7. Исследование ООН: Электронное правительство 2020. Цифровое правительство в десятилетии действий по достижению устойчивого развития. <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20-%20Russian.pdf>
8. Конференция по искусственному интеллекту <http://www.kremlin.ru/events/president/news/67099>
9. Концепция общего регулирования деятельности групп компаний, развивающих различные цифровые сервисы на базе одной «Экосистемы» // <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/69247.html/>
10. Концепция государственного регулирования цифровых платформ и экосистем // [https://www.economy.gov.ru/material/departments/d31/konceptsiya\\_gos\\_regulirovaniya\\_cifrovyh\\_platform\\_i\\_ekosistem/](https://www.economy.gov.ru/material/departments/d31/konceptsiya_gos_regulirovaniya_cifrovyh_platform_i_ekosistem/)
11. Куприяновский В.П., Акимов А.В., Покусаев О.Н., Аленьков В.В., Намиот Д.Е., Снягов С.А. «Интеллектуальная мобильность и мобильность как услуга в Умных Городах» // International Journal of Open Information Technologies ISSN: 2307-8162 vol. 5, no.12, 2017
12. Леонтьева В. В. Клиентоориентированный подход пр. оказании муниципальных услуг // Экономика и управление // Санкт-Петербургский государственный университет (Россия), 199034, Россия, Санкт-Петербург,

Университетская набережная, д. 7-9, veronika89082@yandex.ru// УДК 352.009.7//ББК 67.401.1к8.

13. Лучшие практики мониторинга и оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]. URL: <http://ac.gov.ru/files/content/4886/materialy-regionalnaj-opyt-mfc-pdf.pdf> (дата обращения 25.12.2017).

14. Манахова И. В., Земскова И. А. Влияние потребителей на повышение качества электронных государственных услуг // Изв. Сарат. ун-та. Нов. сер. Сер. Экономика. Управление. Право. 2018. Т. 18, вып. 4. С. 394-400. <http://doi.org/10.18500/1994-2540-2018-18-4-394-400>.

15. Методические рекомендации по интеграции с инфраструктурой Цифрового профиля (версия 1.6, от 13.07.2019, <https://digital.gov.ru/ru/documents/7166/>);

16. Паспорт Федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

17. Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2011 г. N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме";

18. Постановление Правительства РФ от 03.06.2019 №710 "О проведении эксперимента по повышению качества и связанности данных, содержащихся в государственных информационных ресурсах"

19. Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2011 г. N 977 "О федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме"

20. Приказ Минкомсвязи России №107 от 13 апреля 2012 года «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие

информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

21. Приказ Минкомсвязи России №179 от 30 июня 2014 года «О вводе в эксплуатацию модернизированной версии Единой системы идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

22. Регламент информационного взаимодействия Участников с Оператором ЕСИА и Оператором эксплуатации инфраструктуры электронного правительства (версия 2.30, от 04.02.2020, <https://digital.gov.ru/ru/documents/4244/>)

23. Рейтинг электронного правительства ООН (EGDI) // [https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3\\_%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE\\_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0\\_%D0%9E%D0%9E%D0%9D\\_\(EGDI\)](https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F:%D0%A0%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3_%D1%8D%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0_%D0%9E%D0%9E%D0%9D_(EGDI))

24. Указ Президента РФ от 05.12.2016 N 646 "Об утверждении Доктрины информационной безопасности Российской Федерации"

25. Указ Президента РФ от 09.05.2017 N 203 "О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы"

26. Указ Президента Российской Федерации от 10 октября 2019 г. N 490 «О развитии искусственного интеллекта в Российской Федерации»

27. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».

28. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

29. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

30. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

31. Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи»

32. Федеральный закон от 31.07.2020 № 258-ФЗ «Об экспериментальных правовых режимах в сфере цифровых инноваций в Российской Федерации»

33. <https://digital.gov.ru/ru/documents/42444>.

34. <https://fintech.ru/>



35. <https://issek.hse.ru/digec2020>
36. <https://nsud.info.gov.ru/>
37. <https://partners.gosuslugi.ru/catalog/esia>
38. <https://roskazna.gov.ru/upload/iblock/534/otsenka-otkrytosti-gosudarstvennykh-informatsionnykh-sistem-v-rossii.pdf>
39. <https://spending.gov.ru/analytics/ratings/it/>
40. <https://tass.ru/politika/10457925>
41. Что такое метавселенная и когда она появится [Электронный ресурс] // Тинькофф журнал, 2021. URL: <https://journal.tinkoff.ru/guide/metaverse-explained/> (дата обращения: 20.11.2021).

**Разработчики-слушатели программы:**

- Бугай Олег Анатольевич, управляющий Северо-Восточным отделением Сбербанка
- Раков Ярослав Юрьевич, министр по информатизации Тульской области
- Салбиев Алан Тасолтанович, советник министра цифрового развития РФ
- Смоляк Ирина Владимировна, руководитель проектного офиса Бурятии
- Терещенко Максим Викторович, министр промышленности Якутии
- Ткаченко Сергей Викторович, начальник нормативного отдела Правительства РФ
- Недяк Арсений Викторович, советник Представительства России при ЕС
- Хорова Наталья Александровна, заместитель министра здравоохранения РФ