



Практика создания систем управления информацией в органах власти для предоставления госуслуг и выполнения госфункций



*Тимур Меджитов
Руководитель направления по работе с органами власти
Компания DIRECTUM*



*Дмитрий Старков
Исполнительный директор
Консалтинговая группа ФИНЭКС*

Вступление

Эволюция систем в органах власти

Система
делопроизводства

Система
электронного
документооборота

Система
управления
контентом
(Enterprise Content
Management)

ECM Government

Концепция ECM	Концепция ECM for Government
Document management	Электронные архивы
Document Imaging	Управление скан-образами документов
Records management	Канцелярия Обращения граждан Управление нормативно-правовыми актами
Workflow	Электронные регламенты оказания госуслуг Процессы исполнения госфункций
WCM – Web-content management	Портальные решения
Document-centric collaboration	Деятельность рабочих групп, КОМИТЕТОВ, КОМИССИЙ

Тенденции

- Появление новых ИТ-команд
- Государственные инициативы Президента и Правительства
- Повышение инвестиционной привлекательности и эффективности
- Комплексные инфраструктурные проекты
- Межведомственное взаимодействие

Современные требования

- Процессный подход
- МЭДО
- Госуслуги в электронном виде
- Масштабируемость
- Открытость для изменений
- Success Story

Масштабируемость

5000 пользователей

База данных 5 Тб *(ок. 50 млн. документов)*

Распределенная работа

Области ЕСМ

Платформа
реализации
прикладных
систем

Система
управления
информацией

Система
исполнения
регламентов (СИР)

Система управления информацией

Функции системы

- Входящие документы, вынесение резолюций, контроль исполнения
- Исходящие документы, контроль ответов (возврата)
- Работа с поручениями
- Нормативно-правовые акты
- Письменные и устные обращения граждан
- Межведомственный электронный документооборот
- Совещания и заседания
- Мероприятия, планами мероприятий, в том числе ФЦП и ОЦП
- Награды и награжденных лица
- Тендерные процедуры
- Государственные и муниципальные контракты
- Интернет-приемная
- Проектное управление
- Service Desk
- И другие...

Структура решения

Учет данных

- *документы, поручения, персоны, мероприятия и др.*

Документы

Рабочий процесс

Отчеты

На примере Управления
совещаниями и заседаниями

Личный кабинет

Управление собраниями и заседаниями - DIRECTUM Standard

Файл Правка Вид Поиск Сервис Справка

Поиск по текстам и карточкам задач, документов, папок

Создать Запустить

Все папки

- Входящие (5)
 - Входящие Арбузов С.И. (ARBUZ) (13)
 - Входящие Сеницин П.В. (SINIC) (9)
 - Государственные услуги (8)
 - На контроле
 - Срочные задания (1)
- Исходящие
- Избранное
- Общая папка
- Компоненты
 - Базовые модули
 - Государственные и муниципальные услуги
 - Государственные услуги
 - Канцелярия
 - Обращения граждан и организаций
 - Общие справочники
 - Управление взаимодействием с клиентами

Обложка Список

Объектов: 6

Управление собраниями и заседаниями

Предназначен для подготовки, ознакомления участников собрания с повесткой, автоматического формирования протокола собрания и контроля исполнения принятых решений.

Совещания

- [Создать быстрое совещание](#)
- [Создать совещание](#)
Мастер создания совещания позволяет организовать совещание
- [Список совещаний](#)
- [Совещания по объекту обсуждения](#)
- [Календарь резервирования помещений](#)
Просмотр, создание и редактирование информации о резервированиях помещений

Дополнительные средства и сведения

- [Шаблоны совещаний](#)
Шаблоны типовых совещаний (совещания по проекту, совещания рабочей группы и т.д.)

