

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ЦЕНТР ТЕХНОЛОГИЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ДЕМОКРАТИИ»**

**ЭЛЕКТРОННОЕ УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ
"РЕСУРСЫ И СЕРВИСЫ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ"**

**Автор-составитель: Маслова Н.Р.,
руководитель проекта, к.т.н**

Ханты-Мансийск 2022

Электронное учебное пособие «Ресурсы и сервисы цифровой экономики» разработано для проекта «Цифровая экономика для гражданского общества» и актуализировано и дополнено в рамках проекта «Цифровая трансформация на службе граждан» для тьюторов и слушателей одноименного курса.

Автор-составитель Маслова Наталья Рудегеровна, руководитель проекта «Цифровая экономика для гражданского общества» и «Цифровая трансформация на службе граждан», кандидат технических наук. Учебное пособие разработано как дополнительный материал к курсу «Цифровая трансформация на службе граждан» с учетом национальной цели «Цифровая трансформация», а также актуализации нормативно-правовых актов в сфере цифровой экономики, внедрения новых государственных информационных систем и электронных суперсервисов. Кроме того, учитывался переход на дистанционное взаимодействие и удаленную работу в связи с угрозой эпидемии коронавирусной инфекции.

Актуализация материалов и дополнение новой информации в Электронное учебное пособие «Ресурсы и сервисы цифровой экономики» проведены в августе 2022 года. Учебное пособие рекомендуется использовать тьюторам как дополнительный материал при подготовке к проведению занятий по Учебно-методическому пособию «Цифровая трансформация на службе граждан» (далее УМП), Блок 2. Учебное пособие предназначено для размещения в личном кабинете тьютора.

Слушателям курса «Цифровая трансформация на службе граждан» следует использовать материалы учебного пособия при самостоятельном изучении разделов Блока 2 «Ресурсы и сервисы цифровой экономики» в УМП.

Материалы Электронного учебного пособия «Ресурсы и сервисы цифровой экономики» будут также полезны слушателям при подготовке к практическим занятиям и к тесту по данному курсу.

ИСТОЧНИКИ:

<https://digital.gov.ru/ru/activity/directions/854/>

<https://issek.hse.ru/news/261078389.html>

<http://static.government.ru/media/files/3b1AsVA1v3VziZip5VzAY8RTcLEbdCct.pdf>

<http://static.government.ru/media/files/JAZ9FWArAwVgNEjmFIkALqrPPb5FqPAD.pdf>

<https://online.ngokitchen.ru/udalennaja-rabota-nko-jeffektivnye-resheniya/>

<https://vc.ru/office/112661-metodichka-po-perevodu-ofisa-na-udalennuyu-rabotu-poshagovyy-recept>

<https://intkar.com/>

https://www.youtube.com/watch?v=gHifq07MX_M

<https://netology.ru/blog/05-2020-servisyy-dlya-vstrech-na-udalenne>

<tps://www.thinkwithgoogle.com>

<http://www.gouspo-kmt.ru/download/distantcionnoe/Zoom.pdf>

СОДЕРЖАНИЕ:

ВВЕДЕНИЕ

1. ЧТО ТАКОЕ ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА?
2. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИТИКА ПО РАЗВИТИЮ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ.
3. КОНЦЕПЦИЯ ПЕРЕХОДА К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ 24 ЧАСА В СУТКИ 7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ АБСОЛЮТНОГО БОЛЬШИНСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.
4. РАЗВИТИЕ РЕСУРСОВ И СЕРВИСОВ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ С УЧЕТОМ ЭПИДЕМИИ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ.
5. НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ.
6. СТРАТЕГИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ.

ВВЕДЕНИЕ

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», в том числе с целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере, Правительством Российской Федерации на базе программы «Цифровая экономика Российской Федерации» сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденная протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. № 7.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. N 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года" в Указ № 204 внесены изменения и дополнения.

В частности указано, что в целях осуществления прорывного развития Российской Федерации, увеличения численности населения страны, повышения уровня жизни граждан, создания комфортных условий для их проживания, а также раскрытия таланта каждого человека определить следующие национальные цели развития Российской Федерации (далее - национальные цели) на период до 2030 года:

- а) сохранение населения, здоровье и благополучие людей;
- б) возможности для самореализации и развития талантов;
- в) комфортная и безопасная среда для жизни;
- г) достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство;
- д) цифровая трансформация.

В рамках национальной цели "Цифровая трансформация" установлены следующие целевые показатели, характеризующие достижение национальной цели к 2030 году:

достижение "цифровой зрелости" ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления;

увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95 процентов;

рост доли домохозяйств, которым обеспечена возможность широкополосного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", до 97 процентов;

увеличение вложений в отечественные решения в сфере информационных технологий в четыре раза по сравнению с показателем 2019 года.

На основании внесенных изменений в Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» все регионы разработали свои Стратегии цифровой трансформации.

В Ханты-Мансийском автономном округе-Югре Стратегия цифровой трансформации утверждена 2 июля 2021 года распоряжением Правительства округа № 359-рп, в которое внесены изменения 12 июля 2022 года распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры № 479-рп.

Для целей Стратегии используются следующие основные понятия:

цифровая трансформация – глубокая реорганизация бизнес-процессов с широким применением цифровых инструментов для их исполнения, которая приводит к существенному (в разы) улучшению их характеристик (сокращению времени выполнения, исчезновению целых групп подпроцессов, сокращению ресурсов, затрачиваемых на выполнение процессов) и/или появлению принципиально новых их качеств и свойств и т.д.

Распоряжение № 479-рп фактически утвердило Стратегию в новой редакции, изменив и ее структуру.

Подробная информация о Стратегии цифровой трансформации Югры представлена в разделе 6 данного пособия.

АНО «Центр технологий электронной демократии» (далее – Центр) в целях содействия реализации национальной цели «Цифровая трансформация» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» был реализован проект для повышения цифровой компетенции югорчан – «Цифровая экономика для гражданского общества», который актуализирован и значительно дополнен в связи с цифровой трансформацией отраслей социальной сферы и получил новое название «Цифровая трансформация на службе граждан». Центром активно организуется исполнение мероприятий проекта в рамках гранта губернатора Югры 2019-2022 годов на территории Ханты-Мансийского автономного округа.

Цели нового проекта «Цифровая трансформация на службе граждан» остаются прежними: преодолеть цифровой разрыв и дать всем, независимо от пола, возраста, местожительства и социального положения, возможность пользоваться информационными ресурсами и электронными государственными услугами; приобщить максимальное количество граждан к информационному обществу и использованию возможностей цифровой экономики; облегчить взаимодействие с государственными структурами; предоставить гражданам возможность получать государственные услуги через Интернет; улучшить доступ к образовательным ресурсам и сервисам, дать возможность жителям Югры, особенно из отдаленных районов получать образовательные услуги через Интернет. Важная задача проекта: обучить слушателей работе с цифровыми ресурсами и сервисами, которые формируются в результате цифровой трансформации на территории автономного округа.

Учебно-методическое пособие «Цифровая трансформация на службе граждан» содержит учебный план программы «Цифровая трансформация на службе граждан», включая блок 1 «Основы цифровой грамотности», блок 2 «Ресурсы и сервисы цифровой экономики», блок 3 «Основы кибербезопасности», блок 4 «Основы цифровой трансформации».

В Учебно-методическом пособии блок 2 «Ресурсы и сервисы цифровой экономики» направлен на понимание и изучение основ цифровой экономики, использование ресурсов электронного государства и сервисов цифрового правительства, цифровой культуры, цифрового образования, цифрового здравоохранения и т.д. Отдельный раздел посвящен теме изучения ресурсов и сервисов для развития гражданского общества.

Важным для развития цифровой экономики является то, что Фондом «Сколково» подготовлена Концепция правового регулирования отношений в цифровой экономике в рамках одноименной национальной программы. В ней содержатся предложения и по правовому регулированию цифровой экономики в сфере образования, такие как: закрепить в законодательстве понятие «цифровая образовательная среда»; упростить получение образовательных лицензий для дистанционного обучения и др.

В рамках Федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» проводятся мероприятия по Цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг.

Цифровая трансформация и оптимизация государственных и муниципальных услуг базируется на следующих принципах:

в государстве нет физических документов кроме удостоверения личности гражданина;

запрет на запрос у граждан информации, которая имеется в распоряжении государства, все необходимые документы запрашиваются из электронных реестров органов власти;

принцип комплексного подхода к решению жизненных ситуаций заявителей посредством суперсервисов;

минимизация участия чиновников в принятии решений по оказанию услуг, перевод услуг в режим online;

омниканальность взаимодействия с использованием любых удобных пользователю инструментов обращения за услугами (мобильные устройства, соцсети, сайты, банковские приложения, email);

проактивное предоставление услуг на основании изменения статусов граждан в ведомственных реестрах;

исключение бумажных носителей в процессах оказания услуг, межведомственного взаимодействия и документооборота между органами власти.

