

Цифровая трансформация органов социальной защиты Республики Татарстан

ВЫПОЛНИЛА КОМАНДА: “ТРАНСЦИФРА”

УЧАСТНИКИ: ДУДОЛАДОВ А. С. DUDOLADOV@SATORYOMSK.RU

КРАВЧЕНКО К. В. K_KRAVCHENKO@OMGTU.RU



Омский государственный
**ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ**



Оглавление

Модуль А. Креатив.....	3
1.Анализ предметной области	3
2.Гипотеза о проблеме	3
3. Интервьюирование и анкетирование	4
4. Гипотеза о решении	7
5. Ссылки на нормативно-правовые акты.....	7

Модуль А. Креатив

1. Анализ предметной области

В ходе анализа предметной области была проанализирована документация Республики Татарстан в части социальной защиты, а также в области цифровизации региона. Согласно, указу президента РТ 2022 год объявлен годом цифровизации. В рамках принятого постановления от 28.02.2022 №171 «О реализации национальной цели развития РФ «Цифровая трансформация» в Республике Татарстан» (пункт 70, стр. 14) и принятой стратегии развития отрасли информатизации и связи Республики Татарстан на 2016-2021 годы и на период до 2030 года одной из важных задач развития региона является внедрение в работу единой системы, которая позволила бы усовершенствовать процесс информирования семей о возможностях получения тех или иных услуг (программ поддержки, пособий и т.д.).

2. Гипотеза о проблеме

Выбранная целевая аудитория – семьи.

На основании проведенного анализа предметной области была сформулирована гипотеза о проблеме:

Мы верим, что семьи при удовлетворении своих потребностей в части получения социальных услуг сталкиваются с трудностями при осуществлении поиска информации и получении полных и оперативных сведений о возможных услугах.

3. Интервьюирование и анкетирование

3.1 Интервьюирование

Для подтверждения заявленной выше гипотезы было проведено интервьюирование экспертов:

- 1) Какой цифровой платформой вы пользуетесь, для получения информации о льготах и/или программах поддержки?
- 2) Получается при использовании портала максимально удобно и понятно получать информацию о имеющихся льготах и/или программах поддержки?
- 3) На выбранной вами цифровой платформе имеется возможность оставить онлайн заявку на получение программы поддержки?
- 4) Обычно в течении какого времени рассматриваются подобные заявки?
- 5) Довольны ли вы выбранной цифровой платформой?
- 6) Что бы вы поменяли в данном сервисе, если бы у вас была возможность? (можно по пунктам)

3.2 Анкетирование

На основании данного интервью мы смоделировали ситуацию привлечения экспертов для проведения анкетирования.

Список приглашенных экспертов:

- 1) Эксперт 1;
- 2) Эксперт 2;
- 3) Эксперт 3.

Далее И – интервьюер, ЭN – эксперт, где N – номер эксперта в порядке очереди.

Анкета 1

И: Добрый день. Я представитель компании “ТрансЦифра” Алексей. Могу вас отвлечь на пять минут и задать 6 вопросов о порталах информирования семей о льготных программах?

Э1: Добрый день. Конечно!

И: Какой цифровой платформой вы пользуетесь, для получения информации о льготах и/или программах поддержки?

Э1: Госуслуги.

И: Получается при использовании портала максимально удобно и понятно получать информацию о имеющихся льготах и/или программах поддержки?

Э1: По мне, интерфейс недостаточно понятен и информативно переполнен.

И: На выбранной вами цифровой платформе имеется возможность оставить онлайн заявку на получение программы поддержки?

Э1: Да

И: Обычно в течении какого времени рассматриваются подобные заявки?

Э1: От недели до месяца.

И: Довольны ли вы выбранной цифровой платформой?

Э1: Могло быть и лучше

И: Что бы вы поменяли в данном сервисе, если бы у вас была возможность? (можно по пунктам).

Э1: Добавил интуитивно понятный интерфейс.

И: Спасибо за ответы. Ваши ответы будут учтены в разработке программных продуктов.

Э1: Замечательно!

Анкета 2

И: Добрый день. Я представитель компании “ТрансЦифра” Алексей. Могу вас отвлечь на пять минут и задать 6 вопросов о порталах информирования семей о льготных программах?

Э2: Давайте.

И: Какой цифровой платформой вы пользуетесь, для получения информации о льготах и/или программах поддержки?

