



ГОСТЕХ

Научная конференция
«Ломоносовские чтения-2024»



Новая парадигма государственного управления. Клиентоцентричность как основа проектирования сервисов

БОКАРЕВ

Павел Александрович

к.э.н., доцент ВШГАдм,

Главный архитектор – методолог доменного проектирования

Начальник управления бизнес-архитектуры

ФКУ «Государственный технологии»



ГОСТЕХ
корпоративный портал

ВЫСШАЯ ШКОЛА
ГОСУДАРСТВЕННОГО
АДМИНИСТРИРОВАНИЯ
МГУ имени М.В.Ломоносова

г. Москва – 2024

ГОСТех

Новая парадигма государственного управления. Клиентоцентричность как основа проектирования сервисов



Павел А. Бокарев

к.э.н., доцент

Доцент ВШГА

Главный архитектор – методолог доменного проектирования

Начальник управления бизнес-архитектуры

ФКУ «Государственный технологии»



Сервисное государство →



Отдельные потребности



Изолированные процессы

Отдельные ведомства –
ведомственные
колодцы

Человекоцентричное государство



Жизненные ситуации
Набор потребностей

Клиентские пути

Совокупность процессов для
удовлетворения потребностей

Домены, привязанные
к клиентским путям



ТУРБУЛЕНТНЫЙ МИР

ГОСТEX

Холодная война

VUCA

С 1980-х годов

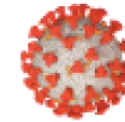
Мир стал
непредсказуем

Изменения климата,
Трамп, Брекзит, Covid

BANI

С 2020 года

Риски нарастают
и реализуются



Изменения мирового порядка,
СВО – один из элементов

SHIVA

С 2022 года

Крушение старого
и зарождение нового мира

V Volatility / Изменчивость

B Brittle / Хрупкий

S Split / Расщепленный

U Uncertainty / Неопределенность

A Anxious / Тревожный

H Horrible / Ужасный

C Complexity / Сложность

N Nonlinear / Нелинейный

I Inconceivable / Невообразимый

A Ambiguity / Неоднозначность

I Incomprehensible / Непостижимый

V Vicious / Беспощадный

A Arising / Возрождающийся

Цифровые технологии служат основой правительственных инноваций уже более 20 лет

Электронное правительство

Объединенное правительство

Интеллектуальное правительство

Цифровая трансформация правительства

2001

Инициатива eEurope 2002

2002

Закон США об электронном правительстве (E-Government Act)

2005

Инициатива Transformational Government

2010

Европейский план электронного правительства (eGovernment Action Plan 2011-2015)

2014

Инициатива Smart Nation в Сингапуре

2016

Saudi NTP

2017

Smart Dubai

2000

Первый европейский коммерческий ADSL-сервис в Великобритании



2001

Первый европейский коммерческий 3G-сервис в Австрии, Финляндии и Великобритании



2002

Запуск Skype



2003

Запуск YouTube



2004

Запуск публичного облачного сервиса AWS



2005

Запуск Facebook



2006

Запуск Twitter



2007

Выход iPhone



2008

Первый коммерческий 3D-принтер



Появление биткойна



Запуск WhatsApp



Первый европейский коммерческий 4G-сервис в Швеции и Норвегии



2009

Выход iPad



2010

Суперкомпьютер IBM Watson побеждает в Jeopardy



2011

Выход умных часов Pebble



2012

Выход RaspberryPi



2013

Демонстрация нейроморфных вычислений в лабораториях Qualcomm



2014

Программа AlphaGo победила чемпиона Европы по го Фань Хуэя



2015

Oculus Rift – первая общедоступная гарнитура виртуальной реальности



2016

Google объявляет о создании 72-кубитного квантового чипа Bristlecone



2017

Первый европейский коммерческий 5G-сервис в Швейцарии



2018

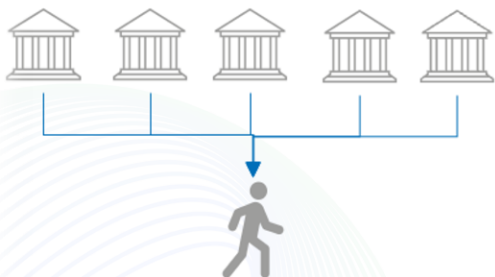
2019



МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ
РЕСУРСОВ И ЭКОЛОГИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Эволюция клиентоцентричного подхода



