MoBüD – мобильное обслуживание граждан

Проекту «Мобильное обслуживание граждан» (Mobile Bürgerdienste = MoBüD) оказывает содействие Федеральное министерство по экономике и труду (Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit = BMWA) в рамках инициативы «Мобильные коммуникативные средства» (MobilMedia) с целью разработки, реализации, внедрения в практику и оценки в тестах пользователей мобильных ведомств по обслуживанию граждан.

MoBüD является объединенным проектом и реализуется совместно в консорциуме, состоящем из управления сената по внутренним делам и Фрауэнхофским Институтом по средствам связи – Институтом имени Генриха Герца. Управление сената по внутренним делам привлекло в проект для практического применения районы Берлина «Панков» и «Шпандау».

Проект MoBüD должен приблизить предложение услуг общественного управления к гражданину с помощью мобильных мультимедийных средств. Эта идея будет конкретизироваться при разработке и испытаниях «мобильного ведомства по обслуживанию граждан», которое берет начало с предложения стационарных ведомств по обслуживанию граждан управления Берлина и расширяет их на информацию, имеющую важное местное значение.

Для стационарных ведомств по обслуживанию граждан в Берлине уже была внедрена информационная система обработки процессов. Эта информационная система в рамках MoBüD была расширена настолько, что теперь она может применяться в мобильном формате и может обслуживаться с помощью единой рабочей поверхности. Способ сформирован настолько открыто, что без проблем можно вносить дополнения и изменения.
Организационные и правовые основы для внедрения мобильных решений разработаны в проекте показательно. Архитектура решения и реализация платформы могут быть перенесены на другие области применения и предлагают большой потенциал, выходящий далеко за пределы мобильного обслуживания граждан.

Мобильное ведомство по обслуживанию граждан позволяет осуществлять последующую обработку услуг на месте – от справочной информации и консультирования до приема заявлений и оплаты – с помощью мобильного оборудования (ноутбук, принтер, карта UMTS, платежный терминал и т. п.). Такие услуги касаются среди прочего таких тем, как дела по регистрации, паспортам и удостоверениям личности, дотации на аренду жилья, семейные и молодежные дела, находки и тому подобное. При этом обеспечивается высокое качество консультаций и обслуживания актуальной информацией, имеющей важное местное значение. Временными пунктами работы могут быть торговые пассажи и еженедельные рынки, места работы, культурные учреждения, больницы, а также учреждения для престарелых. Подходят также дни открытых дверей или информационные мероприятия в группах продленного дня и школах, так что подача заявления возможна непосредственно на месте. С помощью мобильного ведомства по обслуживанию граждан можно тем самым осуществляться соответствующее спросу предложение управления там, где можно ожидать большие потоки клиентов или где пребывают специальные группы клиентов.

Вариант 2 чемодана для консультаций граждан

Многочисленные тесты технического оборудования для применения мобильной системы уже прошли в различных местах в районах «Панков» и «Шпандау». В полевых испытаниях используется «чемодан для консультирования граждан», с помощью которого можно оказывать услуги мобильного ведомства по обслуживанию граждан. Чемодан содержит все необходимые для этого компоненты в эргономическом расположении.
Мобильное применение информационной системы, которая уже устоялась в стационарных ведомствах по обслуживанию граждан, должно помочь сотрудникам в их консультационной деятельности простым способом показывать и обрабатывать обширную специальную и общую информацию об услугах ведомств по обслуживанию граждан. Настроенная также надежная мобильная передача данных системы по делам жителей Берлина позволяет предлагать и в мобильном формате почти весь портфолио услуг стационарного ведомства по обслуживанию граждан.

Если техническая и правовая реализуемость будет успешно подтверждена в пробном режиме, станет возможным в будущем предлагать услуги ведомства по обслуживанию граждан в различных местах, не предпринимая предварительных инвестиций в оборудование или же арендную плату. Для этого будут временно использоваться уже имеющиеся общественные здания для оказания услуг ведомств по обслуживанию граждан.

Уже достигнутый успех этого проекта обусловлен также тем, что пользователи, а именно: сотрудники, с самого начала были вовлечены в разработку. Приоритет имело не только техническое решение, но и фактическая польза и приемлемость для пользователя. Опыт, пожелания и инициативы пользователей также включены в техническое решение и в этом случае идут на пользу непосредственно гражданам.

В настоящее время для мобильной передачи данных в проекте в основном используется UMTS, правда с ограничением доступа. Но в испытаниях учитываются также предложения WLAN и классический доступ ISDN.

Проект получил награду в 2003 г. как инновационный управленческий проект на 3-ем конкурсе «eGovernment».

Срок выполнения проекта: с 1.10.2002 по 28.2.2005

Содействие проекту «MoBüD» оказывает
Федеральное министерство по экономике и труду

Bundesministerium
für Wirtschaft
und Arbeit

mobilmedia

Более подробная информация: www.mobued.de

Сотрудник для контактов: Райнер Вагнитц (rainer.wagnitz@seninn.verwalt-berlin.de)
Телефон: +49 30 9027-2370, телефакс: +49 30 9027-2380
Управление сената по внутренним делам,
Клостерштр. 47, 10179 Берлин