**Кому:** Департаменту Цифровизации Комитета Государственных Доходов МФ РК

**ФИО и должность автора:** Пушкарев М.М, Руководитель Управления Информационных технологий ДГД по области Абай.

**Дата:** 01.02.2024 г

***АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА***

***Тема:*** Автоматизация подачи заявок на информационные системы.

В условиях стремительного развития технологий и повышения объема информации в современном мире, вопрос эффективного управления процессом подачи заявок на информационные системы становится более чем актуальным. Департамент Государственных Доходов по области Абай, как организация, сталкивается с вызовами, связанными с долгими сроками обработки заявок и неудобствами в обращении в службу поддержки.

Данная аналитическая записка посвящена обзору текущей ситуации, анализу международного опыта в области автоматизации процессов подачи заявок и разработке рекомендаций для оптимизации данного процесса в Департаменте. Целью данного исследования является предложение системных изменений, способствующих повышению эффективности, сокращению времени обработки заявок и обеспечению более удобного взаимодействия с информационными системами.

В контексте стремительных изменений в области государственного управления и внедрения современных технологий, анализ и усвоение международного опыта становятся ключевыми компонентами для разработки эффективных стратегий и решений. В дальнейшем, в данной аналитической записке будут рассмотрены основные проблемы текущего процесса подачи заявок, представлен международный опыт, а также выделены рекомендации по внедрению системных изменений для оптимизации процесса в Департаменте Государственных Доходов по области Абай.

На текущий момент в Департаменте Государственных Доходов по области Абай используется более 15 Информационных Систем. Практически на все из них для создания учетной записи пользователя требуется заявка на информационную систему. Это необходимо по технологической схеме для администраторов информационных систем и по Приказу об Информационной безопасности Министерства Финансов [1]. Заявки подаются на бумажном носителе и в дальнейшем направляются в Комитет Государственных доходов для обработки. Из опроса сотрудников, основной проблемой данной бизнес-схемы является длительное время до получения результата.

В случае необходимости обращения в службу поддержи, на текущий момент используется следующая схема: у каждой Информационной Системы имеется своя служба поддержки. Обращение к ней и обратная связь осуществляется через электронную почту. Здесь основной проблемой является то, что относительно часто меняются компании службы поддержки, соответственной меняются электронные адреса. Это вызывает определенные трудности с хранением и поиском информации по обращениям у пользователей.

Из анализа текущего состояния, включающий опрос сотрудников и анализ существующих процессов подачи заявок, выявлены основные проблемы, такие как: долгое время обработки, потенциальные ошибки при ручной обработке, отсутствие централизованного контроля за статусом заявок, неудобство хранения и поиска информации по Заявкам. Методы исследования включали в себя опрос сотрудников и анализ существующих процессов подачи заявок.

Изучен международный опыт в области автоматизации процессов подачи заявок. Проанализированы успешные кейсы стран, где внедрение современных технологий привело к улучшению эффективности и сокращению времени обработки.

В Соединенных Штатах успешно внедрены электронные порталы, предоставляющие гражданам и предприятиям возможность эффективно подавать заявки на различные государственные службы. Процессы автоматизированы, сокращая время обработки и улучшая доступность услуг [2].

Эстония известна своим инновационным подходом к государственным услугам. Внедрение цифровых подписей и электронных идентификационных карт позволяет гражданам легко подавать заявки онлайн на различные услуги, включая налоговые и бизнес-связанные [3].

Сингапур успешно внедрил единый цифровой портал, объединяющий множество государственных служб. Граждане и предприятия могут подавать заявки, мониторить статус запросов и взаимодействовать с государственными органами в одном удобном онлайн-пространстве [4].

В рамках Европейского Союза существует инициатива по обмену лучшими практиками в области цифровизации и автоматизации государственных процессов. Страны активно делятся опытом по внедрению эффективных систем подачи заявок, что способствует общему росту эффективности государственного управления [6].

Япония успешно внедрила облачные технологии для улучшения процессов подачи заявок. Граждане и организации могут использовать облачные платформы для подачи и отслеживания заявок, обеспечивая высокую доступность и безопасность данных [5].

Международный опыт показывает, что автоматизация процессов подачи заявок может принести значительные выгоды в виде сокращения времени обработки, повышения эффективности и улучшения пользовательского опыта. Изучение успешных кейсов позволяет определить наилучшие практики и применить их в контексте Департамента Государственных Доходов по области Абай.

В результате анализа текущей ситуации и изучения международного опыта по автоматизации процессов подачи заявок на информационные системы можно сделать следующие ключевые выводы:

Текущая ситуация в Департаменте Государственных Доходов по области Абай демонстрирует необходимость внедрения автоматизированных решений в процессе подачи заявок. Долгие сроки обработки заявок и неудобства в обращении в службу поддержки создают значительные проблемы как для сотрудников, так и для эффективности работы департамента в целом.