**МОИ
документы**
государственные
и муниципальные услуги



**Гос услуги
без очереди**

Зарегистрируйтесь на
gosuslugi.ru и получайте
гос услуги без очередей
и сложностей

гос услуги
Проще, чем кажется



ГОСТЕХ



2011 г.

1200+ приемных
различных
органов власти

Одно окно
для получения
гос услуг

2016 г.

Гос услуги можно
получить электронно,
не выходя из дома

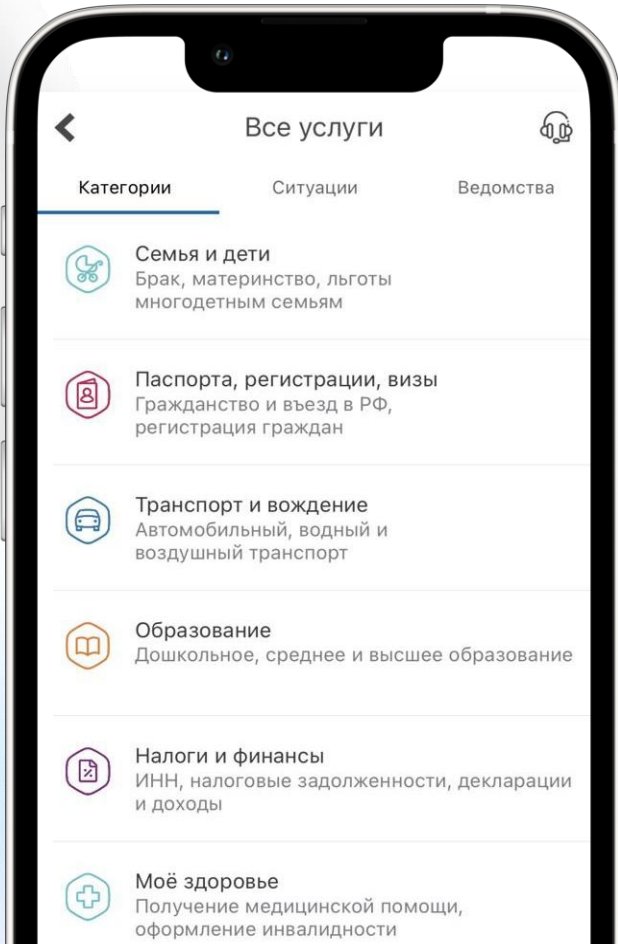
2021 г.

В фокусе
персонализация
и комплексное
удовлетворение
потребностей

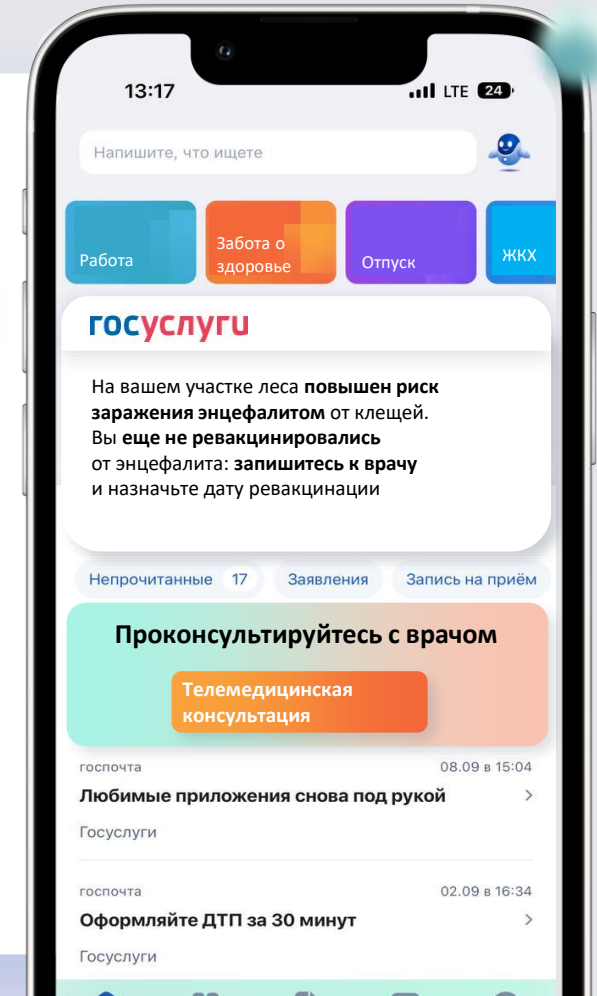
От текущей заявительной модели заботы о гражданах к будущей - проактивной

