

УДК 519.171.1

## **Использование визуальной аналитики в задачах электронного правительства**

*А.С. Башков<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Московский физико-технический институт (государственный университет)

Цели создания ситуационного центра:

1. Обеспечение проактивного процесса управления инцидентами и обращениями, прозрачного для МКС
2. Контроль качества оказания государственных услуг в электронном виде
3. Информационная поддержка участников электронного взаимодействия
4. Создание центра экспертизы на базе СЦ

Задачи ситуационного центра:

1. Сбор, накопление и анализ сведений об оказании государственных услуг в электронном виде
2. Предоставление единой точки входа для поддержки заявителей
3. Создание службы, обеспечивающей эксплуатацию ИС СЦ и реагирование на инциденты
4. Отправка, получение и координация обращений по сервисам, предоставляемым ОИВ
5. Единый центр сбора информации и вывода статистики по сервисам ОИВ
6. Обеспечение отчетности и информации по доступности сервисов ОИВ
7. Информирование о работоспособности и недоступности сервисов ОИВ
8. Единая точка ретрансляции и обработки обращений заявителей
9. Регулирование и контроль исполнения правил взаимодействия участников
10. Единая точка сбора информации о ходе исполнения обращения заявителей

Задачи сотрудника поддержки:

- Обрабатывает запросы от пользователей ИС ОИВ
- Является заявителем при обращении в СЦ
- Является адресатом направленных в адрес ОИВ инцидентов

Задачи сотрудника СЦ:

- Принимает обращения, используя средства СЦ
- Маршрутизирует обращения и инциденты ответственным эксплуатирующим организациям
- Контролирует исполнение правил взаимодействия с СЦ

Задачи ответственной организации:

- Принимает обращения от СЦ и исполняет их
- Предоставляет информацию о ходе исполнения обращений

Функции Service Desk:

- Автоматизированная система получения и отправки обращений
- Обеспечение работы СЦ по приему и маршрутизации инцидентов и обращений
- Контроль исполнения запросов и соблюдение уровня обслуживания
- Центр управления инцидентами (в разрезе электронных сервисов, предоставляемых ОИВ)
- Система, позволяющая подключать и эскалировать задачи на подрядные организации
- Единая точка сбора и отображения информации о процессе решения обращений заявителей

Функции портала ЕСЦ:

- Предоставление интерактивных средств взаимодействия заявителей с СЦ
- Информационная поддержка участников электронного взаимодействия

**Взаимодействие участников в рамках процесса обработки заявок**

1. Сотрудник ОИВ:
  - обращается в СЦ
  - получает подтверждение приема заявки
  - следит за статусом на портале
2. Оператор ситуационного центра маршрутизирует заявку до ответственной эксплуатирующей организации

При возникновении проблем в работе ЭП:

1. Сотрудники СЦ информируют ответственных и заинтересованных участников
2. Мониторинг инцидентов отражает статус на портале СЦ

#### **Проект развития ситуационного центра**

- Информационная панель (dashboard) с возможностями автоматического обновления и выводом на плазму
- Развитие методов мониторинга
- Расширение полномочий и повышение качества в процессах управления
- Модернизация текущих компонент СЦ
- Модернизация портала Ситуационного центра, мобильная версия сайта и мобильный клиент