

Практический опыт использования СЭД
ДИРЕКТУМ в Администрации Уватского
района

Анатолий Юмашев
Руководитель проектов по ИТ
Администрации Уватского района

www.uvatregion.ru
it-uvat.blogspot.com

Введение

- 1993-р
- 210-ФЗ
- 59-ФЗ
- ФЦП Электронная Россия
- ФЦП Информационное общество

Определения слов (упрощенные)

- Управление – действие по достижению цели;
- Услуга – совершённое одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица действие или деятельность;
- Функция – повторяющееся действие;
- Информационные технологии – способы получения информации;

Выводы из определений

- Администрации или любые другие органы власти, осуществляют деятельность в интересах граждан и общества, соответственно – оказывают услуги;
- Управлять, т.е. достигать целей без информации очень сложно, так же как управлять автомобилем в слепую или в очень плохую погоду;
- Получить информацию о деятельности (услугах) можно лишь записывая данные о

Текущая, типовая ситуация без ИТ

- Нет информации об объеме и качестве оказанных услуг;
- Отчеты готовятся вручную
 - При сводке и проверке похожих отчетов данные расходятся
 - Тратится очень много времени на подготовку отчетов
- Без ответственного сотрудника, найти нужную информацию практически не

Целевая ситуация с ИТ

- Есть информация об объеме оказанных услуг;
- Отчеты готовятся автоматически на основе данных из информационной системы
 - Минимум ошибок в данных
 - Минимум времени на подготовку
- Ответственность сотрудника заканчивается в момент оказания услуги и сводится к записи своих действий, далее нужную информацию можно посмотреть в системе.

Этапы создания системы

- Описание процессов
- Организация
- Информатизация
- Автоматизация

Описание процессов

- Административные регламенты это минимум
- В зависимости от ситуации каждый процесс может быть описан разными способами
 - Стандарт на услугу или описание услуги для потребителя (как получить?) – 210-ФЗ + 1993-р
 - Регламент предоставления услуги для служащих (что и как сделать?) – 210 ФЗ
 - Инструкции к информационной системе (особенности использования программ при

Организация

- Когда процессы описаны просто и понятно, очень часто узкие места видны сразу:
 - Каждый специалист, оказывающий услугу, сам принимает обращения, что приводит к очередям, коррупции и низкому качеству услуг;
 - Сотрудники большую часть времени тратят на «чужие» процессы (пол дня на оформление командировки, 3 дня на согласование документа)

Информатизация

- Другие узкие места, обнаруживаются при получении информации по ходу процессов:
 - Похожие функции выполняют разные специалисты, а если объединить, то получится экономия времени;
 - Один сотрудник делал уставшее лицо и показывал видимость бурной деятельности, в то время как действительно загруженный сотрудник из-за скромности был не замечен и потерян (ушел в другую организацию);

Автоматизация

- В последнюю очередь, можно переходить к автоматизации:
 - Шаблоны документов и автоматическое заполнение;
 - Автоматическая подготовка отчетов на основе данных из системы;
 - Автоматический контроль задач и напоминания;
 - Автоматическая рассылка задач по процессам

Текущие характеристики СИСТЕМЫ

- **Функции классического делопроизводства**
 - **Входящие, исходящие, внутренние документы**
 - **Договоры, задачи/задания, согласование документов в системе**
 - **ЭЦП**

Текущие характеристики СИСТЕМЫ

- **Функции поддержки услуг**
 - Обращения
 - Проблемы
 - Изменения
 - Задачи
- **Функции сопровождения ИТ**
 - Сбой, вопросы, запросы
- **Функции управления качеством**

Выводы и планы

- Услуги – это универсальный элемент
 - Не только деятельность администрации в целом можно представить в виде каталога услуг для граждан и общества
 - В таком же виде полезно представить и деятельность внутренних подразделений (бухгалтерия, программисты, канцелярия ...)
 - Проще уехать в командировку, получить техническую поддержку, заказать канцелярию, согласовать договор ...

Выводы и планы

- Путаница в понятиях: услуга - функция
 - Текущие нормы, разделяют деятельность на услуги и функции.
 - Хотя с точки зрения общепринятых определений функция и услуга это одно и то же действие, с разных точек зрения
 - Услуга – если смотреть на действие с точки зрения потребителя
 - Функция - если смотреть на то же действие, с точки зрения производителя

Выводы и планы

- Нужна информация о совещаниях
 - По каким проектам, сколько совещаний проведено?
 - Кто ведет совещание, кто секретарь?
 - Повестка, участники, решения, сроки, ответственные.
 - Информация о загрузке и контроль
- Нужна информация о мероприятиях
 - Какие мероприятия и кем проводятся?

Выводы и планы

- Нужна информация по процессам
 - Найм жилья, реестр имущества
 - Суды, ответственные, решения, материалы
- Процесс отчетности
 - Периодически приходят запросы информации от коллег, часто на регулярной основе
 - Бывает что можно легко запутаться, какой отчет, когда и куда нужно отправить
 - Нужны напоминания ответственным о

Вопросы?

Анатолий Юмашев

Руководитель проектов по ИТ

Администрация Уватского района

www.uvatregion.ru

it-uvat.blogspot.com