ГОСТEX

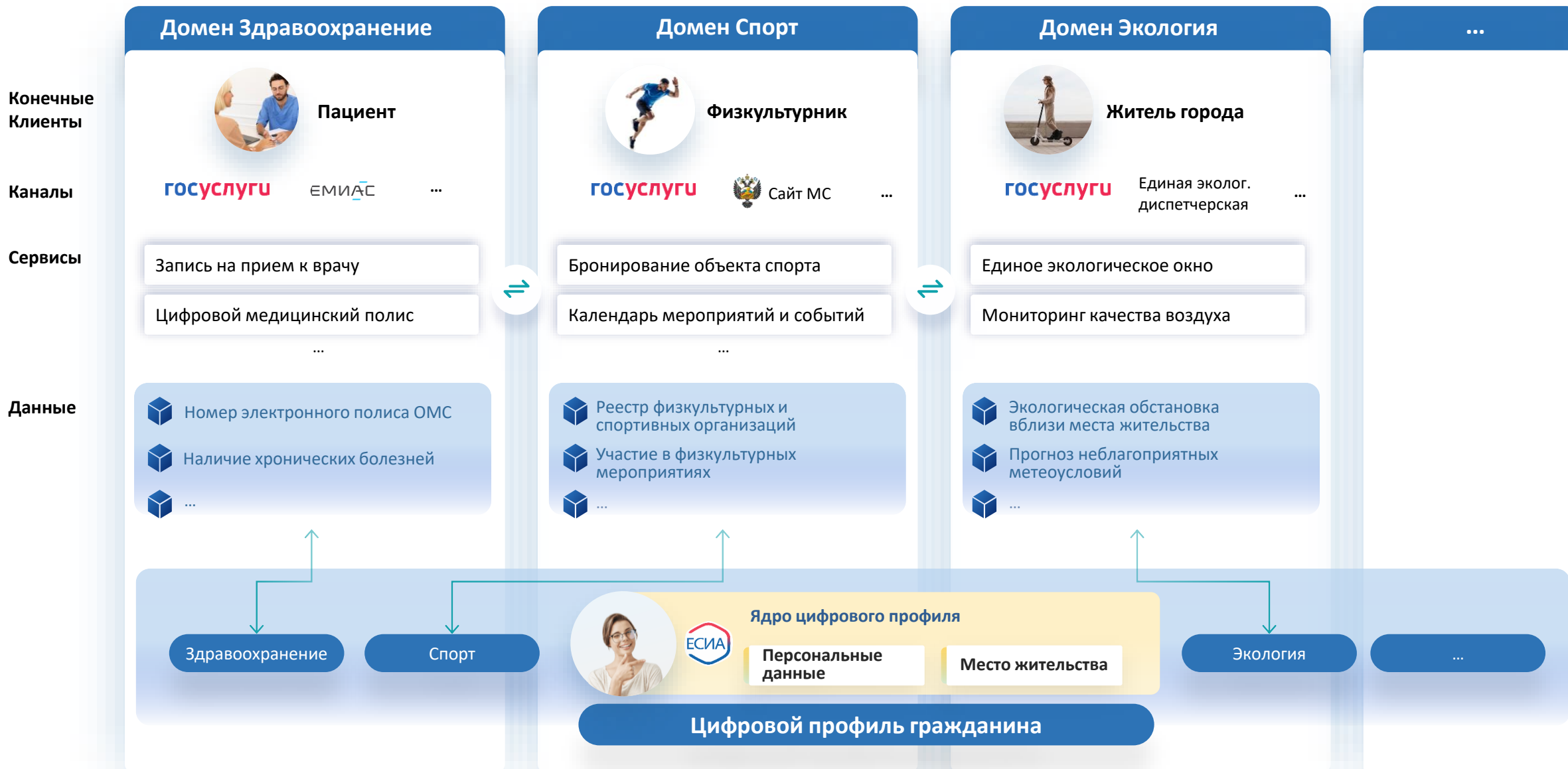
- ✓ Сейчас сервисы **группируются** по разделам исходя из **частотности и/или функций ОИВ**
- ✓ Гражданин **сам ищет** нужную услугу **по категориям**



