

Проект ИТ ИЛИ как выиграть по четырем пунктам

Оказание улучшенных местных услуг
Министерство труда, занятости и социальной политики
Республики Сербия

Душан Стоянович, Дирекция э-Правительства, Сербия
Драгиша Качавенда, ASSECO SEE, Сербия

Стамбул, 2014 год



Что представляет собой Проект по оказанию улучшенных местных услуг (DILS)

или

Информационная система в качестве компонента

- ◆ Основная цель заключалась в улучшении доступности и оказании поддержки за счет развития и расширения инновационной практики в области предоставления услуг.
- ◆ Более высокое качество информационной системы с объединенной и точной базой данных пользователя.
- ◆ Бюджет составлял 70% проектных средств, иными словами, 4.200.000 Евро, предусмотренные для создания высококачественной сети учреждений и соединения в единую информационную систему, которая расширит и облегчит работу учреждений на местном уровне.
- ◆ Учет всех ключевых факторов в области открытости и доступности информации, связанной с работой. Автоматизация связи предусматривается с: Фондом РЮ, Министерством здравоохранения, Министерством образования ...

Какая ситуация была на местах?

- ◆ Автоматизация всех ключевых бизнес-процессов, относящихся к компетенции Министерства.
- ◆ Информационная система имела связь с около 600 учреждений:
 - ◆ муниципальные услуги по защите детей
 - ◆ центры социальной работы
 - ◆ услуги для защиты ветеранов и лиц с ограниченными физическими возможностями
 - ◆ услуги по инспекции труда
- ◆ Система содержит данные более 1.000.000 пользователей, из которых около 700.000 человек являются пользователями той или иной формы социального обеспечения.
- ◆ Полный финансовый контроль социальных выплат.
- ◆ Около 20% нынешней системы имеет хоть какую-то информационную систему, которая работает на местном уровне.

Основные проблемы, связанные с текущей МОДЕЛЬЮ

или

Боже мой, что нам делать?

- ◆ Недостаточный уровень системы информатизации.
- ◆ Отсутствие полной информации о всех инвалидах.
- ◆ Данные не объединены и интегрированы в единую информационную систему.
- ◆ Отсутствие сетевой системы между республиканскими органами власти (Фонд РЮ, Налоговая служба, МВД ...) в плане обмена необходимыми данными.
- ◆ Неадекватное и недостаточное обеспечение компьютерным оборудованием в связи с текущим технологическим развитием и необходимости дальнейшего развития информационной системы.
- ◆ Низкий уровень образованных пользователей информационных систем, которые работают в центрах социальной работы и в учреждениях социальной защиты.

Как бенефициары восприняли ЭТОТ проект?

или

Чего они ожидали от нас?!

- ◆ Новая информация система социальной защиты (ISSZ) должна быть в состоянии представить программное решение, которое должно обеспечить более эффективную работу и сотрудничество учреждений социальной защиты в Республике Сербии.
- ◆ Топология системы требовала подключение более 260 мест.
- ◆ Функциональность системы была описана в 7 модулях:
 - ◆ Администрация офиса
 - ◆ Материальная поддержка
 - ◆ Усыновление
 - ◆ Опекa
 - ◆ Надзор за осуществлением родительских прав и участие в судебных процессах
 - ◆ Размещение в семье – воспитание
 - ◆ Отчетность
- ◆ 200,000 безопасных активных пользователей и потенциально открытая платформа для более 1.000.000 пользователей различных программ социальных прав и льгот.

Ожидаемые результаты проекта

или

А что на самом деле они ожидали от нас?!

- ◆ Повышение качества и эффективности оказания услуг.
- ◆ Контроль информации и непрерывности данных.
- ◆ Надежность и функциональность системы.
- ◆ Повышение информационной грамотности пользователей в системе Министерства труда и социальной политики через обеспечение непрерывного процесса образования (около 3.500 сотрудников).
- ◆ Стандартизация бизнес-процедур и процессов.
- ◆ Создание информационной базы о реализации Стратегии развития электронного правительства Республики Сербии.
- ◆ Снижение затрат на техническое обслуживание и функциональность системы.