Оптимизация государственных услуг ведется по 2-м направлениям: комплексное решение жизненных ситуаций граждан и бизнеса (далее – Суперсервисы) и цифровая трансформация приоритетных государственных и муниципальных услуг (моносервисы).

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2022 г. № 837-р утверждена Концепция перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан (далее – Концепция); план-график реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан.

Подробная информация о Концепции представлена в разделе 2 данного пособия.

1. ЧТО ТАКОЕ ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА?

<https://issek.hse.ru/news/261078389.html>

В докладе, подготовленном коллективом Института статистических исследований и экономики знаний (ИСИЭЗ) НИУ ВШЭ освещается вопрос - Что такое цифровая экономика? Тренды, компетенции, измерение - представлены ключевые аспекты развития цифровой экономики — тренды развития цифровых технологий, изменения под их влиянием условий жизни человека, цифровизация государственного управления и сферы науки, трансформация рынка труда и спроса на компетенции кадров.

Сегодня, на новом витке развития цифровых технологий, одним из главных вызовов становится экспоненциальный рост количества, качества и многообразия взаимосвязей между организациями, гражданами и социально-экономическими системами, сопровождающийся скачкообразной динамикой числа транзакций и объемов обрабатываемых данных и приводящий к более сложной и синхронизированной интеграции «всех со всеми», последствия которой еще не до конца осознаны. Такие трансформации требуют от людей новых навыков и компетенций, готовности использовать новые технологии в

повседневной жизни. Особое значение приобретает формирование образовательных программ, отвечающих глобальным трендам, и персонализированных траекторий обучения, способных обеспечить «цифровую грамотность». Обществу еще предстоит справиться с нарастающими опасениями негативных последствий цифровизации, среди которых сжатие либо даже исчезновение традиционных рынков, замена некоторых профессий автоматизированными системами, рост масштабов киберпреступности, уязвимость прав человека в цифровом пространстве, угрозы сохранности цифровых пользовательских данных и пока еще низкий уровень доверия к цифровой среде. При ответе на эти вызовы на первый план выходят задачи регулирования цифровой экономики.

Ускоренное внедрение цифровых технологий в экономике и социальной сфере — амбициозная цель, которая успешно реализуется лишь в очень немногих ведущих странах. Она достижима только при выполнении ряда существенных условий. Во-первых, бизнес и социальная сфера должны быть готовы к цифровой трансформации, должны наметить и оформить стратегии развития, предполагающие коренное изменение способов организации и ведения деятельности за счет планируемого интенсивного внедрения цифровых технологий, востребованные организациями и сулящие стейкхолдерам отдачу от инвестирования собственных средств. Во-вторых, в стране должен сложиться сравнительно зрелый сектор технологического предложения, который если и не претендует на международное лидерство, то по крайней мере способен на быстрый трансфер и адаптацию зарубежных технологических решений и на быстрое увеличение масштабов собственной деятельности. В-третьих, должен постоянно расти спрос населения на цифровые технологии, поскольку именно потребности и возможности потребителей в конечном счете определяют адекватный им спрос на цифровые технологии со стороны организаций, прежде всего в сфере B2C.

Первым шагом в формировании доказательной политики развития цифровой экономики должно стать создание операционального понятийного аппарата, который призван служить основой для создания системы статистического измерения соответствующих явлений и процессов и необходимой нормативной правовой базы.

Цифровая экономика задает направления трансформации традиционных секторов экономики, возникновения новых рынков и ниш. Новые бизнес-модели являются клиентоориентированными (customer centric), что полностью определяет их структуру: от ценностного предложения, направленного на решение предсказанной потребности клиента, своевременной доставки (just-in-time) и до потоков доходов, основанных на времени использования продукта клиентом. Ключевым источником создания стоимости становится высокоскоростная обработка больших данных, поскольку транзакции происходят в режиме реального времени и зачастую одновременно. Технологии анализа больших данных и ИИ помогают найти новые источники создания ценности на основе изучения цифровых портретов потребителей и паттернов их экономического поведения. Данные о клиентах превращаются в

основной актив цифровых компаний, а доступ к большим их массивам повышает оценку рыночной стоимости. Актуальным трендом является развитие платформ открытых данных (open data), стимулирующее возникновение и распространение инновационных бизнес-моделей в экономике. В финансовой сфере воплощением этой концепции является система Open Banking, предусматривающая предоставление третьим сторонам возможности анализировать или использовать данные, интегрировать различные приложения и сервисы, тем самым повышая качество клиентского обслуживания [Rusbase, 2017].

Цифровое государственное управление

В докладе, подготовленном коллективом Института статистических исследований и экономики знаний НИУ ВШЭ указано:

35. Целью цифровой трансформации государственного управления является создание цифрового правительства (digital government), которое базируется на идеях клиентоориентированности и омниканальности, максимизации полезности деятельности органов власти для граждан и «цифровизации по умолчанию» (digital by default). В сфере государственного управления развиваются принципы «гибкого управления» (agile), предполагающие постоянное использование механизмов обратной связи на протяжении всего срока реализации мероприятий и программ.

36. Важное место отводится формированию платформенной модели (Government as a Platform) в системе госуправления. Это подразумевает создание комплексной инфраструктуры для предоставления госуслуг и повышения эффективности системы государственного управления. Развитие партнерства с компаниями, некоммерческими организациями и гражданами в рамках платформы позволяет значительно снизить транзакционные издержки и риски, повысить производительность труда, качество обслуживания и уровень удовлетворенности потребителей. Государство берет на себя функции создания и управления экосистемой, в которой взаимодействуют все участники платформы.

37. Рост взаимодействия потребителей и поставщиков услуг на основе цифровых технологий (краудсорсинг, улучшение цифровых данных и др.) приводит к тому, что общество все активнее вовлекается в разработку государственной политики и принятие решений по социально значимым проблемам. Цифровая трансформация и развитие концепции «Государство-как-Платформа» способствуют появлению новых форм гражданства (виртуальное, цифровое гражданство). Идентифицируя себя на государственной платформе с помощью своего «цифрового двойника», человек получает возможность использовать цифровые сервисы. Перевод процессов взаимодействия компаний, граждан в цифровую среду способствует повышению их прозрачности.

Кадры для цифровой экономики и рынок труда

Ключевым фактором успеха процессов цифровизации является наличие высококвалифицированных кадров в достаточном объеме и соответствующих рабочих мест, а также системы подготовки специалистов, обладающих определенными компетенциями для разработки и внедрения цифровых технологий.

50. Переход к цифровой экономике существенным образом меняет рынок труда: наряду с распространением информационных технологий во всех сферах жизни цифровые навыки становятся критически важными с точки зрения работодателей. Ожидается масштабная трансформация требований к специалистам, поскольку многие операции, которые не были затронуты предыдущими волнами внедрения цифровых технологий, в ближайшем будущем могут быть автоматизированы. Ключевой компетенцией, определяющей конкурентные преимущества компаний будущего, становится аналитика больших данных. Умение работать с большими массивами структурированной и неструктурированной информации позволяет компаниям повысить качество прогнозирования спроса, оптимизировать процессы и т.д. Внедрение цифровых технологий обуславливает значительные изменения потребностей в персонале и требований к специалистам: — снижение спроса на профессии, связанные с выполнением формализованных повторяющихся операций; — сокращение жизненного цикла профессий в связи с быстрой сменой технологий; — трансформацию компетентностных профилей некоторых категорий персонала (риск-аналитики, HR-менеджеры, маркетологи-аналитики, операторы контакт-центров и др.) в связи с изменением инструментария работы; — возникновение новых ролей и профессий; — повышение требований к гибкости и адаптивности персонала; — повышение требований к «soft skills» — обладанию социальным и эмоциональным интеллектом, т.е. в конечном счете теми способностями, которые отличают человека от машины; — рост спроса на специалистов, обладающих «цифровой ловкостью» (digital dexterity) — способностью и желанием использовать новые технологии в целях улучшения бизнес-результатов [Gartner, 2018a].

51. На российском рынке труда ожидается рост спроса на кадры высокой ИТ-квалификации в среднесрочной перспективе. В частности, вырастет потребность в кадрах по таким перспективным направлениям, как искусственный интеллект, анализ больших данных, робототехника, виртуальная реальность, Интернет вещей. В настоящее время уже отмечается существенная нехватка трудовых ресурсов с необходимыми цифровыми компетенциями.

53. По результатам исследований ИСИЭЗ НИУ ВШЭ в числе перспективных профессий высокой квалификации, востребованных рынком в условиях цифровизации, отметим следующие: архитектор Интернета вещей, который обеспечивает подключение к сети множества неоднородных устройств, передачу и обработку данных в режиме реального времени, оптимальным образом организует хранение информации, минимизирует киберуязвимость системы. Биоинформатик — анализирует

экспериментальные медико-биологические данные, разрабатывает и применяет на практике вычислительные методы для решения, в частности, таких задач, как предсказание функции генов и зашифрованных в них белков, генетическая диагностика заболеваний, конструирование лекарственных препаратов, построение моделей происхождения видов. Дата-журналист — создает различные типы репортажей на основе данных, благодаря которым содержание текста, изложенные в нем факты и мнение автора получают количественное обоснование. Дизайнер виртуальной среды (VR-архитектор — занимается разработкой технического оборудования и программного обеспечения для транслирования виртуального мира, создает его дизайн, разрабатывает интерактивные сюжетные линии.