- 📄 **Цифровой профиль** обогащается данными из доменов и позволяет **определять актуальные жизненные ситуации** для конкретного человека
- 📍 **В зависимости от жизненной ситуации** гражданину **проактивно** предлагаются нужные в текущий момент услуги



Цифровой профиль гражданина обогащается данными из доменов, что позволяет проактивно предоставлять сервисы



Образ функциональной архитектуры доменов на ГосТех 2030

★ МСЗУ

Клиентский сервис

Обеспечивающий сервис

ИЛЛУСТРАТИВНО

Клиенты

граждане

- Врачи
- Пациенты
- Мамы
- Учителя
- Спортсмены
- Пенсионеры
- Медицинские организации
- Страховые компании
- Банки
- Нефтяные компании

бизнес

- Телеком операторы
- Застройщики
- Металлургические компании
- Ритейл

государство

- Законодательная власть
- Исполнительная власть
- Судебная власть
- Муниципалитеты

Каналы

ЕПГУ **Региональные** **Ведомственные** **Колл-центр** **МФЦ** **Коммерческие**

Здоровье
Профилактика и диагностика
Получение медицинской помощи
Получение лекарств

Семья
Поступление детей в детский сад
Оформление брака
Развод

Образование
Поступление в школу
Поступление в университет
Получение докторской степени

Культура
Выставки, концерты и музеи
Поездки за рубеж
Проведение мероприятий

Имущество
Оформление собственности
Уплата налогов
Продажа имущества

Транспорт
Вожение автомобиля
Проезд по городу на общ. транспорте
Перелет в другой город