Как нам это удалось?

или

Какие использовать волшебные слова?

- ◆ Подберите себе проектную команду...
- ◆ Найдите заинтересованных сторон...
- ◆ Используйте методологию проекта...
- ◆ Найдите хорошего менеджера проекта...

Подберите себе проектную команду и обеспечьте тесное взаимодействие

...

- ◆ Закон о Социальной защите был принят в 2009 году, но подзаконные акты были утверждены с задержкой, а разработка внутренних правил и положений осуществлена с опозданием
- ◆ Последствия такой ситуации:
 - ◆ Отсутствие надлежащей политики и процедур
 - ◆ Отсутствие документации
 - ◆ Приостановка всех видов деятельности по проекту
- ◆ **Решением было создание уникальной, сильной и межотраслевой команды проекта, которая также включала поставщика.**

Найдите заинтересованных сторон ДО ТОГО как они найдут вас...

Часть I

Сторона министерства

- ◆ Несколько групп заинтересованных сторон:
 - ◆ Министр и его кабинет
 - ◆ Два государственных секретаря
 - ◆ Руководители управлений
 - ◆ Управление финансовой поддержки
 - ◆ Управление социальной помощи семьям
 - ◆ Управление информационных технологий

Найдите заинтересованных сторон до того как они найдут вас...

Часть II

Сторона поставщика

- ◆ Несколько групп заинтересованных сторон:
 - ◆ Главный исполнительный директор и его кабинет
 - ◆ Главный финансовый директор и его кабинет
 - ◆ Руководитель отделов
 - ◆ Отдел операций
 - ◆ Отдел исследования и развития
 - ◆ Отдел справочной службы

Найдите заинтересованных сторон ДО ТОГО как они найдут вас...

Часть III

Сторона Всемирного банка

- ◆ Несколько групп заинтересованных сторон:
 - ◆ Местный офис в Сербии
 - ◆ Центральный офис Вашингтона

Разработка и использование проектной методологии...

- ◆ Методология Всемирного банка
 - ◆ Как осуществить проект?
 - ◆ Правила и процедуры закупок
 - ◆ Структура результатов и проектное цели
- ◆ Методология поставщика
 - ◆ Как осуществить проект?
 - ◆ Это проект ПРАВИТЕЛЬСТВА!!!
- ◆ Методология проектной команды
 - ◆ Разработка уникальной методики с учетом всех игроков на местах
 - ◆ Учитесь – Делайте – Оценивайте – Корректируйте – Учитесь...

Найдите профессионального менеджера проекта

- ◆ 1.000.000 Евро
- ◆ 15.000 страниц документации
- ◆ 1700 дней
- ◆ 730 членов проектной команды
- ◆ 74 видов основной деятельности
- ◆ **И ОДНО ОТВЕТСТВЕННОЕ ЛИЦО –
МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА**

Что дальше?

или

Извлеченные уроки

- ◆ Какие перспективы существуют по вопросам осуществления для информационных систем в сфере социальной защиты?
 - ◆ Со стороны поставщиков ИТ
 - ◆ Со стороны правительств
- ◆ Существуют ли отраслевые проблемы в реализации проектов ИТ в сфере социальной защиты?
- ◆ Как сектор социальной защиты интегрируется в общие институциональные рамки электронного правительства?
- ◆ Какие уроки можно извлечь для организации проекта, закупок и реализации проектов ИТ в сфере социальной защиты?

Спасибо!

Душан Стоянович

Директор

Дирекция электронного правительства

Министерство государственного управления и местного самоуправления

Республика Сербия

www.euprava.gov.rs

dusan.stojanovic@digitalnaagenda.gov.rs

+381 64 8228 424

Драгиша Качавенда

Заместитель руководителя Операционного отдела и руководитель центра по управлению проектом

ASSECO Юго-восточной Европы

www.asseco-see.rs

dragisa.kacavenda@asseco-see.rs

+381 65 2013 185