Дизайнер голосовых интерфейсов — проектирует интерфейсы для голосового взаимодействия с цифровыми помощниками, чатботами, персональными роботами, строит алгоритмы ответных реакций искусственного интеллекта. Дизайнер интерфейсов Интернета вещей — проектирует интерфейсы систем Интернета вещей, учитывая разноплановость устройств и разнообразие способов управления ими. Инженер по безопасности данных — отвечает за обеспечение конфиденциальности, шифрование и предотвращение несанкционированного доступа к данным как внутри компании, так и извне. Инженер-оператор робототехники — решает задачи по управлению и поддержанию работоспособности робототехнических комплексов на производстве и в сфере услуг. Исследователь данных — занимается обработкой и анализом больших массивов данных, с помощью методов статистического анализа и математических моделей находит закономерности и разрабатывает прогнозы в целях решения задач бизнеса и науки. ИТ-юрист — занимается юридическим сопровождением бизнеса в условиях цифровой экономики. Компьютерный лингвист — разрабатывает программы и алгоритмы на основе естественного языка, создает инструменты распознавания текста и речи, системы перевода, тем самым участвуя в развитии искусственного интеллекта. Консультант по робоэтике — разбирается в морально-этических, социальных и юридических аспектах взаимодействия роботов и людей, разрабатывает решения по таким вопросам, как определение зон ответственности системных архитекторов, операторов, владельцев за «покупки» машин, права и свободы робототехнических систем, определение робота как субъекта права и др. Разработчик киберпротезов и имплантатов — занимается разработкой функциональных искусственных устройств (киберпротезов) и органов, совместимых с живыми тканями. Разработчик нейроинтерфейсов — разрабатывает системы связи, предназначенные для считывания мозговой активности человека и обмена информацией между мозгом и внешними устройствами (компьютеры, нейропротезы, VR-нейрошлемы, бытовые устройства и др.).

Специалист по цифровой логистике — внедряет инновационные решения по оптимизации ресурсов и добавленной ценности в цифровых цепях поставок. Тканевый инженер — занимается конструированием и выращиванием живых функциональных тканей или органов вне организма для

последующей трансплантации. Цифровой маркетолог — продвигает продукты и услуги с помощью цифровых каналов взаимодействия с аудиторией, включая Интернет, цифровое телевидение и социальные медиа, с использованием различных цифровых устройств (смартфоны, игровые консоли, «умные часы», фитнес-браслеты и др.). Цифровой продюсер управляет сложными медиапроектами, предполагающими многоплатформенность и использование цифровых возможностей производства контента, в том числе мобильных приложений, мультимедийных книг, видеоигр, онлайн-курсов, веб-сериалов.

56. Трансформируется само понятие профессии, поскольку набор компетенций, которыми должен обладать работник, получивший подготовку по определенной профессии или специальности, перестает быть фиксированным, статичным; профили компетенций становятся изменчивыми, они модифицируются вслед за технологическими и организационными изменениями, превращаются в «динамические портфели». В этой ситуации особо возрастает роль качественного подхода к прогнозированию кадрового обеспечения организации. Компании должны ориентироваться не на штат сотрудников, а на организационный «skills stock», т.е. на совокупный «портфель компетенций» сотрудников разных профессий, который позволяет формировать под конкретные задачи и проекты разные наборы компетенций, необходимые в каждом случае. 57. Следует различать навыки, связанные с простой цифровой грамотностью, понимаемой как базовые навыки пользования компьютером и Интернетом, и продвинутые цифровые навыки, относящиеся к владению цифровыми технологиями. Продвинутые навыки являются частью трудовых функций для специалистов, которые поддерживают работу цифровой среды [Cedefop, 2016; ОЭСР, 2016]. Под владением цифровыми технологиями могут пониматься различные навыки: от работы с базовыми офисными программами до применения новейших цифровых методов, от чисто теоретических знаний до практического повседневного использования.

<https://www.hse.ru/data/2019/04/12/1178004671/2%20%D0%A6%D0%B8%D1%84%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F%D1%8D%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf>

2. ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИТИКА ПО РАЗВИТИЮ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», в том числе с целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере, Правительством Российской Федерации на базе программы «Цифровая экономика Российской Федерации» сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» утвержденная протоколом заседания президиума Совета при

Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. № 7.

Национальный проект «Цифровая экономика»:

<http://static.government.ru/media/files/3b1AsVA1v3VziZip5VzAY8RTcLEbdCct.pdf>

В состав Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» входят следующие федеральные проекты, утвержденные протоколом заседания президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 28 мая 2019 г. № 9 **с дополнением** п.7:

1. «Нормативное регулирование цифровой среды»
2. «Кадры для цифровой экономики»
3. «Информационная инфраструктура»
4. «Информационная безопасность»
5. «Цифровые технологии»
6. «Цифровое государственное управление»
7. **«Искусственный интеллект»**

Направления Программы:

- **«Нормативное регулирование цифровой среды»**

Федеральный проект «Нормативное регулирование цифровой среды» предусматривает поэтапную разработку и реализацию законодательных инициатив, направленных на снятие первоочередных барьеров, препятствующих развитию цифровой экономики, и созданию благоприятного правового поля для реализации в российской юрисдикции проектов цифровизации.

Одновременно с этим будет проводиться работа над концептуальными актами, призванными создать возможности для появления новой, более эффективной системы управления изменениями, в том числе с помощью развития регуляторных песочниц, площадок для технологического и организационного пилотирования новых цифровых технологий.



Паспорт федерального проекта «Нормативное регулирование цифровой среды», PDF, 1,8 МБ

Ответственный исполнитель – Минэкономразвития России

- **«Кадры для цифровой экономики»**

Новые экономические и технологические условия требуют создания и реализации подходов по содействию гражданам в освоении ключевых компетенций цифровой экономики, обеспечении массовой цифровой грамотности и персонализации образования. В этих целях будет реализовано направление «Кадры для цифровой экономики».

В результате к 2024 году будут выстроена преемственная на всех уровнях система образования, включающая выявление и поддержку талантов

в областях математики и информатики, подготовку высококвалифицированных кадров, отвечающих новым требованиям к ключевым компетенциям цифровой экономики, реализацию программ переподготовки по востребованным профессиям в условиях цифровой экономики, а также перспективных образовательных проектов.

Среди ключевых показателей, которые планируется достигнуть к 2024 году:

- 10 млн. человек пройдут обучение по онлайн программам развития цифровой грамотности;



Паспорт федерального проекта «Кадры для цифровой экономики», **PDF, 4,6 МБ**

Ответственный исполнитель – Минэкономразвития России (курирующий заместитель Министра Торосов И.Э.)

- **«Информационная инфраструктура»**

Для удовлетворения потребностей экономики по сбору, хранению, обработке и передаче данных отечественными сетями связи и инфраструктурой разработано направление «Информационная инфраструктура».

Одним из столпов данного проекта является обеспечение широкополосного доступа к сети «Интернет». Основной задачей является обеспечение населения и социально значимых организаций качественным доступом в «Интернет» с возможностью подключения на всей территории Российской Федерации. Кроме того, инфраструктурными преимуществами Российской Федерации станут федеральные автомобильные дороги, покрытые сотовыми сетями связи на всей протяженности; цифровые платформы работы с данными, а распределенная на территории страны система центров обработки данных будет обеспечивать как внутренний спрос на услуги по обработке и хранению данных, так и способствовать росту экспорта российских ИТ-услуг.

Среди ключевых показателей, которые планируется достигнуть к 2024 году:

- 97% домохозяйств будут иметь широкополосный доступ к сети «Интернет»;
- более 5 ключевых отраслей экономики будут использовать сети связи 5G;
- 5% мирового объема услуг по хранению и обработке данных будет предоставляться российскими ЦОД;
- 75% российских данных дистанционного зондирования земли будут использоваться в российских геоинформационных системах.



Паспорт федерального проекта «Информационная инфраструктура», **PDF, 7,2 МБ**

Курирующий департамент: Департамент инфраструктурных проектов.

- **«Информационная безопасность»**

Вызовами и угрозами для реализации целей развития цифровой экономики в сфере информационной безопасности являются рост масштабов компьютерной преступности, в том числе международной, отставание Российской Федерации в разработке и использовании отечественного программного обеспечения, недостаточный уровень кадрового обеспечения в области информационной безопасности.

В результате реализации направления «Информационная безопасность» будут обеспечены устойчивость и безопасность информационной инфраструктуры, конкурентоспособность отечественных разработок и технологий информационной безопасности и выстроена эффективная система защиты прав и законных интересов личности, бизнеса и государства от угроз информационной безопасности.