Э2: На сайте министерства труда, занятости и социальной защиты республики Татарстан.

И: Получается при использовании портала максимально удобно и понятно получать информацию о имеющихся льготах и/или программах поддержки?

Э2: В целом информацию получать достаточно удобно, но восприятию мешает разноплановое расположение блоков (фото, категории и т.д.).

И: На выбранной вами цифровой платформе имеется возможность оставить онлайн заявку на получение программы поддержки?

Э2: Да.

И: Обычно в течении какого времени рассматриваются подобные заявки?

Э2: От недели до месяца.

И: Довольны ли вы выбранной цифровой платформой?

Э2: Хотелось бы иметь возможность открывать сайт с мобильных устройств с корректной версткой.

И: Что бы вы поменяли в данном сервисе, если бы у вас была возможность? (можно по пунктам).

Э2: Мобильное приложение. Возможно изменил дизайн или расположение блоков.

И: Спасибо за ответы. Ваши ответы будут учтены в разработке программных продуктов.

Э2: Супер!

Анкета 3

И: Какой цифровой платформой вы пользуетесь, для получения информации о льготах и/или программах поддержки?

ЭЗ: Валяй.

И: Получается при использовании портала максимально удобно и понятно получать информацию о имеющихся льготах и/или программах поддержки?

ЭЗ: Не всегда, так как там странно работает поисковик. При выборе необходимой мне информации выводит сразу кучу ссылок, в которых сложно ориентироваться.

И: На выбранной вами цифровой платформе имеется возможность оставить онлайн заявку на получение программы поддержки?

ЭЗ: Не знаю.

И: Обычно в течении какого времени рассматриваются подобные заявки?

ЭЗ: Понятия не имею.

И: Довольны ли вы выбранной цифровой платформой?

ЭЗ: Возможно. Не идеально, но раньше было хуже.

И: Что бы вы поменяли в данном сервисе, если бы у вас была возможность? (можно по пунктам).

ЭЗ: Обязательно почтовое отправление об информации о льготах в зависимости от профиля, забитого в профиле. Почему я сам должен искать информацию?

И: Спасибо за ответы. Ваши ответы будут учтены в разработке программных продуктов.

ЭЗ: Хорошо.

Выводы по результатам интервьюирования и анкетирования

Проанализировав данные интервью, мы можем сделать сравнение аналогов по критериям, озвученным в процессе анкетирования. Вес критериев определяется частотой упоминания их в диалоге с экспертами. Оценка велась по пятибалльной шкале с учетом опрошенных.

Критерий\ПП	Вес критерия	Госуслуг и	сайт МТ, занятости и социальной защиты республики Татарстан	e- governmen t	Наш предполагаем ый продукт “1С: Народ”
Удобство	0,3	3	4	4	3
Мультиплатфо рмаенность	0,2	3	2	3	5
Система уведомлений	0,2	3	3	4	4
Скорость обработки заявок	0,3	2	4	1	4

Критерий\ПП	Вес критерия	Госуслуг и	сайт МТ, занятости и социальной защиты республики Татарстан	e- governmen t	Наш предполагаем ый продукт “1С: Народ”
Общее	1	2,7	3,4	2,9	3,9

Делаем вывод, что наш продукт будет необходим и востребован народом. Главное при разработке учесть основные критерии:

- 1) Удобство
- 2) Мультиплатформенность
- 3) Наличие системы уведомлений
- 4) Скорость обработки заявок (компенсируется грамотной реализацией API напрямую передающих информацию в необходимые ведомства).

4. Гипотеза о решении

Наше цифровое решение «1С: Народ» помогает семьям, которые хотят получать полные и оперативные сведения о возможных услугах, тем, что имеет систему уведомлений, реализованную в проактивном формате, и обеспечивает автоматическую форму оказания социальных услуг.

5. Ссылки на нормативно-правовые акты

1. Указ президента республики Татарстан «Об объявлении 2022 года в Республике Татарстан годом цифровизации».
2. Постановление от 28.02.2022 №171 «О реализации национальной цели развития РФ «Цифровая трансформация» в Республике Татарстан».
3. Стратегия развития отрасли информатизации и связи Республики Татарстан на 2016-2021 годы и на период до 2030 года.

При создании и тестировании гипотезы использовался цикл HADI