Работа
Поиск работы
Оформление
Увольнение

Предпринимательство
Оформление собственности
Уплата налогов
Продажа бизнеса

Персонал
Подбор сотрудников
Обучение сотрудников
Увольнение сотрудников

Жизненные ситуации

Прикладные сервисы в разрезе доменов

<p>Здравоохранение</p> <ul style="list-style-type: none"> Цифровой полис ОМС Вызов врача на дом Телемедицина Расчеты за медицинскую помощь Электронная регистрация 	<p>Соцзащита</p> <ul style="list-style-type: none"> Свидетельство о рождении Социальный калькулятор Построение индивидуального маршрута реабилитации Учет проведения медико-социальной экспертизы Установление страховых пенсий, накопительной и иных пенсий 	<p>Образование</p> <ul style="list-style-type: none"> Запись в детский сад Образовательные платформы с учебными заданиями Навигатор образования Конструктор условий приема для вуза Формирование цифрового верифицированного портфолио 	<p>Наука и Инновации</p> <ul style="list-style-type: none"> Виртуальный проектный офис для исследователя Поисковая платформа патентной информации Технологический запрос от бизнеса Сквозная прослеживаемость науки Подтверждение научных степеней и званий 	<p>Спорт</p> <ul style="list-style-type: none"> ИИ-консультант тренера Бронирование спортивной площадки Запись в спортшколу Дневник спортсмена Присвоение квалификационных категорий судей Присвоение званий и спортивных рекордов Формирование спортивной карьеры 	<p>Туризм</p> <ul style="list-style-type: none"> Информирование об уровне безопасности туристов Навигатор маршрутов по регионам России Формирование и ведение единого реестра туроператоров 	<p>Транспорт</p> <ul style="list-style-type: none"> Цифровая платформа мультимодальных перевозок Получение водительских прав Получение допуска к перевозке опасных грузов Мониторинг работы водителей общественного транспорта Карты маршрутов регулярных перевозок 	<p>Строительство</p> <ul style="list-style-type: none"> Цифровое строительство соц. сервис Управление ИЦ объектов капитального строительства Признание садового дома жилым домом Аттестация строительных экспертиз Ценообразование и сметное нормирование в градостр. деятельности Государственная экспертиза проектной документации 	<p>Городская среда и ЖКХ</p> <ul style="list-style-type: none"> Сборная многоквартирных домов Согласование перепланировки помещений в МКД Лицензирование деятельности по управлению МКД Сборная жилищно-коммунального хозяйства Сборная на оплату жилых помещений и ком. услуг Мониторинг состояния многоквартирных домов (МКД)
<p>Госуправление</p> <ul style="list-style-type: none"> Электронное голосование ИИ-платформа для госслужащих Разрешение на установку рекламных конструкций Цифровая аналитическая платформа предоставления стат. данных Цифровой контроль государственных закупок 	<p>Имущество</p> <ul style="list-style-type: none"> Установление сервитута на земельный участок Маркетинг объектов имущества Выписки ЕГРН об объектах недвижимости и их правообладателях Доступ к информации о застройщиках ЛК Сотрудника Кадастровый учет ЛК Сотрудника 	<p>Финансовая сфера</p> <ul style="list-style-type: none"> Государственная регистрация ЮЛ и ИП Проверка контрагентов Получение сведений из ЕГРЮЛ и ЕГРИП по запросу Цифровой контроль сделок 	<p>Промышленность</p> <ul style="list-style-type: none"> Цифровой паспорт предприятия Умное производство как сервис Получение лицензий на экспорт специальных видов товаров Проведение экспертизы промышленной безопасности Лицензирование деятельности, связ. с черным и цветными металлами 	<p>Сельское хозяйство</p> <ul style="list-style-type: none"> Получение сертификатов (ветеринарных, карантинных) Регистрация специалистов в области ветеринарии Умная ферма Электронная образовательная среда «Земля знаний» Мониторинг земли с/х назначения 	<p>Экология</p> <ul style="list-style-type: none"> Оптимальный билет единого федерального образца Мониторинг лесных пожаров Оперативный мониторинг на водных объектах Лицензирование недропользования Лиценз. деят-ти по сбору, транспортировке, обработке и утилизации отходов 	<p>Защита и безопасность</p> <ul style="list-style-type: none"> Разрешение на добычу охотничьих ресурсов Разрешение на вырубку зеленых насаждений Заключение о соответствии экологическим нормам Мониторинг и контроль использования лесов Лиценз. деят-ти по оказанию транспортных услуг, оказывающих негативное влияние на окружающую среду 	<p>Энергетика</p> <ul style="list-style-type: none"> Цифровой двойник электростанции Интеллектуальное микросетевое Единая инфосреда ТЭК России Регистрация результатов историко-культурной экспертизы Регистрация объектов культурного наследия Регистрация объектов культурного наследия Цифровое подключение к электросети Регистрация аварийных событий 	