Отчеты

- [Анализ проведенных совещаний и заседаний](#)
Список всех совещаний и заседаний и информация по ним
- [Проведенные совещания](#)
- [Сводная таблица по проведенным совещаниям](#)
- [График совещаний и заседаний](#)
Предназначен для просмотра информации о совещаниях и заседаниях в заданном периоде
- [Все отчеты](#)

Учет совещаний

Управление совещаниями и заседаниями - DIRECTUM Standard

Совещания и заседания

Совещание | Участники | Протокол

*Тема: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг. [Резервирование](#)

*Дата и время: 01.04.2010 11:00:00 ... Продолжительность (ч):

Место проведения: ИТ отдел [Разрезервировать](#)

Рабочая группа: Координационный совет ...

Председатель: Синицин П.В. (НД000033) ... [Задача](#)

Секретарь: Снигирев В.А. (НД000034) ... [Задача](#)

Инициатор: ... [Задача](#)

Состояние:

Повестка

*№	*Текст вопроса	Выступающий	Объект обсуждения
1	Соответствие ИТ-стратегии планам организации	Снигирев В.А.	
2	Современные задачи ИТ подразделения	Соколов Л.Г.	

ИД: 109300 Не утверждена Просмотр

Объектов: 6

Планирование

Управление совещаниями и заседаниями - DIRECTUM Standard

Календарь резервирования помещений

Помещение: Комната для переговоров №2

	Понедельник 09 мая '11	Вторник 10 мая '11	Среда 11 мая '11	Четверг 12 мая '11	Пятница 13 мая '11
07 00					
08 00					
09 00	09:00 Заседание Правительства				
10 00			10:00 Делегация из Тюменской области		
11 00					
12 00					
13 00					
14 00					
15 00	15:00 Координационный совет по информатизации				
16 00				16:00 Еженедельное итоговое совещание	
17 00					
18 00					
19 00					
20 00					
21 00					

Объектов: 6

Документы

The screenshot displays the 'Управление совещаниями и заседаниями - DIRECTUM Standard' application. A window titled 'Запись справочника "Актуализации стратегии в области ИТ на 2 (Д000063)" связана с электронными документами - DIRECTUM Standard' is open, showing a list of documents. The list has columns for 'Наименование', 'Вид', 'Автор', 'Создано', 'Изменено', and 'Стадия ЖЦ'. Three documents are listed:

Наименование	Вид	Автор	Создано	Изменено	Стадия ЖЦ
Повестка совещания "Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг."	Повестка совещания	Снигирев В.А. (SNIG)	13.05.2011 17:55:17	13.05.2011 17:56:20	Разрабаты...
Протокол совещания "Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг."	Повестка совещания	Снигирев В.А. (SNIG)	13.05.2011 17:55:59	13.05.2011 17:56:15	Разрабаты...
Стратегия развития ИТ на 2010-2011 годы	Прочие документы	Снигирев В.А. (SNIG)	13.05.2011 17:54:36	13.05.2011 17:54:59	Разрабаты...

The status bar at the bottom of the window indicates 'Объектов: 3'. The main application window shows a sidebar with folder icons and a top menu with options like 'Создать' and 'Запустить'.

Коммуникации

The screenshot displays the 'Управление совещаниями и заседаниями - DIRECTUM Standard' application window. The main window title is 'Совещание: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг. - Задача'. The interface includes a menu bar (Файл, Правка, Вид, Вставка, Действия, Справка) and a toolbar with icons for 'Прекратить', 'Рестарт', 'Создать подзадачу', and 'Схема маршрута'. Below the toolbar, there are tabs for 'Задача', 'Предпросмотр', and 'Состояние'. The main content area shows the following details:

- *Тема:** Совещание: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг.
- *Маршрут...:** Совещание
- Наблюдатели...:** (empty field)
- Вид задачи:** (empty field)
- *Инициатор:** Снигирев В.А. (SNIG)
- *Тип прав на задачу:** Всем участникам

The task details are as follows:

- Совещание: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг.**
Инициатор: Снигирев В.А. (SNIG) | Состояние: в работе
Маршрут: Совещание
- Снигирев В.А. (SNIG) [03.02.2010 11:34:42] :
Согласование времени проведения и повестки совещания по теме "Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг."
Предлагаемое время проведения: 01.04.2010 11:00:00
Место проведения: ИТ отдел
- Повестка:
1. Соответствие ИТ-стратегии планам организации. Выступающий: Снигирев В.А.
2. Современные задачи ИТ подразделения. Выступающий: Сидоров П.В.
- Прошу подтвердить участие или назначить представителя.