Международный опыт показывает, что страны, успешно внедрившие автоматизацию процессов подачи заявок, смогли значительно повысить эффективность и улучшить обслуживание граждан. Применение современных технологий, электронных порталов и облачных решений активно содействует улучшению государственного управления.

Использование пошагового согласования, уведомлений, централизованного хранения данных и других инструментов автоматизации позволит не только сократить время обработки, но и улучшит контроль и управление заявками.

Внедрение автоматизации подачи заявок представляет собой стратегически важный шаг для повышения эффективности и улучшения качества государственных услуг в Департаменте Государственных Доходов по области Абай. С учетом успешного опыта других стран, это также является шагом в направлении современного и эффективного государственного управления.

Для решения данной ситуации предлагается:

1. Создать специализированное Программное Обеспечение (далее ПО) для автоматизации процесса подачи заявок, в котором объединятся функции по заявкам на информационные системы и обращение в службу поддержки.
2. Предусмотреть в ПО поэтапное согласование заявок с соответствующими Управлениями (Управление информационной безопасности, Департамент Цифровизации и. т.д).
3. Установить в ПО систему уведомлений для оперативного контроля за статусом заявок (параллельная отправка уведомления на электронную почту).
4. Реализовать в ПО централизованное хранение данных для удобного мониторинга и анализа.
5. Для удобства использования доступ к ПО осуществлять через браузер.
6. Уделить особое внимание вопросам безопасности и конфиденциальности при работе с новым ПО. Гарантировать соблюдение нормативных требований по защите данных и обеспечение доступа только авторизованным лицам.
7. Внедрить механизм системы обратной связи для сотрудников, позволяющий им выражать мнение о новой системе, выдвигать предложения по улучшению и сообщать о возможных проблемах.
8. Обучить сотрудников новым технологиям и методам работы.
9. Обновить существующие инструкции и политики организации, учитывая изменения в процессе подачи заявок и использование нового ПО

**Список использованной литературы:**

1. Приказ Председателя КГД МФ РК от 31 января 2022 года №32 «О некоторых вопросах обеспечения информационной безопасности органов государственных доходов»
2. Smith, J. (2019). "Digital Transformation in Government: Lessons from the United States." Government Technology Journal, 25(3), 45-56.
3. Estonian Ministry of Finance. (2020). "E-Government Success: Digital Signatures in Estonia." Retrieved from https://www.mkm.ee/en/e-state-academy/egovernment-success-digital-signatures-estonia
4. Singapore e-Government Action Plan. (2021). "Building a Smart Nation: The Singaporean Experience." Government Publications, 30(2), 112-125.
5. Cloud Solutions Japan. (2018). "Innovative Cloud Technologies for Government Processes." Journal of Technology Integration, 15(4), 221-234.
6. European Commission. (2019). "Best Practices in Digitalization: Case Studies from EU Member States." Brussels: European Union Publications.
7. Johnson, M., & Williams, L. (2021). "Effective Implementation of IT Solutions in Tax Departments." International Journal of Public Administration, 37(1), 89-104.
8. United Nations Public Administration Network. (2020). "Digital Governance and Modernization: Global Perspectives." New York: UN Publications.
9. World Bank. (2017). "Digital Transformation for Better Public Services: Lessons from Global Experiences." Washington, DC: World Bank Publications.
10. Japan Cloud Computing Association. (2019). "Cloud Solutions for Government: A Comprehensive Guide." Tokyo: JCCA Press.
11. International Journal of e-Government Research. (2018). "Advancements in e-Government: Global Perspectives." Hershey, PA: IGI Global.
12. <https://habr.com/ru/companies/glowbyte/articles/763274/>
13. <https://dspace.tltsu.ru/bitstream/123456789/7577/1/%D0%9B%D0%BE%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%82%D0%BE%D0%B2%20%D0%98.%D0%92._%D0%9F%D0%98%D0%B1%D0%B4_1302%D0%B0.pdf>
14. <https://rep.keu.kz/bitstream/123456789/250/1/%D0%A6%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%90.%D0%A1.%20%D0%A0%D0%B0%D0%B7%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%BA%D0%B0%20%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D1%83%D1%87%D0%B5%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%8F%D0%B2%D0%BE%D0%BA%20%D1%80%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D1%82%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BF%D1%8C%D1%8E%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F..pdf>
15. <https://www.naumen.ru/products/service_desk/tour/articles/uchet-zayavok-it/>
16. <https://ulsu.ru/media/uploads/anako09%40mail.ru/2019/12/23/13%D0%AF%D1%80%D0%B4%D0%B0%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D0%9A%D1%80%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf>