

№7
октябрь
2020

ЦИФРОВОЙ ЮЖНО-САХАЛИНСК

ЭЛЕКТРОННОЕ ИЗДАНИЕ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ МУНИЦИПАЛИТЕТА



Максут Шадаев,
министр цифрового
развития, связи и массовых
коммуникаций РФ:
Жалобы и запросы жителей
должны вызывать реакцию.
Ключевые государственные
учеты должны быть центра-
лизованы, а процессы оказа-
ния госуслуг роботизирова-
ны.



Запущен канал в Телеграм, страница
в Инстаграмм, подписывайтесь!



Молодые цифровизаторы идут к нам на практику



ПРОЦЕССОВ УЖЕ
ПРОАНАЛИЗИРОВАЛИ
ЭКСПЕРТЫ РИР

**СКОРО К РАБОТЕ ПО ЦИФРОВОЙ
ТРАНСФОРМАЦИИ ПОДКЛЮЧАТСЯ
ВОЛОНТЕРЫ – СТУДЕНТЫ
САХАЛИНСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА. СООТВЕТСТВУЮЩАЯ
ДОГОВОРЕННОСТЬ ДОСТИГНУТА
С РУКОВОДСТВОМ ВУЗА. 10 ЧЕЛОВЕК
УЖЕ ПРОЯВИЛИ ИНИЦИАТИВУ, И НАБОР
ПРОДОЛЖАЕТСЯ.**

Студенты будут разбиты на две группы: те, кто
учится на факультете «Государственное и муни-
ципальное управление», пройдут специальное
обучение и помогут участникам команды изме-
нений работать с процессами. А айтишники будут
помогать с переводом процессов в цифровой
формат.

Работа в муниципалитете зачтется студентам
как практика.

ПОДРОБНОСТИ

Претенденты на оптимизацию

ОПРЕДЕЛЕНА 12 ПРОЦЕССОВ ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ, 10 ИЗ НИХ БУДУТ ОЦИФРОВАНЫ. ПОКА ПРИВОДИМ ПОЛНЫЙ СПИСОК.

1 Обработка обращений граждан через соцсети.

- Сокращение времени обработки обращений, повышение скорости обработки модератором, аналитика, связь с муниципальным контролем и волонтерством.

2 Услуга «Заключения соглашения о перераспределении земли/земельных участков».

3 Сокращение сроков выполнения протокольных поручений.

4 Обращения граждан за разрешением на перераспределение земельных участков.

- Оптимизация внутреннего взаимодействия. Формирование хранилища данных для цифровизации процесса предоставления услуги по перераспределению земельных участков.

5–7 Услуга «Предоставление земли/земельных участков без торгов».

- Обеспечение внутреннего взаимодействия в электронном виде по трем обособленным процессам в рамках услуги через механизм управления данными, а также обеспечение контроля и прозрачности этапов процесса.

8 Профилактика нарушений правил благоустройства.

- Автоматизация процессов по профилактической работе и координации работы инспекторов.

9 Аттестация муниципальных служащих.

- Автоматизация и оптимизация процесса подготовки и проведения аттестации муниципальных служащих.

10 Взаимодействие с персоналом по вопросам HR.