Below the main task, there is a sub-task:

- Согласование повестки совещания: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг.**
Исполнитель: Administrator (Administrator) | Срок: 01.04.2010 11:00:00 | Состояние: выполнено (Согласен)
Снигирев В.А. (SNIG) за Administrator (Administrator) [03.02.2010 14:44:08] :
Согласен

At the bottom of the window, the status bar shows: 'ИД задачи: 105278 | Дата изменения: 13.05.2011 17:58:52 | Просмотр | Объектов: 6'.

Процесс

Управление собраниями и заседаниями - DIRECTUM Standard

Совещание: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг. - Задача

Файл Правка Вид Вставка Действия Справка

Прекратить Рестарт Создать подзадачу Схема маршрута

Задача Предпросмотр Состояние

*Тема: Совещание: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг.

*Маршрут... Совещание

Наблюдатели...

Вид задачи:

*Инициатор: Снигирев В.А. (SNIG)

Совещание: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг.
Инициатор: Снигирев В.А. (SNIG)
Маршрут: Совещание

Снигирев В.А. (SNIG) [03.02.2010 11:34:42] :
Согласование времени проведения и повестки совещания по теме "Актуализация 2011гг."
Предлагаемое время проведения: 01.04.2010 11:00:00
Место проведения: ИТ отдел

Повестка:
1. Соответствие ИТ-стратегии планам организации. Выступающий: Снигирев В.А.
2. Современные задачи ИТ подразделения. Выступающий: Сидоров П.В.

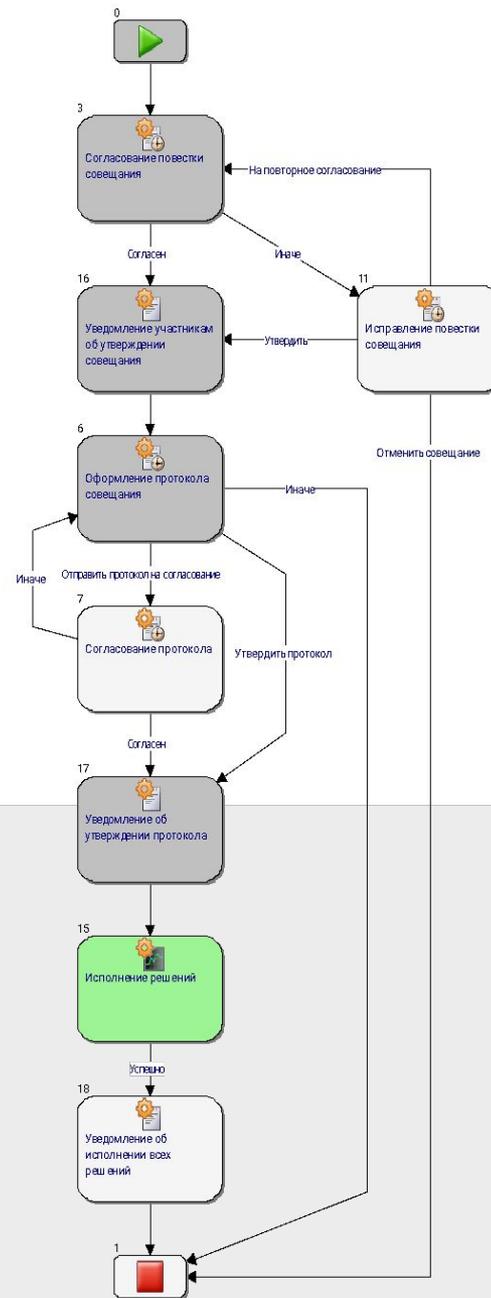
Прошу подтвердить участие или назначить представителя.