Общ. прикладные сервисы

- ЕСИА
- Электронная подпись
- Цифровой профиль ЮЛ
- Сервисы уведомлений (ГЭПС)
- Управление согласиями
- Биллинг и платежи
- Виртуальный Ассистент
- Прием и обработка звонков
- Обратная связь (ПОС)
- Биометрия
- Электронный документооборот
- Госплатежи
- Геоподснова
- Управление ролями пользователей
- ПГС
- ЕИП НСУД
- Конструктор шаблонов документов
- Работа с адресами
- СМЭВ
- Витрина данных
- Типовой реестр
- Каталог продуктов и сервисов

Госмаркет

Маркетплейс Каталог цифровых продуктов Портал самообслуживания Портал поддержки и загрузки Портал документации Управление инфраструктурой Управление продуктом Конструктор ТЗ Песочница

Производственный конвейер ГосТех

CI/CD-конвейер Анализ качества кода Творч. управления задачами Управление требованиями Хранилище артефактов Управление тестированием Управление архитектурой Революционный исходный код Файловое хранилище Управление поставками и доставкой Мониторинг производственного процесса Биллинг Прочие сервисы

Технические сервисы

Первая обработка задач и планирование задачи Моделирование и исполнение бизнес-сценариев Моделирование контрольных сервисов Управление настройками приложений Прикладной мониторинг Журналирование Обмен сообщениями Передача событий и событийная обработка событий Файловая передача Шлюзы АС Сервисный и технический протекст Центр уведомлений Интеграция с ЕСИА Интеграция со СМЭВ Прочие сервисы

Управление данными

Хранение больших объемов неструктурированных данных Загрузка и преобразование данных Система контроля качества данных Управление жизненным циклом моделей Управление данными Автоматизация и генерация уникальных ID Распределенное хранение и обработка данных памяти Управление реляционными базами данных Прочие сервисы

Сервисы безопасности

Аудит Авторизация Аутентификация Сессионные данные Электронная подпись Прочие сервисы

Облачная инфраструктура

Облачная платформа Инструменты управления контейнерами

Оборудование

ЦОД 1 ЦОД 2 ЦОД 3 ЦОД 4 ЦОД 5

Компонент есть в Solution ГосТех

Центр ИБ ГосТех (SoC)
Центр мониторинга и эксплуатации ГосТех

А зачем нужен ДОМЕН?

1

инвентаризация и систематизация процессов отрасли

Поверьте вы узнаете столько нового 😊

2

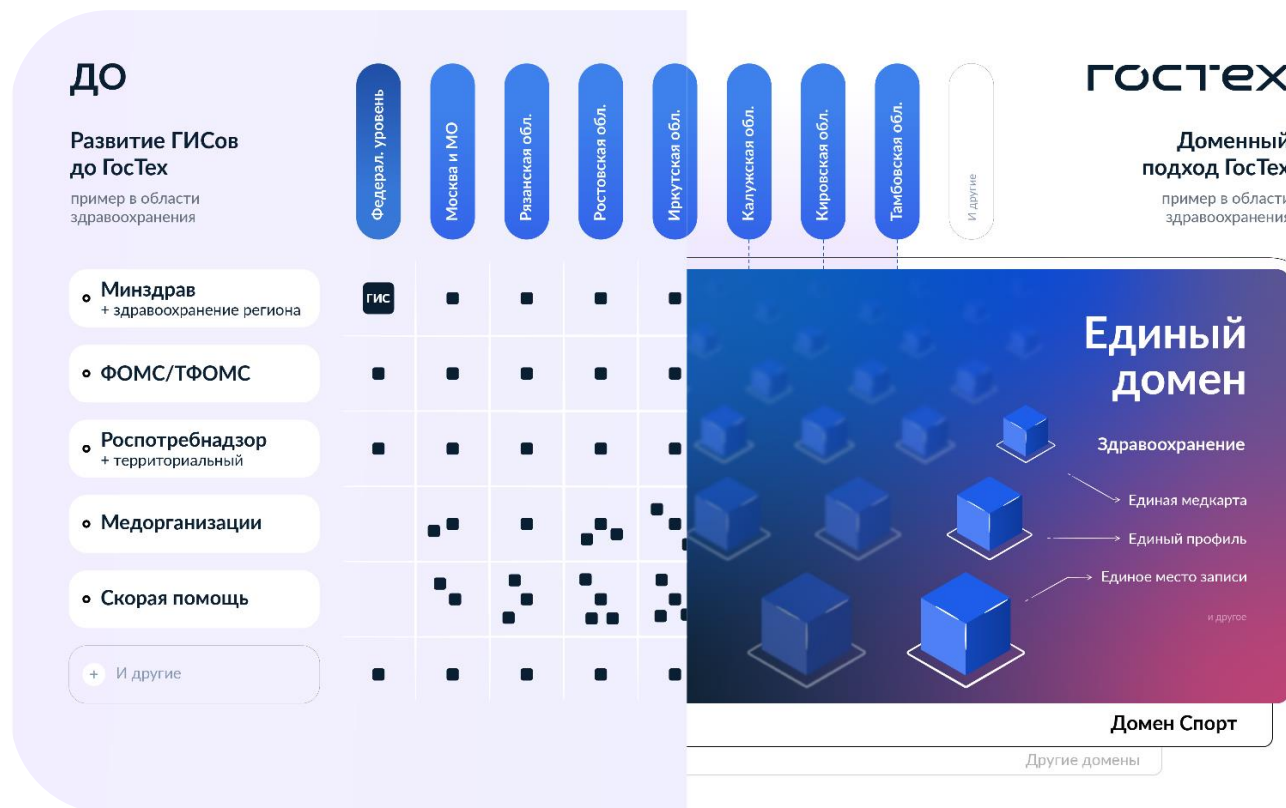
анализ и оптимизация ИТ-ландшафта, процессов и НПА