Среди ключевых показателей, которые планируется достигнуть к 2024 году:

- 100 экспортно-ориентированных компаний-разработчиков получают поддержку;
- 90% сетевого трафика российского сегмента сети «Интернет» будет маршрутизироваться на территории России;
- 97% населения будут использовать средства защиты информации;
- менее 10% будет составлять стоимостная доля закупаемого или арендуемого органами государственной власти иностранного программного обеспечения.



Паспорт федерального проекта «Информационная безопасность», PDF, 6,1 МБ

Курирующий департамент: Департамент информационной безопасности.

- **«Цифровые технологии»**

Ключевая цель проекта – обеспечение технологической независимости государства, возможности коммерциализации отечественных исследований и разработок, а также ускорение технологического развития российских компаний и обеспечение конкурентоспособности разрабатываемых ими продуктов и решений на глобальном рынке.

Задачи проекта можно назвать системообразующими, в связи с тем, что сегодня скорость технологического развития государств и их перехода на цифровую экономику становится определяющим фактором лидерства на международном рынке, как в сфере информационных технологий, так и в классических отраслях экономики.

В рамках проекта планируется сформировать и реализовать 9 дорожных карт по направлениям сквозных цифровых технологий, которые будут содержать в себе анализ, как существующих технологических заделов, так и

сильных и слабых сторон каждой из технологий и субтехнологий, а также определять траекторию развития.

Параллельно с формированием дорожных карт будут определены лидирующие исследовательские центры, которые смогут создавать консорциумы с компаниями-лидерами по направлениям сквозных цифровых технологий, что позволит реализовывать актуальные для рынка и необходимые бизнесу исследования и разработки.

Одновременно будет сформирована система мер поддержки проектов по преобразованию приоритетных отраслей экономики на основе внедрения отечественных продуктов, сервисов и платформенных решений, созданных на базе сквозных цифровых технологий.

В процессе формирования данной системы мер поддержки, большое внимание будет уделяться фокусировке институтов развития на сфере цифровых технологий.

Также, федеральный проект подразумевает стимулирование внутреннего спроса на цифровые технологии, в том числе путем цифровой трансформации крупного бизнеса.

Перечень сквозных цифровых технологий: большие данные; новые производственные технологии; промышленный интернет; искусственный интеллект; технологии беспроводной связи; компоненты робототехники и сенсорики; квантовые технологии; системы распределенного реестра; технологии виртуальной и дополненной реальностей.



Паспорт федерального проекта «Цифровые технологии», PDF, 3,6 МБ

Курирующий департамент: Департамент координации и реализации проектов по цифровой экономике.

- **«Цифровое государственное управление»**

Реализация направления «Цифровое государственное управление» нацелено на предоставление гражданам и организациям доступа к приоритетным государственным услугам и сервисам в цифровом виде, создание национальной системы управления данными, развитие инфраструктуры электронного правительства, внедрение сквозных платформенных решений в государственное управление.

Среди ключевых показателей, которые планируется достигнуть к 2024 году:

- государственные (муниципальные) услуги предоставляются проактивно и онлайн, действуют 25 цифровых «супер-сервисов» по жизненным ситуациям;
- 90% внутри - и межведомственного юридически значимого электронного документооборота государственных и муниципальных органов и бюджетных учреждений автоматизировано;
- 60% граждан имеют цифровое удостоверение личности с квалифицированной электронной подписью;

- Доля электронного документооборота между органами государственной власти России и государств Евразийского экономического союза (ЕАЭС) в общем объеме документооборота составляет 90 %.



Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление», PDF, 9,3 МБ

Курирующий департамент: Департамент развития цифрового государства.

Департамент обеспечивает исполнение возложенной на Министерство функции по реализации федерального проекта «Нормативное регулирование цифровой среды» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Ключевая задача федерального проекта – построение системы правового регулирования цифровой экономики, основанной на гибком подходе в каждой сфере общественных отношений.

К основным направлениям деятельности Департамента относятся:

- Формирование комплексного правового регулирования отношений, складывающихся в связи с развитием цифровой экономики.
- Регулирование вопросов построения национальной системы управления данными, обеспечение благоприятного правового режима отдельных видов данных, создание правовых основ для долгосрочного архивного хранения электронных документов.
- Создание экспериментальных правовых режимов для применения цифровых инноваций, в том числе режима «правовой песочницы».
- Формирование благоприятных правовых условий для применения технологий искусственного интеллекта и использования робототехники.
- Координация деятельности иных участников федерального проекта и создание отдельных правовых институтов, направленных на развитие цифровой экономики.

Подготовка правовых актов ведется Департаментом во взаимодействии с иными участниками реализации национальной программы, включая Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций, автономную некоммерческую организацию «Цифровая экономика», центр компетенций по нормативному регулированию Фонд «Сколково».

Как было отмечено выше, в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. N 474 "О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года" в Указ № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», внесены изменения и дополнения, которые учитывались при разработке региональных стратегий цифровой трансформации и планах их реализации.

В Ханты-Мансийском автономном округе-Югре Стратегия цифровой трансформации утверждена 2 июля 2021 года распоряжением Правительства округа № 359-рп.

В Стратегии было дано определение цифровой трансформации как глубокой реорганизации бизнес-процессов с широким применением цифровых инструментов для их исполнения, которая приводит к существенному (в разы) улучшению их характеристик (сокращению времени выполнения, исчезновению целых групп подпроцессов, сокращению ресурсов, затрачиваемых на выполнение процессов) и/или появлению принципиально новых их качеств и свойств.

12 июля 2022 года распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры № 479-рп внесены изменения в распоряжение Правительства округа № 359-рп. В приложение 1 содержится новая редакция Стратегии цифровой трансформации Югры. Подробная информация о Стратегии и полный текст Стратегии представлены в разделе 6 данного учебного пособия.

Надо отметить, что из восьми задач Стратегии две задачи направлены на создание новых ресурсов и сервисов цифровой экономики и на формирование у граждан необходимых цифровых навыков, это:

1. трансформация государственного управления в том числе при предоставлении государственных и муниципальных услуг с использованием возможностей новых цифровых технологий,
2. формирование у населения необходимых цифровых навыков для жизни в цифровом мире.

Решение этих задач основано на реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан.

3. КОНЦЕПЦИЯ ПЕРЕХОДА К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ 24 ЧАСА В СУТКИ 7 ДНЕЙ В НЕДЕЛЮ АБСОЛЮТНОГО БОЛЬШИНСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.

Распоряжением Правительства РФ от 11 апреля 2022 г. № 837-р утверждены Концепция перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан (далее - Концепция); план-график реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан (далее - план).

Структура «Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан».

- I. Общие положения
- II. Текущее состояние предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме
- III. Целевое состояние услуг. Возможности для заявителя
- IV. Инструменты достижения целевого состояния услуг
- V. Нормативно-правовое обеспечение достижения целевого состояния услуг
- VI. Организационные механизмы
- VII. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Краткое изложение разделов Концепции.

I. Общие положения

Настоящая Концепция разработана во исполнение абзаца третьего подпункта "ж" пункта 1 перечня поручений по реализации Послания Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации от 21 апреля 2021 г., утвержденного Президентом Российской Федерации 2 мая 2021 г. № Пр-753, который предполагает поэтапный переход до конца 2023 года к предоставлению абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг для граждан в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю без необходимости личного присутствия граждан, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Перевод в электронный вид массовых социально значимых услуг обеспечивается федеральными органами исполнительной власти, государственными внебюджетными фондами Российской Федерации, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (далее - органы власти и организации) во исполнение подпункта "в" пункта 1 перечня поручений по итогам совещания с членами Правительства, утвержденного Президентом Российской Федерации 10 октября 2020 г. № Пр-1648, в соответствии с планом-графиком реализации Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 11 апреля 2022 г. № 837-р.

При этом при переводе государственных и муниципальных услуг в электронный вид оптимизация процесса предоставления

государственных и муниципальных услуг требует внесения изменений в законодательство Российской Федерации.

Потребительское качество государственных и муниципальных услуг должно быть приведено в соответствие с ожиданиями граждан - физических лиц, индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц (далее - заявитель), сформированными с использованием коммерческих интернет-сервисов, в том числе банковских приложений и электронных торговых площадок.

Заявителям предлагается решать свои задачи в любой момент времени в "один клик" интуитивно понятным способом. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме должно избавлять заявителей от необходимости личного присутствия для подачи документов и собственноручного подписания документов.

При этом результат предоставления государственных и муниципальных услуг может быть использован с согласия заявителей работодателями, компаниями жилищно-коммунального хозяйства и иными заинтересованными контрагентами заявителей без дополнительных усилий со стороны заявителей.

