

# Электронные услуги в социальной сфере: возможности и перспективы

**Александр Антипов**

**Helios IT Solutions**

Руководитель отдела

корпоративных информационных систем

[900igr.net](http://900igr.net)

# Содержание

- 1. Варианты классификация услуг в социальной сфере**
- 2. Услуги**
  - Медицина**
  - Образование**
  - Работа**
  - Социальное обеспечение**
- 3. Зарубежный опыт**
  - Стандартные услуги**
  - Дополнительные услуги**

# Варианты классификации услуг в социальной сфере

По сфере деятельности:



**Медицина, здравоохранение**



**Образование**



**Работа, социальная защита**



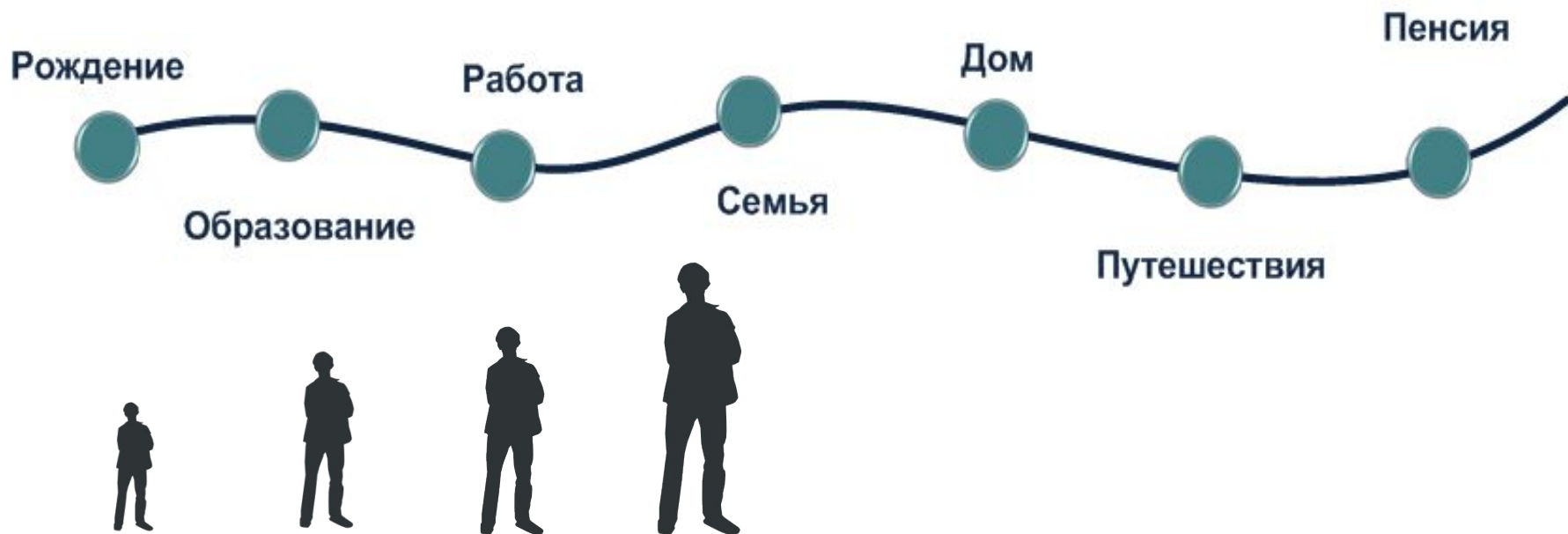
**Культура, спорт**



**Семья**

# Варианты классификации услуг в социальной сфере

По типам событий («этапы жизненного пути»):



# Степень автоматизации услуг

**Информационные (И)**

**Получение/предоставление справочной информации**

**Одностороннее взаимодействие (О)**

**Формы/шаблоны документов для заполнения**

**Двустороннее взаимодействие (Д)**

**Заполнение и отправка электронных форм**

**Транзакционные (Т)**

**Автоматизированная обработка**

**Персонализация (П)**

**Проактивные, автоматизированные услуги**

# Электронное правительство – 6 услуг для граждан в социальной сфере

1. Поиск работы

2. Социальное страхование

3. Общественные библиотеки (каталоги, средств поиска)