Согласование повестки совещания: Актуализации стратегии в области ИТ на 2010-2011гг.
Исполнитель: Administrator (Administrator) Срок: 01.04.2010 11:00:00

Снигирев В.А. (SNIG) за Administrator (Administrator) [03.02.2010 14:44:08] :
Согласен

ИД задачи: 105278 Дата изменения: 13.05.2011 17:58:52 Просмотр

Объектов: 6



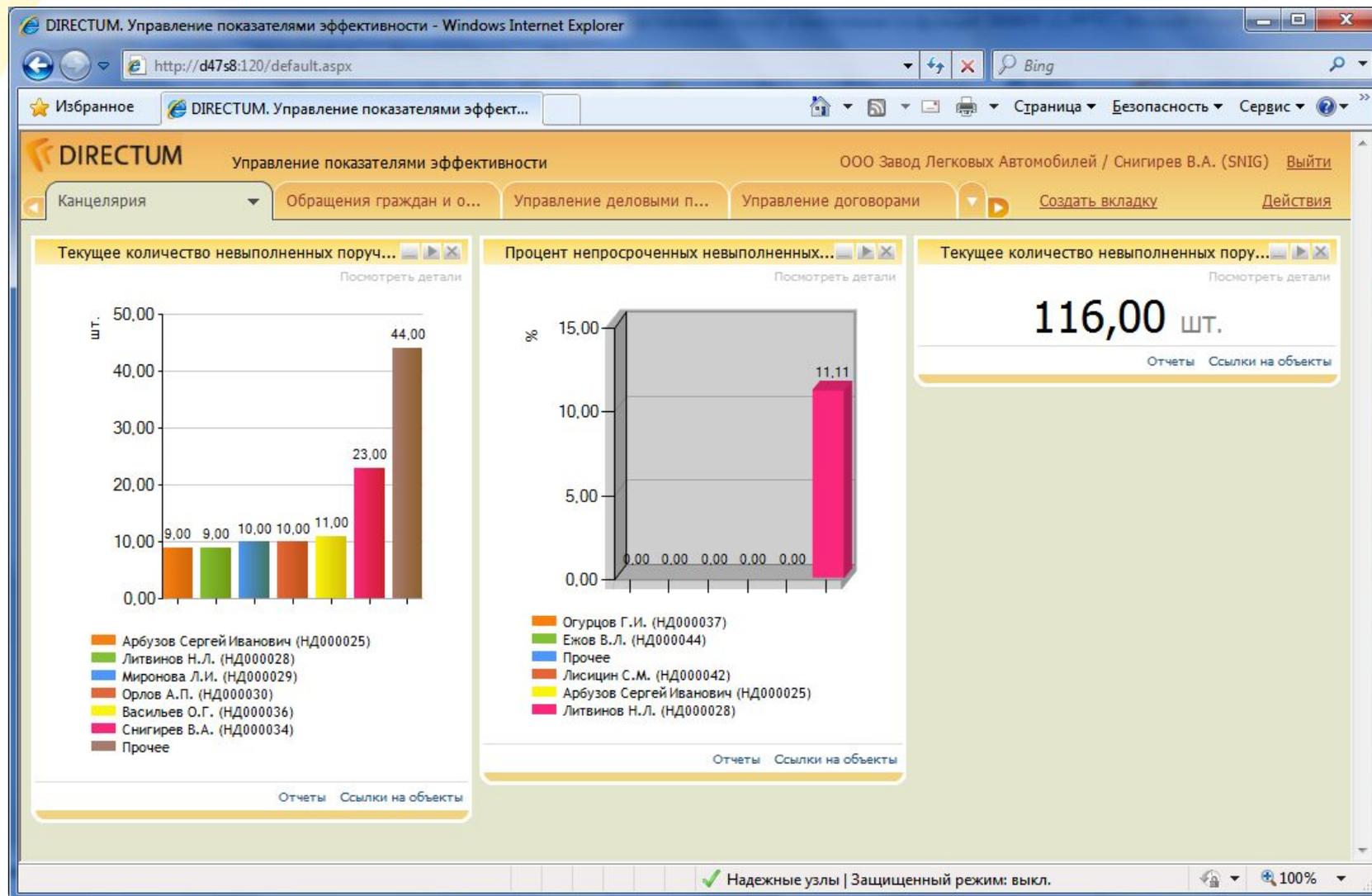
Личный кабинет

Проведенные совещания и заседания
за период с 01.01.2010 по 31.12.2011

Объект обсуждения: Без объекта

Вопрос	Выступающий	Решение	Ответственный	Срок
Совещание по теме Перераспределение обязанностей между бухгалтерами от 05.05.2010				
Перечень обязанностей бухгалтерии	Синицын М.А.	Принять к сведению		
Распределение обязанностей между бухгалтерами	Петров В.С.	Подготовить проект должностной инструкции	Снигирев С.И.	10.05.2010
Совещание по теме Проведение ежегодной весенней выставки достижений народного хозяйства от 18.02.2010				
Задачи выставки				
Варианты проведения				
Бюджет мероприятия				
Совещание по теме Реконструкция входной группы главного офиса от 17.03.2010				
Варианты реконструкции		Доработать первый вариант реконструкции с учетом высказанных пожеланий		
Техническое обоснование вариантов				

Отчетность



Система исполнения регламентов предоставления госуслуг

Функции СИР

- Электронные регламенты
- Учет заявлений
- Личный прием
- Мониторинг (4 этап по 1993-р)
- Отчетность
- Взаимодействие с ведомственными системами и порталом

Личный кабинет

Государственные услуги (8) - DIRECTUM Standard

Поиск по текстам и карточкам задач, документов, папок

Тема	Срок	Состояние
Рассмотрение заявления на выдачу разрешения на строительство		Прекращено
Рассмотрение заявления на выдачу разрешения на строительство		Выполнено
Определить право на ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	31.01.2011 09:2...	В работе
Согласование руководителем ОИВ		В работе
Проконтролировать назначение ЕДВ. ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	01.02.2011 09:10:00	Выполнено
Принять решение о назначении ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	04.02.2011 14:56:37	В работе
Определить право на ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	04.02.2011 15:07:39	Выполнено
Проконтролировать назначение ЕДВ. ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	04.02.2011 15:01:32	В работе
Определить право на ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	04.02.2011 17:47:41	Выполнено
Проконтролировать назначение ЕДВ. ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата...	04.02.2011 17:4...	В работе
Определить право на ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	07.02.2011 09:20:00	В работе
Определить право на ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	08.02.2011 13:40:28	В работе
Определить право на ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	09.02.2011 09:20:00	Выполнено
Согласование руководителем ОИВ		В работе
Определить право на ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	07.03.2011 09:20:00	Выполнено
Проконтролировать назначение ЕДВ. ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата...	07.03.2011 09:1...	В работе
Определить право на ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата (ЕДВ)	10.03.2011 13:32:21	Выполнено
Проконтролировать назначение ЕДВ. ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата...	10.03.2011 13:2...	В работе
Согласование руководителем ОИВ		В работе
Проконтролировать назначение ЕДВ. ЕДВ. Оказание услуги: Единовременная денежная выплата...	22.03.2011 15:3...	В работе

Объектов: 20

Личный кабинет

Государственные и муниципальные услуги - DIRECTUM Standard

Файл Правка Вид Поиск Сервис Справка

Поиск по текстам и карточкам задач, документов, папок

Создать Запустить

Все папки

- Входящие (5)
 - Входящие Арбузов С.И. (ARBUZ) (13)
 - Входящие Сеницин П.В. (SINIC) (9)
 - Государственные услуги (8)
 - На контроле
 - Срочные задания (1)
- Исходящие
- Избранное
- Общая папка
- Компоненты
 - Базовые модули
 - Государственные и муниципальные услуги
 - Государственные услуги
 - Канцелярия
 - Обращения граждан и организаций
 - Общие справочники
 - Управление взаимодействием с клиентами