Оценка качества проектирования и реализации процессов предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется на основании 2 групп показателей:

удовлетворенность заявителей с точки зрения затраченного ими времени и усилий для получения конечного результата, в качестве которого рассматривается не столько результат государственной или муниципальной услуги, сколько достижение конечной цели заявителя;

объективно измеримые показатели (время, потраченное на обращение о получении государственной или муниципальной услуги, доля отказов в предоставлении государственной или муниципальной услуги, число документов, которое пришлось представлять заявителю, в том числе на бумажном носителе, число контактов с органами власти и организациями, которое потребовалось в жизненной ситуации заявителя).

Для отдельных государственных и муниципальных услуг может сохраняться необходимость обязательного личного присутствия заявителя при обращении за государственной или муниципальной услугой или в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги.

II. Текущее состояние предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Часть обращений заявителей через электронные каналы связи впоследствии дублируется очными обращениями заявителей из-за правовых и иных препятствий для исключения явки заявителя.

По данным мониторинга качества перевода государственных и муниципальных услуг в электронную форму, проведенного Министерством экономического развития Российской Федерации в 2020 году, 34 процента федеральных услуг, размещенных на едином портале, не имеют интерфейсов для онлайн-обращений, 15 процентов таких интерфейсов неработоспособны. В более чем половине случаев заявители не получают оповещений о ходе получения государственных и муниципальных услуг, 35 процентов сведений о федеральных услугах на едином портале неактуальны или ошибочны.

За большинством государственных и муниципальных услуг нельзя обратиться в онлайн-режиме. Для государственных и муниципальных услуг, входящих в перечень услуг, предусмотренных Концепцией развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р, такая возможность отсутствует в отношении 21 процента государственных и муниципальных услуг, а 38 процентов сведений о таких услугах, опубликованных на едином портале или на региональных порталах предоставления государственных и муниципальных услуг (функций), неактуальны или ошибочны.

Нормативные сроки предоставления государственных и муниципальных услуг, как правило, существенно превышают суммарное время, необходимое для выполнения административных процедур в их составе. Государственные и муниципальные услуги содержат избыточные и плохо формализованные требования к заявителям, предусматривают чрезмерное участие государственных или муниципальных служащих

III. Целевое состояние услуг. Возможности для заявителя

Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" предусмотрено предоставление государственных и муниципальных услуг

- ✓ в упреждающем (проактивном) режиме,
- ✓ реализация реестровой модели,
- ✓ возможность участия в организации предоставления государственных и муниципальных услуг коммерческих и некоммерческих организаций,
- ✓ внедрение административных регламентов, основанных на машиночитаемом описании процедур предоставления соответствующих услуг (далее - **цифровой административный регламент**).

Предоставление абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг для заявителя в непрерывном режиме, в том числе в многофункциональном центре, предполагает оптимизацию государственных и муниципальных услуг в соответствии с инструментами достижения целевого состояния услуг.

2. Описание целевого состояния услуг

В целях фиксации результатов проектирования целевого состояния услуг формируются формализованные описания целевого состояния услуг, которые отражают все направления оптимизации государственных и муниципальных услуг, в соответствии с настоящей Концепцией.

В целях настоящей Концепции разработку и одобрение описаний целевого состояния услуг предлагается осуществлять в зависимости от типа услуг - федеральные государственные и муниципальные услуги, включенные в перечень большинства услуг, региональные и муниципальные услуги, включенные в перечень большинства услуг, и иные услуги.

Для федеральных государственных и муниципальных услуг, включенных в перечень большинства услуг, предусматривается:

разработка Министерством экономического развития Российской Федерации описаний целевого состояния услуг; формирование Министерством экономического развития Российской Федерации рабочих групп, в которые включаются представители Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также представители заинтересованных органов исполнительной власти и экспертного сообщества для обсуждения разрабатываемых описаний целевого состояния услуг; согласование федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным на предоставление соответствующей государственной или муниципальной услуги, в том числе в случае, если полномочие по предоставлению государственной или муниципальной услуги было передано органам власти субъектов Российской Федерации или органам местного самоуправления, и Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации разработанных описаний целевого состояния услуг; одобрение разработанных описаний целевого состояния услуг осуществляет Правительственная подкомиссия.

Для региональных и муниципальных услуг, включенных в перечень большинства услуг, предусматривается:

- ✓ типизация порядка Министерством экономического развития Российской Федерации с участием региональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и разработка описаний целевого состояния услуг;
- ✓ формирование Министерством экономического развития Российской Федерации рабочих групп, в которые могут включаться представители Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также представители заинтересованных органов власти, пилотных и иных регионов, региональных центров компетенций, экспертного сообщества для обсуждения разрабатываемых описаний целевого состояния услуг;
- ✓ согласование федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в соответствующей сфере регулирования, а также Министерством цифрового развития, связи и массовых

коммуникаций Российской Федерации разработанных описаний целевого состояния услуг;

- ✓ одобрение Правительственной подкомиссией разработанных описаний целевых состояний услуг органов власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления;
- ✓ организация Министерством экономического развития Российской Федерации работ по внесению шаблонов цифровых административных регламентов, соответствующих одобренным описаниям целевого состояния услуг, в федеральную государственную информационную систему "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)".

3. Цифровые административные регламенты

Для целей настоящей Концепции в составе цифрового административного регламента следует использовать машиночитаемое описание порядка исполнения оптимизированных государственных и муниципальных услуг и административных процедур.

В рамках экспертизы проекта цифрового административного регламента органом, уполномоченным на проведение соответствующей экспертизы, оценивается его соответствие одобренному описанию целевого состояния услуги, а также:

- ✓ учет всех категорий заявителей и выделение исчерпывающего состава вариантов предоставления государственной или муниципальной услуги;
- ✓ возможность полностью дистанционного взаимодействия с заявителями на всех этапах;
- ✓ омниканальность получения государственной или муниципальной услуги;
- ✓ исключение избыточных документов, сведений, административных процедур;
- ✓ формализация и автоматизация процедур - исключение личного усмотрения и иного необоснованного участия государственных или муниципальных служащих в предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе формирование однозначных критериев принятия решений в процессе предоставления государственной или муниципальной услуги;
- ✓ учет всех возможностей упреждающего (проактивного) предоставления государственной или муниципальной услуги;
- ✓ использование при формировании цифровых административных регламентов единых справочников;
- ✓ возможность заявителя, находящегося в конкретной жизненной ситуации, обратиться за услугой посредством сервисов коммерческих и некоммерческих организаций и воспользоваться электронным результатом предоставления государственной или

муниципальной услуги без личного предоставления дублирующих документов на бумажном носителе по месту требования.

IV. Инструменты достижения целевого состояния услуг

1. Персонализированное информирование заявителя
2. Навигация по жизненным ситуациям заявителя
3. Обращение в непрерывном режиме
4. Предоставление государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме
5. Электронное взаимодействие с заявителем
6. Результат предоставления государственной или муниципальной услуги в непрерывном режиме
7. Пользовательский опыт
8. Автоматизация процессов и сокращение сроков предоставления услуг

V. Нормативно-правовое обеспечение достижения целевого состояния услуг

Основные составляющие целевого состояния предоставления государственных и муниципальных услуг определены Федеральным законом "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и принимаемыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами Российской Федерации.

В целях реализации утвержденных целевых состояний услуг в непрерывном режиме необходимо пересмотреть большое число отраслевых нормативных правовых актов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и утвердить цифровые административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.

Также потребуется:

- снять правовые ограничения к формированию сквозных цепочек услуг (сервисов), оказываемых государственными органами, услуг, которые являются необходимыми и обязательными, а также оказываемых коммерческими и некоммерческими организациями, в том числе для применения в гражданском обороте электронных выписок, сформированных в результате предоставления государственных и муниципальных услуг;
- закрепить порядок мониторинга хода предоставления государственных и муниципальных услуг, позволяющего в режиме реального времени выявлять и устранять нарушения прав и законных интересов заявителей;
- обеспечить принятие и (или) внесение изменений в нормативные правовые акты Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, предусматривающих переход на реестровую модель предоставления государственных и муниципальных услуг (установление юридической значимости

записей о результате оказания государственной или муниципальной услуги);

- расширить перечень показателей оценки эффективности деятельности федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, высших должностных лиц субъектов Российской Федерации, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

VI. Организационные механизмы

1. Управление процессом перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг в непрерывном режиме
2. Описание целевого состояния услуг
3. Цифровые административные регламенты
4. Пилотные проекты по апробации подходов, предусмотренных настоящей Концепцией
5. Многофункциональные центры

VII. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг позволит:

- ✓ оценивать фактические сроки предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения отдельных административных процедур, сопоставлять со сроками, установленными в цифровых административных регламентах, выявлять в режиме реального времени нарушения;
- ✓ фиксировать факты отказов в регистрации запросов и предоставлении государственных и муниципальных услуг, приостановок предоставления государственных и муниципальных услуг, задержек и сбоев при направлении межведомственных запросов, ответов на них;
- ✓ **выявлять случаи принуждения заявителей к личному обращению для получения государственной или муниципальной услуги или предъявления к заявителям иных незаконных требований.**

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 года № 951 "О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в пункте 4. определяет требования Министерству экономического развития Российской Федерации совместно с Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в 5-месячный срок со

дня вступления в силу настоящего постановления **утвердить правила проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и организации проведения исследований по изучению общественного мнения в области предоставления услуг, включая состав, формат и порядок представления в информационную систему мониторинга сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, сведений по результатам автоматизированного мониторинга, осуществляемого в соответствии с Положением о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (далее - Положение о едином портале).**

В пункте в) постановления указано: высшим исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации в месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления:

- ✓ определить должностное лицо в должности не ниже заместителя руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственное за качество услуг, предоставление которых осуществляется исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органами местного самоуправления соответствующего субъекта Российской Федерации;
- ✓ определить должностных лиц, ответственных за качество предоставления каждой услуги, предоставляемой исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органами местного самоуправления соответствующего субъекта Российской Федерации;
- ✓ в 12-месячный срок со дня вступления в силу настоящего постановления организовать представление в ежедневном режиме сведений о ходе предоставления услуг, сведений о качестве предоставления услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в информационную систему мониторинга.