3

создание **востребованных** отраслевых **решений**

4

глубинное **знакомство** с конечными получателями и их **потребностями**



**КОМПЛЕКСНОЕ, ЦЕЛОСТНОЕ
И СИСТЕМНОЕ** ПЛАНИРОВАНИЕ
И УПРАВЛЕНИЕ ОТРАСЛЮ

**ГИБКАЯ И ОПЕРАТИВНАЯ
 АДАПТАЦИЯ** ПОД НОВЫЕ ВЫЗОВЫ
И ПОТРЕБНОСТИ

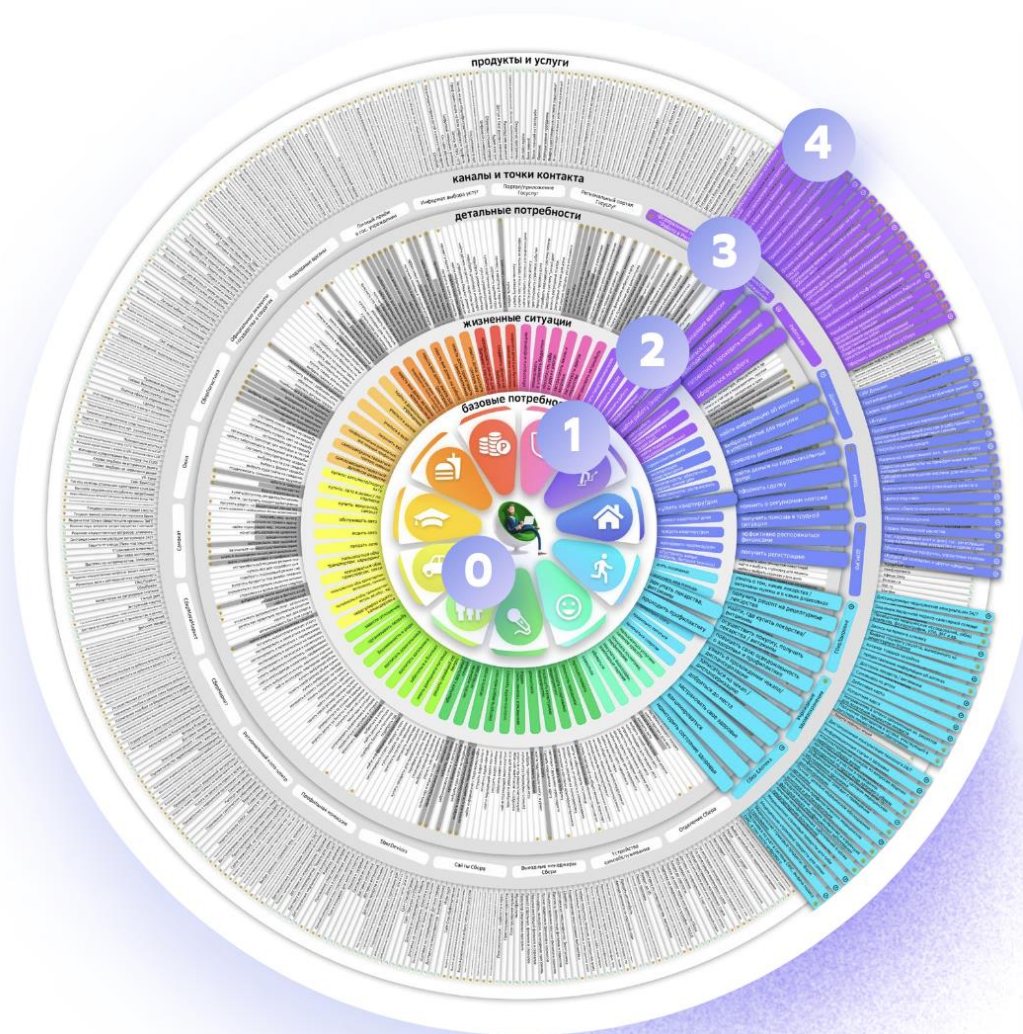
ОТРАСЛЬ

проектирование
архитектуры

ДОМЕН



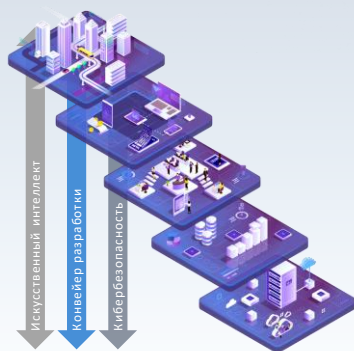
ОТ ДОМЕНОВ К КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫМ СЕРВИСАМ



- 0 Профиль клиента**
Поведенческие особенности клиента, его привычки (наряду с социально-демографическим профилем)
- 1 Базовые потребности**
Укрупненные сферы жизни человека
- 2 Жизненные ситуации**
Определяются **все значимые моменты** в жизни человека, с которыми человек сталкивается на протяжении жизни
- 3 Потребности**
Анализируются **проблемы**, с которыми человек встречается при взаимодействии с государством и другими контрагентами в рамках **жизненных ситуаций**
- 4 Сервисы**
Цифровые сервисы проектируются так, чтобы создать максимально удобный путь для поддержки человека в рамках закрытия всех его потребностей

Доменный подход — способ эффективного управления функциональными требованиями, данными, технологиями и сервисами

Потребности человека



Данные и технологии

Домены

Единый объект управления архитектурой крупных сфер деятельности государства



Единый подход к построению архитектуры

- ✓ Обеспечивает контроль создания клиентоцентричных сервисов
- ✓ Повышает прозрачность и управляемость ИТ-ландшафтом
- ✓ Способствует переиспользованию готового функционала

ГОСТех



Электронный курс

Клиентоцентричное проектирование — доменная архитектура



Пройти курс

Записывайтесь
на курс
по доменной
архитектуре

**Методические рекомендации
по проектированию
и утверждению целевой
архитектуры домена
с использованием ЕЦП
«ГосТех»**

Утв. Президиумом
Правительственной комиссии
(Протокол от 13.07.2022 № 26)



и знакомьтесь
с методикой
проектирования

Подписывайтесь
и следите за новостями!

ГОСТЕХ



platform.gov.ru/



t.me/gosteh



vk.com/gostech