4. Свидетельства (о браке, рождении): запрос и выдача

5. Подача заявлений на поступление в ВУЗы

6. Услуги в области медицины (интерактивная справка о возможности получения услуг в лечебных учреждениях, запись к врачу )

# Электронное правительство – зарубежный опыт

## Поиск работы

Поиск вакансий, справочная информация (государственное агентство, вакансии по всей стране)

## Социальное страхование

Справочная информация обо всех возможных социальных выплатах – пособия по безработице, малоимущим, по уходу за ребенком. Нормативные документы, контактная информация. Формы для подачи заявлений на получение пособий – отправка форм по сети Интернет, формы для скачивания и отправки по почте

# **Электронное правительство – зарубежный опыт**

## **Общественные библиотеки (каталоги, средств поиска)**

Он-лайн каталоги

## **Свидетельства (о браке, рождении): запрос и выдача**

Справочная информация, электронный запрос на выдачу  
свидетельства

## **Подача заявлений на поступление в ВУЗы**

Подача заявлений в электронном виде

## **Услуги в области медицины**

Запись на прием к врачу, справочная информация о мед.  
учреждениях. Обширная справочная информация по вопросам  
здоровья -



# Медицина, здравоохранение

<b>И</b>	<b>Информация о ближайших поликлиниках, больницах, аптеках Наличие специалистов, спец. оборудования, лекарств График работы</b>
<b>О</b>	
<b>Д</b>	<b>Предварительный заказ лекарств</b>
<b>Т</b>	<b>Запись на прием к специалисту</b>
<b>П</b>	<b>Уведомления о доставке заказанных лекарств Уведомления об изменении в графике работы</b>

# Запись на прием к врачу



- просмотр расписания работы врачей
- запись на прием к специалисту
- выбор специалиста
- выбор даты
- ввод данных



# Запись на прием к врачу



Код



Личный кабинет:

- талон на прием к специалисту
- просмотр расписания работы врачей

- выбор специалиста

- выбор даты

- ввод данных



# Образование

<b>И</b>	<b>Информация о детских садах, школах, ВУЗах, научных сообществах, библиотеках</b>
<b>О</b>	<b>Заявления о приеме (школа, ВУЗ)</b>
<b>Д</b>	<b>Подача документов Запрос дубликатов (дипломы, аттестаты) Просмотр электронных каталогов, поиск</b>
<b>Т</b>	<b>Предварительная запись на прием (при приеме в школу, д. сад) Дистанционное обучение Предварительный заказ книг в библиотеках</b>
<b>П</b>	<b>Персональная информация об успеваемости (для родителей) Уведомления о пропуске занятий Сообщества студентов, коллективная работа</b>

# Работа, социальная защита

<b>И</b>	<b>Информация о центрах социального обеспечения, услугах Информация о вакансиях</b>
<b>О</b>	<b>Заявления о выдаче пособий, оказания помощи на дому</b>
<b>Д</b>	<b>Размещение вакансий, резюме</b>
<b>Т</b>	<b>Подача заявлений на выдачу соц. пособий Дистанционное обучение – повышение квалификации, переквалификация</b>
<b>П</b>	<b>Оповещения о новых вакансиях Оповещение о результатах рассмотрения заявлений, история обращений</b>

# Культура, спорт

**И**

**Информация о музеях, галереях, театрах  
Информация о культурных и спортивных  
мероприятиях**

**О**

**Д**

**Т**

**Бронирование, покупка билетов**

**П**

**Подписка на события (оповещения), получение  
информации о мероприятиях в выбранной сфере**

# Заключение

## С чего все начиналось

1. Развитие ИТ инфраструктуры
2. Развитие нормативно-правовой базы
3. Единый идентификатор гражданина  
– карта москвича
4. Интеграция систем – СЭВ МЭМ
5. Порталы услуг
6. Увеличение количества услуг,  
доступных он-лайн



**Спасибо за внимание!**