В новых условиях госслужащие и работники бюджетных организаций должны обеспечивать:

- непрерывность предоставления государственных услуг с помощью новых цифровых инструментов и методов;

- быстрое внедрение инноваций и креативных решений;
- информирование населения о новых онлайн решениях и цифровых технологиях;
- укрепление легитимности государственных институтов, повышение доверия к цифровому правительству.

Создание цифровых услуг и цифровизация госуправления в целом — это не просто переход в онлайн уже существующих форм, а **процесс, меняющий принципы взаимоотношений между государством и гражданином.**

Поэтому необходимо продолжать цифровое обучение граждан, включая основы цифровой безопасности, а также проводить мероприятия по популяризации цифровой трансформации. Примером такой платформы является платформа «Цифровой гражданин», которая направлена на подготовку человека к жизни и работе в условиях цифровой трансформации и повышение его конкурентоспособности на рынке труда.

При организации обучения граждан основам цифровой экономики и безопасному использованию электронных услуг и сервисов необходимо:

1. Учитывать результаты цифровой трансформации и реализации Национальной программы «Цифровая экономика РФ», а также положения НПА федерального и регионального уровня в этой сфере.

2. Регулярно актуализировать курсы обучения в части ресурсов и сервисов цифровой экономики, а также основ кибербезопасности и защиты граждан от новых видов киберугроз и киберпреступлений.

5 июня 2022 года было утверждено постановление Правительства РФ о том, что в России начнут действовать обновлённые критерии оценки эффективности губернаторов и региональных органов власти.

Речь идёт об изменениях в шести методиках расчёта эффективности. Среди них – «Цифровая зрелость», которая обновлена полностью. Если ранее в ней устанавливался единый для всех регионов уровень охвата госорганов цифровыми технологиями, то теперь этот уровень будет устанавливаться для каждого субъекта в отдельности.

Показатели будут отражать успехи региональных властей в достижении национальных целей развития. При этом субъекты, продемонстрировавшие лучшие результаты, смогут рассчитывать на дополнительные дотации от федерального центра.

Всего оценка эффективности глав регионов включает 38 методик: 19 – для расчёта показателей за предыдущий год, ещё 19 – для установления целевых значений на будущее. Индикаторы покрывают важнейшие вопросы социально-экономического развития, в их числе – ожидаемая продолжительность жизни, темпы роста реальных зарплат, качество образования, объёмы жилищного строительства, экологическое благополучие региона.

4. РАЗВИТИЕ РЕСУРСОВ И СЕРВИСОВ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ С УЧЕТОМ ЭПИДЕМИИ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ.

На Едином портале госуслуг собран полный каталог сервисов «цифрового сопротивления коронавирусу» ВСЕ.ОНЛАЙН.

В настоящее время в нем содержится 500 цифровых услуг.

<https://www.xn--b1ag9a.xn--80asehdb/>

Описание

Портал с цифровыми сервисами запустили Минкомсвязь России и АНО «Цифровая экономика» при поддержке крупнейших российских интернет-компаний 23 марта 2020 года.

Сервисы в каталоге **ВСЕ.ОНЛАЙН** сгруппированы по жизненным ситуациям и охватывают практически все сферы жизни – от бесконтактной доставки грузов и телемедицины до занятий фитнесом в домашних условиях, разнообразных образовательных программ и сервисов психологической помощи онлайн.

Единый портал госуслуг – многофункциональная площадка. В условиях коронавируса на портал выведены не только новые сервисы, через которые граждане могут оформить дополнительные выплаты, но и создан отдельный информационный раздел с необходимой и постоянно актуализируемой информацией по коронавирусу.

С учетом договоренностей, которые были достигнуты с компаниями, большинство услуг интернет-сервисов предоставляются гражданам бесплатно или на льготных условиях.

Информация Минсвязи России:

<https://digital.gov.ru/ru/events/39858/>

Для того, чтобы эффективно использовать все сервисы Портала в каталоге ВСЕ.ОНЛАЙН необходимо иметь хорошую цифровую компетентность.

Каталог ВСЕ.ОНЛАЙН

Бережем себя

ЧТО МОЖНО СДЕЛАТЬ:

Получи психологическую поддержку

Контролируй здоровье онлайн

Заказывай продукты с доставкой

Перемещайся по городу безопасно

Пересылай документы и вещи безопасно

Общайся по телефону без ограничений

Сохраняй доступ к миру цифровых сервисов

Учимся

ЧТО МОЖНО СДЕЛАТЬ:

Узнавай новое даже на пенсии

Повышай свою квалификацию

Освой новые специальности

Внедряй дистанционное обучение в школе

Учи уроки онлайн

Подготовь малыша к школе

Общайся на иностранных языках

Работаем на дому

ЧТО МОЖНО СДЕЛАТЬ:

Работай удаленно с комфортом

Попробуй себя в фрилансе

Присылай резюме в компанию мечты

Подай заявку на стажировку

Все остальные разделы можно посмотреть на ВСЕ.ОНЛАЙН
<https://www.xn--b1ag9a.xn--80asehdb>

5. НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ.

Необходимо ознакомить слушателей с инструментами, которые позволят НКО проще перестроиться под новые условия деятельности и отладить бесперебойную работу организации в удаленном формате в условиях коронавирусной эпидемии.

РЕКОМЕНДАЦИИ И МЕТОДИКИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ.

В период коронавирусной эпидемии многим пришлось покинуть свои офисы и перейти на дистанционное общение с коллегами. Тем не менее реальность такова, что работу НКО не остановить: многие проекты требуют перестройки в связи с особым режимом, при этом значительно увеличивается количество онлайн взаимодействий с командой и партнерами, в то же время требуется настройка специальных программ для бухгалтерии и документооборота, удаленной работы сотрудников.

Необходимо, чтобы «удаленная работа» заработала, как система: это личная самоорганизация для удаленной работы, как удаленно работать в проектных командах, как наладить удаленный офис и удаленный документооборот и документацию в целом. Переход на удаленный офис — это в том числе одно из антикризисных решений, которое НКО в дальнейшем позволит сэкономить на аренде, на коммунальных платежах, на командировках и других расходах.

Разрабатываются различные онлайн курсы для удаленной работы. Например, на сайте НКО – Кухня размещен курс «Удалённая работа НКО: эффективные решения»:

<https://online.ngokitchen.ru/udalennaja-rabota-nko-jeffektivnye-resheniya/>

В анонсе отмечается, что «на курсе вы поймете, как (и сразу начнете): качественно и с минимальными затратами перевести на удаленную работу свою команду и процессы – чтобы все работало, тратился минимум ресурсов и все это не так сильно раздражало; эффективно готовить, проводить рабочие онлайн-встречи и участвовать в них».

ПОЧЕМУ РАБОТА НА ДОМУ ТАК ПРИВЛЕКАТЕЛЬНА?

<https://intkar.com/>

Свободный график

Вы сами определяете удобное время работы и его продолжительность, например, совмещая с учебой или основным видом деятельности.

Работа из любой точки мира

Бизнес ведется полностью онлайн, а для этого нужен только доступ в Интернет. Вы сможете находиться рядом с семьей и родными.

Без начальников

Отсутствие постоянно недовольного или требовательного руководства. Вы самостоятельны, независимы и свободны в действиях.

Комфортная обстановка дома

Работать можно в домашней одежде в уютном местечке, а не в угнетающей офисной обстановке, еще и тратя кучу времени на дорогу

Без финансовых рисков и вложений

Бизнес построен на бесплатных возможностях Интернета и не требует вложений. В любой момент Вы можете покинуть проект без обязательств.

Неограниченное количество клиентов

По данным исследования ВЦИОМ и GFK, Интернетом пользуются более 70% русскоговорящего населения в возрасте от 18 лет и старше.

Для кого создан проект?

Работающие по найму: учителя, врачи, представители НКО, офисные работники...

смогут получить дополнительный источник заработка* не требующий много времени, и не отвлекаясь от основной работы.

Начинающие предприниматели и любители Интернета смогут работать на себя и построить свой онлайн бизнес* вместе с дружной командой, имея только желание работать и не имея денег.*

Временно неработающие, но целеустремленные смогут развиваться лично и полноценно работать, получив основной источник дохода* с возможными перспективами карьерного роста* и заработной платы*.

Пенсионеры и люди в возрасте смогут заменить обременительную работу с 8 утра до 6 вечера на простую и с приятным общением, получив прибавку к пенсии* и возможность узнать много нового.

Методичка по переводу офиса на удаленную работу: пошаговый рецепт

<https://vc.ru/office/112661-metodichka-po-perevodu-ofisa-na-udalennuyu-rabotu-poshagovyy-recept>

КУДРЯВЦЕВ ГЛЕБ, SKYENG, ХЕЛЬСИНКИ - КОМПАНИЯ С ТЫСЯЧАМИ УДАЛЕННЫХ СОТРУДНИКОВ

(Статья дана с сокращениями).

https://www.youtube.com/watch?v=gHifq07MX_M

Последние дни ко мне стало поступать множество сообщений от знакомых с просьбой поделиться опытом, что нужно для удаленной работы? Как им это организовать, если их компания все время до этого жила в офисе?

Я не буду перечислять плюсы или минусы, типы удаленной работы, особенности найма персонала, динамику и сложности в коллективе на горизонте в полгода/год и так далее. Я не буду убеждать или доказывать, что так нужно или не нужно делать. Все, о чем я пишу, проверено нервами тысяч руководителей, у которых удаленная работа не взлетела. И подтверждено практикой тех, у кого все работает.

Поэтому только по делу. Только то, что вам будет нужно прямо сейчас. Самая выжимка.

Задача

Представим, что у вас — офисная компания. Для коммуникаций вы используете живое общение и электронную почту. Вы хотите перевести своих сотрудников на домашний офис. То есть хотя бы на время стать распределенной компанией. И не потерять в эффективности. Что вам для этого нужно сделать?

Подготовка ИТ-службы

1) Решаем вопросы с удаленным администрированием.

Первое, что вы делаете, — даете приказ ИТ-службе установить на компьютеры сотрудников teamviewer/аналог + VPN. Смысл действия в том, что далеко не все сотрудники справятся с установкой и настройкой софта — им необходимо помогать, причем делать это удаленно.

Если у них рабочие ноутбуки, то все просто. Если нет, ваши айтишники должны придумать, как они организуют это на личных устройствах людей. VPN может потребоваться для решения проблем с безопасностью.

2) Решите проблему с железом у сотрудников.

Чаще всего это значит, что нужно купить всем сотрудникам гарнитуры (наушники + микрофон) и проверить их работоспособность. Либо дать список рекомендованных моделей и оплатить их покупку. Одна из самых частых проблем — плохой звук при звонке. И она легче всего устраняется.

3) Решите проблему с интернетом.

Вторая проблемная точка связи после железа — плохой интернет и 99% таких случаев вне дома. Решить просто. Выпускайте приказ о необходимости выходить в интернет со стационарной домашней линии (в том числе через домашний Wi-Fi) и просто начинайте это контролировать. Мобильная связь не подходит.

Обязательный софт

Успех удаленной работы критично зависит от наличия необходимого софта.

ИТ-департамент должен проследить за тем, что у сотрудников есть доступ ко всем этим инструментам.

4) Чат для всей компании

Telegram подходит только для очень маленьких команд. Используйте Slack или Microsoft Teams. Для небольших команд подходит Discord (он хоть и создан для геймеров, но это и удобный чат и звонилка в одном флаконе).

5) Софт для видеозвонков

Под рукой у людей должно быть 2–3 альтернативных варианта. Zoom, Hangouts, Skype. Можно обходиться бесплатными версиями.

Во время звонков обязательно включается видео. Приучаемся шарить экран. Это дает 100% буст скорости передачи информации. Договоренности о звонках делаются через чат и заносятся в календарь. Для важных звонков — сохраняем записи.

6) Календарь у каждого сотрудника

Все встречи сотрудники заносят в личный календарь. По возможности — заводим решение с календарем на всех (входит в Google Suite или Office 365). Календарь критично важен! Без него будут забывать о встречах, а способа дойти ногами и потормозить — нет.

7) Облако с документами или wiki.

Облако! Никаких папок на личных устройствах сотрудников. Google Docs/Office 365/что угодно. На созвоне мы очень часто открываем какой-то

документ и работаем в нем совместно. Это один из основных и очень удобных паттернов при удаленной работе.

8) Почта

Занес в обязательные, но единственный ее смысл — контролировать доступы и не раздавать их на личные учетки. В остальном электронная почта при удаленной работе не используется.

Подготовка кадровой службы

9) Определяете список сотрудников для перевода на удаленную работу

Часть людей может остаться трудиться в офисе. Позаботьтесь, чтобы у них был доступ к тому же набору инструментов, что и у удаленщиков. В том числе — доступ к переговоркам.

10) Оформляете все документально

Здесь нужно смотреть на специфику вашей компании и требования регуляторов (этот аспект в статье затрагивать не буду — для России смотрите требования ТК РФ «Дистанционная работа»).

11) Заведите сотрудникам учетки во всех системах, заполните основную информацию

12) Проводите обучение, знакомьте с принципами

По итогам обучения желательно провести тест на знание основ.

О принципах далее. Это самое важное после инструментов. Фактически о том, как эти инструменты применять.

Принципы эффективной удаленной работы

Если инструменты — это половина успеха, то правильная работа с ними и соблюдение базовых принципов — вторая половина.

Удаленные сотрудники соблюдают часы присутствия на работе.

Они должны быть едины по компании (минимум 6 часов пересечения). Удаленка не значит, что каждый работает, когда хочет. В рабочие часы сотрудники должны быть доступны. Либо предупредить руководителя о своем особом графике.

Доступность не значит мгновенных ответов в чате! Чат — асинхронный канал. Доступность значит, что с сотрудником в это время можно назначить встречу, и он на нее придет.

А как же мне контролировать присутствие сотрудника на месте?

Никак. Контролируйте выполнение задач. Ставьте эти задачи и спрашивайте. Если вы будете контролировать присутствие, единственное, что сотрудники будут делать, — присутствовать и создавать видимость работы. И толку с этого будет ноль.

Чат — основной клей в компании.

Этот инструмент асинхронный — мы не требуем мгновенного ответа. Мгновенные ответы вредят продуктивности. Чат используется для решения простых вопросов, для фиксации договоренностей, для назначения встреч. В чате находятся все сотрудники компании.

Чат не используется для решения сложных вопросов.

Больше 50 сообщений в тредде → собирайте колл.

Работа с чатом — огромная отдельная тема. Основные лайфхаки: используйте конвенции наименования каналов, треды, эмодзи. Не решайте общие вопросы в личных сообщениях — используйте публичные каналы.

В чате используются только реальные имена, фамилии и аватарки с фото. Указаны телефоны и email для связи. Чат играет роль публичного справочника сотрудников.

Инструкция из рабочего чата

Видеозвонок — основной способ решения всех вопросов.

Он полностью эквивалентен встрече в реале. Если кто-то считает, что вопрос должен быть решен на звонке, то другие люди не должны требовать его решения в чате.

Все договоренности фиксируются письменно после видеозвонка прямо в чате. Так мы фиксируем договоренности после звонка

Вы ставите регулярные встречи-видеозвонки со своей командой, отдельно — с ключевыми сотрудниками лично. В зависимости от темпа команды. Не реже раза в неделю. Иногда — каждый день. Эти встречи тоже заносятся в календарь.

Принципы организации рабочего места сотрудника.

Это отдельная комната с хорошим каналом в интернет. Десктоп или ноутбук оснащен наушниками или гарнитурой. Работа с телефона допускается в исключительном случае.

Удаленный сотрудник не занимается личными делами во время работы. Он объясняет своей семье, что не может отвлекаться даже на 5 минут (подготовьте методичку-объяснение о важности отсутствия отвлечений, которую сотрудник может показать своим близким). Работать и одновременно следить за детьми — практически невозможно. Сотрудники на удаленке должны решить этот момент.

Старт работы в режиме home office

Если все сделано, то в самом старте удаленной работы нет ничего сложного. Чек-лист готовности от ИТ и кадровой службы.

Объявляете о дате готовности.

Все мероприятия, начиная с этой даты, заносятся в календари. Вместо обычных встреч проводятся видеоколлы.

Первое время у сотрудников будет много вопросов — заведите канал помощи в чате, организуйте FAQ-сессии по переходу на удаленку в виде видеоконференций с трансляцией на своих сотрудников.

Получилось достаточно сухо и сжато — специально, чтобы это можно было использовать как инструкцию.