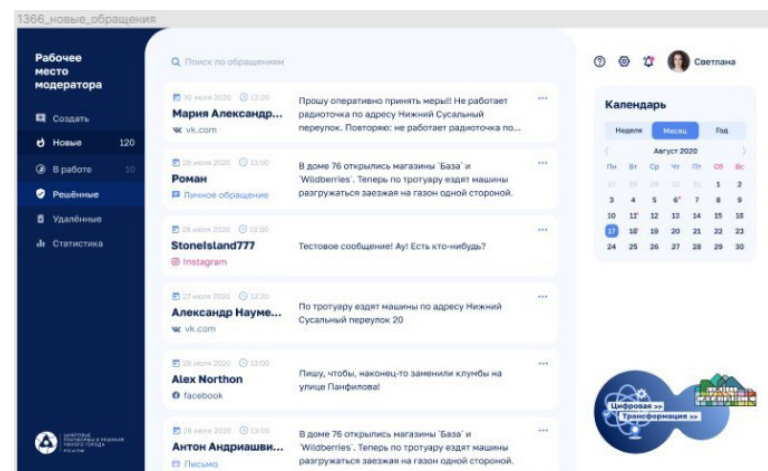
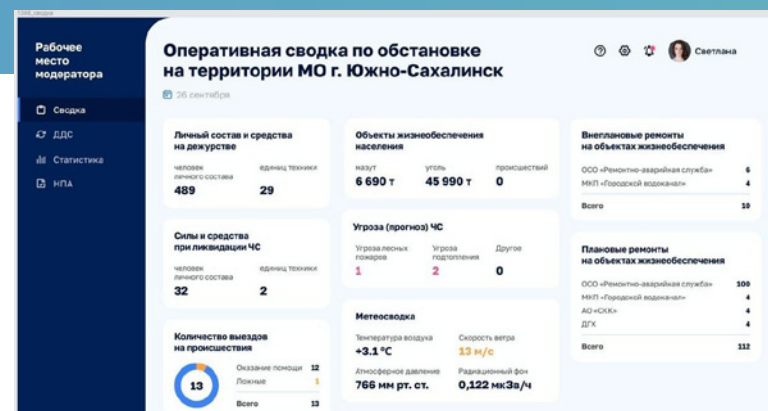
- Высвобождение ресурса HR за счет автоматизации ответов на шаблонные обращения персонала.

11 Предоставление оперативной информации по вопросам ГО и ЧС.

- Оптимизация и автоматизация процесса сбора оперативной информации со стороны дежурно-диспетчерских служб и ведения статистики.

12 Муниципальный контроль за соблюдением правил благоустройства территории.

- Автоматизация управления процессом осуществления муниципального контроля, сбора статистики и анализа.



Готовы новые прототипы

Ведется прототипирование интерфейса по процессу «Предоставление оперативной информации по вопросам ГО и ЧС», через который все задействованные службы муниципалитета будут получать информацию. Если макет утвердят, то интерфейс будет выглядеть так, как на верхнем фото. Но главное – оптимизируется сам процесс сбора данных. Сейчас это практически ручной труд с ежедневным обзвоном 14 разных компаний и ведомств, в скором будущем ситуация изменится к лучшему. Как это произойдет, расскажем в следующих номерах.

Также ранее специалисты АО «РИР» уже сделали прототип интерфейса по процессу «Обработка обращений граждан через соцсети» (см. нижнее фото).

МНЕНИЕ

ПОЧЕМУ ОСТАНОВИЛИСЬ ИМЕННО НА ЭТИХ 12 ПРОЦЕССАХ



– Главная общая черта всех отобранных процессов – перегруженность сотрудников бюрократической работой. Поэтому для нас один из основных ориентиров – устранение рутины, возникшей из-за многократного дублирования информации в различные инстанции, формирования шаблонных документов и запросов, подготовки отчетов со сбором данных вручную.

Вообще же мы выделяем 5 критериев, каждый из которых обладает свойством достаточности. Наличие хотя бы одного критерия – это уже индикатор, что можно начинать работать с процессом. Во-первых, если процесс запускается регулярно, желательно ежедневно. Это один из главных критериев, чтобы применить ВРМС-системы, которые автоматизируют смену статусов процесса, постановку задач и контроль их исполнения.

Во-вторых, если процесс является конвейерным: последовательность действий делится на этапы, четко определена и стандартна. Автоматизация исполнения – это следующий уровень зрелости управления процессами, которые уже устоялись, но все еще реализуются вне

цифрового контура. В-третьих, если есть межфункциональный или межведомственный стык, и независимые друг от друга участники процесса взаимодействуют друг с другом в условиях ограниченного времени. Львиная доля потерь кроется именно здесь, а единая цифровая экосистема устранил эти проблемы. Четвертый критерий – процессы, где надзорному лицу или органу важно контролировать последовательное исполнение каждого этапа процесса, понимать, в какой стадии он находится в тот или иной момент, какие этапы выбиваются из графика. Там, где требуется обеспечить прозрачность и контроль, наши решения покажут реальное состояние процесса. И пятый признак – наличие большого количества документов и информации, поток которых можно заменить на управление верифицированными данными. Тем самым исключим потери на этапах согласования запросов, подписания документов и их физического перемещения, которое становится просто не нужно.

Егор Бурцев,

руководитель группы аналитиков



У вас перегружены сотрудники и нет компетенций. И тут появилось много денег? До каких же размеров разрастется ваше цифровое «лоскутное одеяло»!



Цифровизация муниципалитета: как преодолеть 5 барьеров

ДМИТРИЙ ГРИШИН ЗНАКОМ ВАМ КАК РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА ПО ПОДГОТОВКЕ ЮЖНО-САХАЛИНСКА К ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ СО СТОРОНЫ РИР. В КАЧЕСТВЕ ЭКСПЕРТА ОН УЧАСТВУЕТ В ФЕДЕРАЛЬНОМ ПРОЕКТЕ «КАДРЫ ДЛЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ» НАЦПРОГРАММЫ «ЦИФРОВАЯ ЭКОНОМИКА РФ». В ОДНОЙ ИЗ ЛЕКЦИЙ ОНЛАЙН-ИНТЕНСИВА «ГОРОД ЕСТЬ. ГДЕ ДАННЫЕ?» ДМИТРИЙ РАССКАЗАЛ, ЧТО ТАКОЕ «АД ЦИФРОВИЗАТОРА», С КАКИМИ ПЯТЬЮ БАРЬЕРАМИ СТАЛКИВАЮТСЯ МУНИЦИПАЛИТЕТЫ И КАК ИХ ПРЕОДОЛЕТЬ. ПРИВОДИМ ЗДЕСЬ ЭТИ ФРАГМЕНТЫ ЛЕКЦИИ.

ПЯТЬ ПРОБЛЕМ, ТОРМОЗЯЩИХ ЦИФРОВИЗАЦИЮ

1. Сотрудники перегружены. Муниципальные сервисы для жителей города стали общедоступными, и количество обращений от граждан растет в геометрической прогрессии. Численность же персонала муниципалитета остается неизменной, поэтому на каждого сотрудника приходится все больше и больше писем, заявок, обращений, жалоб и т.д. Это приводит к перегрузке, и, зачастую, дополнительная работа выполняется в виде имитации реальных действий. При этом мы понимаем, что сам сотрудник не виноват в этом, он и так выполняет работу на пределе своих сил.

2. Нет компетенций по оптимизации процессов и работе с системной архитектурой. Сфера цифровизации муниципалитетов до сих пор остается чрезвычайно

узконаправленной, наблюдается сильная нехватка компетентных специалистов на рынке, стоят они дорого и муниципалитет их просто не может себе позволить.

3. «Лоскутное одеяло». Набор ИТ-систем в муниципалитете формировался исторически, бессистемно, под давление сверху или по остаточному принципу. Отсюда много нестыкующихся ИТ-систем, неструктурированные данные и проч. Добавлю еще, что из 100% ИТ-систем, которые мы выявляем, только 10% имеют работоспособное API. Поэтому сбор актуальных данных превращается в очередной квест. Эту ситуацию я называю – «Ад цифровизатора».

4. Действия для галочки. Это классика жанра, и никуда от нее не деться. К примеру, из области в муниципалитет приходит указание: коллективная закупка системы электронного документооборота



(СЭД). У муниципалитета она уже есть, но другая. Муниципалитет говорит: «У нас есть, давайте проведем интеграцию». Но его не слышат. Муниципалитет немного посопротивляется, а потом поставит себе одну копию, и все: «Задача выполнена». А долгожданная цифровизация отдалась еще на километр.

5. Недостаток финансирования. По большому счету, отсутствие денег – это благо! Представьте ситуацию: у вас перегружены сотрудники и нет компетенций – все, о чем мы говорили раньше. И тут у вас появилось много денег? До каких же размеров разрастется ваше цифровое «лоскутное одеяло»!

А КАК БАРЬЕРЫ ПРЕОДОЛЕТЬ?

– Подход, который позволяет преодолеть все существующие барьеры, – наша методология LEAN SMART CITY («Бережливый умный город»). Вот из чего она складывается. На протяжении всего проекта мы общаемся с сотрудниками муниципалитета, вовлекая их в процесс изменений. Один из важных моментов: наращивать компетенцию и оставлять ее внутри, чтобы работа по цифровой трансформации не остановилась, когда мы перейдем на другой объект. Ее будут вести сотрудники, которые получили навыки, чтобы действовать самостоятельно: процессное и проектное управление, описание процессов в нотации BPMN, управление конфликтом, анализ и оптимизация процессов и проч. Мы называем этот этап подготовкой команды изменений.

Следующий момент – это процессные модели: ежедневные рабочие процедуры сотрудников, которые содержат гигантское количество рутины; муниципальные услуги; формирование отчетов; обработка обращений; протокольные поручения. Их анализ, оптимизация и оцифровка в виде BPMN-нотации позволяет подготовить перечень требований к ИТ-системам, чтобы максимально быстро разработать или доработать функционал, позволяющий «убить» рутинную работу, на которую тратится больше всего времени. Мы всегда задаем сотрудникам вопросы: «Расскажи о том, что ты делаешь больше всего? Что у тебя отнимает в работе больше всего времени? Какую задачу ты выполняешь наиболее часто?» Именно такие вопросы дают понимание реальной загрузки сотрудников. Описав подобные задачи, мы находим точки цифровизации рутинных операций, тем самым разгружая сотрудников.

И далее шаг – интеграционная платформа, чтобы избавиться от «Ада цифровизатора». Интеграция различных ИТ-систем и баз данных позволяет быстро подтягивать в процессы актуальные данные, автоматически формировать отчеты, формы и ответы, а также строить автоматические проактивные сценарии обработки различных событий.

Последним этапом идет создание прикладных сервисов на основе процессного анализа.

[Список процессов см. на с. 2. – Прим. ред.]

ФАКТЫ

НЕСИСТЕМНЫЕ И ВИРТУАЛЬНЫЕ ХРАНИЛИЩА

В среднестатистическом малом муниципалитете на учете состоят около 50–60 ИТ-систем. Четверть из них могут абсолютно не использоваться в рабочих процессах из-за функциональной недееспособности. А если система недостаточно удобна в использовании, то люди начинают создавать себе несистемные хранилища данных – старая добрая база данных в Access'e, бумажные журналы, отдельные файлы в ворде, бумажки и записки...

Но самый тяжелый случай, когда данные хранятся в головах – такие вот получаются виртуальные хранилища. Вот конкретный пример. Мы разбирались с пожарными гидрантами. Пытались понять, где находятся данные о том, у какого угла дома находится пожарный гидрант, сколько метров, какие там коннекторы, когда последний раз проводились мероприятия по профилактике и осмотру. Ответ нашли такой:

– У Иван Ивановича данные.
– Иван Иванович, кто еще кроме вас знает?
– А кому это еще надо? Никто!
Выглядит как шутка, на деле – большая проблемная зона.

НА ОДНОМ ЯЗЫКЕ

УЧИМ МАТЧАСТЬ

**СЕГОДНЯ МЫ
ИЗУЧИМ ТЕРМИНЫ,
НАЧИНАЮЩИЕСЯ
НА БУКВЫ «К», «М»,
«Н», «О», «П».**

Кибербезопасность – состояние защищенности информационной инфраструктуры и содержащейся в ней информации от внешних и внутренних угроз.

Кибертерроризм – атаки на информационные системы, способные спровоцировать серьезные нарушения функционирования критически важных объектов. Их цель – воздействовать на принятие решений органами власти либо дестабилизировать общественный порядок.

Машинное обучение – класс методов искусственного интеллекта, характерной чертой которых является не прямое решение задачи, а обучение в процессе применения решений множества сходных задач.

Методология моделирования бизнес-процессов – совокупность методов и принципов построения моделей бизнес-процессов.

Методология описания бизнес-процессов – система принципов и стандартов составления схемы существующих бизнес-процессов компании.

Нотация бизнес-процесса – это набор условных обозначений и правил их применения, используемый для визуального представления бизнес-процесса.

Описание бизнес-процесса – текстовое, табличное или графическое представление схемы бизнес-процесса.

Оптимизация бизнес-процессов – частичное совершенствование существующих бизнес-процессов организации: избавление от явных недостатков, таких как информационные петли, дублирование функций и т.п.

Поставщик процесса – субъект, который предоставляет ресурсы (входы) для бизнес-процесса.

Поток процесса – последовательность выполнения операций процесса, причем, в терминах процессного подхода, взаимодействие между этими операциями должно быть непрерывным.

Потребитель процесса – субъект, использующий выходы бизнес-процесса.

Процессная безопасность – идеология, реализующая защиту данных от умышленных и неумышленных изменений в ходе выполнения процесса, грозящих нарушению целостности и истинности данных.

Процессное моделирование – описание деятельности предприятия в виде бизнес-процессов, непрерывных взаимосвязанных функций.

Процессный бенчмаркинг – поиск лучшего опыта.

Процессный подход – подход, при котором деятельность любой компании рассматривается как сеть бизнес-процессов, связанных с целями и миссией этой компании.



БЛИЦ

В РЕЖИМЕ БЛИЦ-ОПРОСА ОТВЕЧАЮТ РАБОТНИКИ МУНИЦИПАЛИТЕТА

Елена Романова

- ♦ **Как поменялась ваша работа за последние два-три года с точки зрения цифровизации?**
Стала более успешной, ритмичной..
- ♦ **От какой ежедневной рутины вы бы хотели избавиться в вашей работе?**
Все устраивает.
- ♦ **На какие рутинные процессы или задачи вы порекомендуете обратить внимание?**

Сбор информации о предприятиях туризма и коллективных средств размещения (постоянно обновляем в связи со сменой адреса, телефонов).

- ♦ **Каких изменений вы ждете от цифровой трансформации?**
Проверка документов в системе электронного документооборота (СЭД), проверка писем в «зимбре», написание писем, запросов, работа над нормативными документами, ответы на запросы, телефонные разговоры по рабочим вопросам.

Светлана Толмачева

- ♦ **Как поменялась ваша работа за последние два-три года с точки зрения цифровизации?**
Не изменилась.
- ♦ **От какой ежедневной рутины вы бы хотели избавиться в вашей работе?**
ИС «Имущество» не содержит информацию по объекту в полной мере.
- ♦ **На какие рутинные процессы или задачи вы порекомендуете обратить внимание?**
Взаимосвязь различных информационных баз муниципалитета («Имущество», наниматели/арендаторы, УК, библиотека правовых и нормативно-правовых актов муниципалитета и т.п.).
- ♦ **Каких изменений вы ждете от цифровой трансформации?**
Единый информационный портал по объектам недвижимости с учетом истории всех изменений по нему во взаимосвязи с Росреестром, ФИАС, РКЦ, управляющими компаниями и т.п. Единая СЭД в функциональных органах и подразделениях городского округа.