Больше теории вы можете узнать из моего доклада об удаленной работе на конференции SECON:

https://www.youtube.com/watch?v=gHifq07MX_M

РЕКОМЕНДАЦИИ: КАК ЭФФЕКТИВНО РАБОТАТЬ ИЗ ДОМА

Kim Mok, Gabriel Manga

Статья на сайте www.thinkwithgoogle.com

В связи с пандемией вируса COVID-19 многие компании перевели сотрудников на работу из дома. Команда Google Primer подготовила несколько рекомендаций о том, как к ней приспособиться. Это руководство было ранее опубликовано в бесплатном приложении Primer.

У работы из дома – по своему желанию или из-за определенных обстоятельств – есть ряд преимуществ. Например, не нужно тратить время на дорогу. Однако приходится самостоятельно мотивировать себя заниматься делами и использовать время так же продуктивно, как в офисе.

Мы подготовили рекомендации о том, как сохранять эффективность, не забывать об ответственности и не терять связи с коллегами.

Обустройте специальное рабочее место. Это поможет вам настроиться на продуктивную работу

1. Создайте рабочую обстановку

Когда вы ходите на работу, вы каждый день собираетесь и отправляетесь в путь. Привычные действия помогают вам настроиться на рабочий лад. Работая удаленно, вы можете создать новые привычки: делать зарядку, читать новости, готовить кофе.

Большое значение имеет рабочее место. Если вы можете удобно устроиться где угодно и работать эффективно – это прекрасно. Но многим требуется упорядоченность. Обустройте специальное рабочее место – это может быть как отдельная комната, так и просто стол или даже ваш собственный угол кухонного стола. Это поможет вам настроиться на то, что находясь в этом месте, вы продуктивно работаете и не отвлекаетесь.

Опасность отвлечься – одна из основных проблем при работе из дома. Чтобы сохранять правильный настрой, не занимайтесь в рабочее время ничем, кроме работы. Отложите стирку до вечера, вместо того чтобы браться за нее, пока вы обдумываете презентацию.

2. Ведите списки дел

Список дел поможет упорядочить работу, сохранять мотивацию и действовать эффективно. Добавьте в него и глобальные цели (например, закончить проект), и повседневные задачи (действия, которые помогут достичь глобальной цели). Отмечая выполненные дела, вы будете наглядно видеть, как двигаетесь к цели. Это поможет сохранять рабочий настрой в течение дня. Работа кажется проще, если поделить большую задачу на маленькие.

Список нужно написать или напечатать. Не держите его в голове, чтобы вам не приходилось постоянно вспоминать, что ещё вы не сделали. К тому же, вычеркивание выполненных задач помогает сохранять мотивацию.

3. Составьте расписание

При удаленной работе у вас должно быть четкое расписание, как и в офисе. Разница в том, что вам придется самостоятельно за ним следить. Это не

значит, что вы должны работать целый день, – наоборот, делать перерывы необходимо, чтобы отдохнуть ментально, физически и эмоционально. Но они должны быть включены в расписание.

При составлении расписания учитывайте, какие не связанные с работой обязательства у вас есть, и также обязательно их выполняйте. Например, если у вас ребенок, укажите в расписании время для того, чтобы отвезти его в школу и забирать оттуда. Если вы занимаетесь спортом или участвуете в волонтерской деятельности, выделите на это время до или после работы.

Составив расписание, добавьте его в календарь и откройте доступ коллегам, чтобы они знали, когда вы доступны для обсуждений, а когда вас нет на месте. Еще можно поделиться этой информацией с друзьями и членами семьи. Четко обозначьте границы, чтобы окружающие понимали: удаленная работа не означает, что вы свободны в любой момент.

4. Организуйте возможности для совместной работы

Работа из дома не означает, что вы останетесь в одиночестве. Скорее всего, вам придется общаться с коллегами – участвовать в совещаниях, получать задания, обсуждать решения или обмениваться мнениями. Поэтому нужно спланировать, как все это будет происходить.

Непосредственное общение упрощает сотрудничество

По электронной почте удобно сообщать об официальных решениях или передавать информацию. Но если писем слишком много с ними сложно работать. Если вам нужно о чем-то спросить или что-то сообщить, это может быть удобнее сделать в чате, например используя Google Hangouts или Slack.

Если вам нужно обсудить проблему или принять сложное решение, это лучше всего делать при непосредственном общении. Рассмотрите возможность проведения видеоконференций. Вы также можете проводить регулярные видеовстречи со своей командой. Это позволит вам оставаться в курсе того, чем занимаются остальные, и поддерживать связь при отсутствии ежедневных личных контактов.

ВСТРЕТИМСЯ НА УДАЛЁНКЕ: КАК ОРГАНИЗОВАТЬ БЕСПЛАТНУЮ ОНЛАЙН-КОНФЕРЕНЦИЮ, ЕСЛИ В КОМАНДЕ БОЛЬШЕ 20 ЧЕЛОВЕК.

<https://netology.ru/blog/05-2020-servisny-dlya-vstrech-na-udalenne>

АЛЕКСАНДРА МЕНЬШИКОВА

Слушатель курса «Коммерческий редактор/копирайтер»

Я занимаюсь технической поддержкой мероприятий уже 7 лет. Наша компания предоставляет всевозможные услуги для конференций и корпоративов: видео, звук, свет. С таким явлением как удалённая встреча мы сталкивались редко. Иногда клиенты спрашивали: «Мой начальник сейчас в командировке и на конференцию не приедет. Как проще и дешевле с ним связаться?». Самым простым и бесплатным решением был Skype.

После прихода в нашу жизнь пандемии, запросы на видеоконференции стали приходиться каждый день. Встречаться уже хотели не 2–3 человека, а 20–30. И все хотели сделать это бесплатно.

Я собрала 6 сервисов, которые предлагают проводить онлайн-встречи для больших групп бесплатно или расширили пакет бесплатных услуг на время пандемии.

1. Zoom

Сервис продолжает набирать популярность

2. ezTalks

Бесплатное подключение рассчитано на 100 человек и 40 минут общения.

3. Intermedia AnyMeeting™

До 2021 года платформа предоставляет бесплатно все опции продвинутого пакета для проведения веб-конференции, включая техническую поддержку, брендинг и запись.

4. FreeConferenceCall

Русскоязычный сервис для аудио- и видео-общения.

5. Facebook Messenger

Если нужно пообщаться большой группой, не стоит забывать про Facebook.

6. UberConference

Не имеет отношения к такси-сервису Uber. Программа подходит для конференц-звонков без видео — упор сделан на качество звука. На время пандемии руководство компании увеличило количество бесплатных подключений с 10 до 50. Вместо 45 минут теперь можно общаться до 5 часов.

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ZOOM ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЕЙ

<http://www.gouspo-kmt.ru/download/distantcionnoe/Zoom.pdf>

Прилагается к настоящему Электронному учебному пособию в виде файла Zoom.pdf .

Ресурсы и сервисы цифровой экономики для НКО

Серия коротких вебинаров «Как заполнить заявку на конкурс Фонда президентских грантов» <https://xn--90aialyd0b6a.xn--80afcdbalict6afooklqi5o.xn--p1ai/marafon3/>

6. СТРАТЕГИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ.

В Ханты-Мансийском автономном округе-Югре Стратегия цифровой трансформации утверждена 2 июля 2021 года распоряжением Правительства округа № 359-рп, в которое внесены изменения распоряжением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 12 июля 2022 года № 479-рп (приложение 1).

В структуре Стратегии цифровой трансформации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Стратегия) содержится 8 разделов.

Структура Стратегии цифровой трансформации ХМАО-Югры:

1. Раздел 1. Общие положения
2. Раздел 2. «Карточка Стратегии»
3. Раздел 3. «Приоритеты, цели цифровой трансформации».
4. Раздел 4. «Проблемы и вызовы цифровой трансформации»
5. Раздел 5. «Взаимосвязь задач и проектов отрасли»
6. Раздел 6. «Проекты развития отрасли»
7. Раздел 7. «Показатели развития отрасли»
8. Раздел 8. «Ресурсное обеспечение реализации стратегии».

Цель цифровой трансформации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры: повышение качества жизни населения, улучшение условий для ведения экономической деятельности организаций и обеспечение эффективности системы государственного и муниципального управления на основе широкомасштабного использования цифровых технологий.

Задачи Стратегии:

1. Создание условий для подготовки специалистов цифровой экономики, развитие системы образования, способной динамично отвечать на новые технологические вызовы.
2. Совершенствование системы финансовой и организационной поддержки инновационной деятельности организаций, функционирующих в сфере создания, развития и использования цифровых технологий в автономном округе.
3. Повышение активности и роли малого и среднего предпринимательства в процессе цифровой трансформации.

4. Развитие безопасной информационной инфраструктуры для обеспечения цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления.
5. Создание и развитие цифровых платформ.
6. Создание и развитие экосистемы обмена данными для развития технологий искусственного интеллекта.
7. Трансформация государственного управления в том числе при предоставлении государственных и муниципальных услуг с использованием возможностей новых цифровых технологий.
8. Формирование у населения необходимых цифровых навыков для жизни в цифровом мире.

Приложение 1 с актуальным и полным текстом Стратегии представлено в файле «Стратегия ЦТ Югры».