Объектов: 5

Государственные и муниципальные услуги

Предназначен для автоматизированной работы по исполнению электронных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг

Запросы

- [Зарегистрировать запрос гражданина](#)
Создание запроса от физического лица
- [Зарегистрировать запрос организации](#)
Создание запроса от юридического лица
- [Оформить запрос гражданина](#)
Мастер создания запроса гражданина

Отчеты

- [Сводная таблица по запросам](#)
Предназначен для поиска запросов, удовлетворяющих указанным параметрам

Дополнительные средства и сведения

- [Журнал регистрации запросов на предоставление услуг от граждан](#)
Справочник содержит реестр всех запросов от граждан
- [Журнал регистрации запросов на](#)

Обложка Список

Учет заявлений

The screenshot displays the 'Журнал регистрации государственных и муниципальных услуг для граждан' (Journal of registration of state and municipal services for citizens) window. The entry details are as follows:

- Вид услуги:** 8530000 Назначение и выплата ежемесячного пособия
- Заявитель:** Дмитриев Сергей Михайлович
- Населенный пункт:** Ижевск
- Район:** Октябрьский район
- Адрес:** г. Ижевск, ул. 30 лет Победы 54-68
- Соц. положения:** Служащий
- Категории льгот:** Работник бюджетной сферы
- Способ доставки:** (empty)
- *Место приема:** Одно окно
- Способы уведомл.:** E-mail
- Рег. номер:** 8530000-0009
- Оплата услуги:** Бесплатно, Оплачено, Не оплачено
- *Дата регистрации:** 05.05.2011
- *Состояние:** Рассмотрение
- Срок рассмотрения:** 19.05.2011
- Срок предоставления:** 30.06.2011

Buttons on the right side of the form include: Добавить, Удалить, Сохранить, Отменить, Выход, Дело, Задача, Связ. задачи, Отчеты, Заявление, and Проект решения. A 'Данные по услуге' button is located below the form fields.

At the bottom of the window, the status bar shows: ИД: 110422, Утверждена, Министерство соцзащиты УР, Просмотр. Below this, there are tabs for 'Обложка' and 'Список'.

Заявления

Государственные и муниципальные услуги - DIRECTUM Standard

Файл Правка Вид Поиск Сервис Справка

Поиск по текстам и карточкам задач, документов, папок

Создать Запустить

Заявление на услугу от Дмитриев С.М. (110427 v1).DOC [Режим ограниченной функциональности] - Microsoft Word

Файл Главная Вставка Разметка страницы Ссылки Рассылки Рецензирование Вид

В управление социальной защиты населения
г. Тюмень
(города, района)

ЗАЯВЛЕНИЕ
о назначении пособия

Я, Дмитриев Сергей Михайлович, 03.05.1980, статус Отец
(фамилия, имя, отчество заявителя) (дата рождения) (мать, отец, опекун и т.д.)
прошу назначить мне:

- Пособие по уходу за ребенком до полутора лет

О себе сообщаю следующую информацию:
Паспорт гражданина 9405 480647, ОВД Октябрьского района г. Ижевска
Адрес регистрации: Ижевск, Октябрьский район,
(почтовый индекс, наименование региона, наименование района)
г. Ижевск, ул. 30 лет Победы 54-68
(населенный пункт, улица, номер дома, квартира)
Адрес временной регистрации:
(почтовый индекс, наименование региона, наименование района)
(населенный пункт, улица, номер дома, квартира)
Адрес фактического места жительства г. Ижевск, ул. 30 лет Победы 54-68
(почтовый индекс, наименование региона, наименование района, населенный пункт, улица, номер дома, квартира)
Тел.: +7-922-647-52-45

Способ выплаты: Банковский перевод
(почта, банк)
Выплатные реквизиты: Сбербанк отделение №4532, счет №4547484940439393

Использовать (передавать) мои персональные данные другим учреждениям (организациям) в целях решения вопросов о представлении мне государственных пособий.

Разрешаю Не разрешаю

Страница: 1 из 1 Число слов: 189 русский 100%

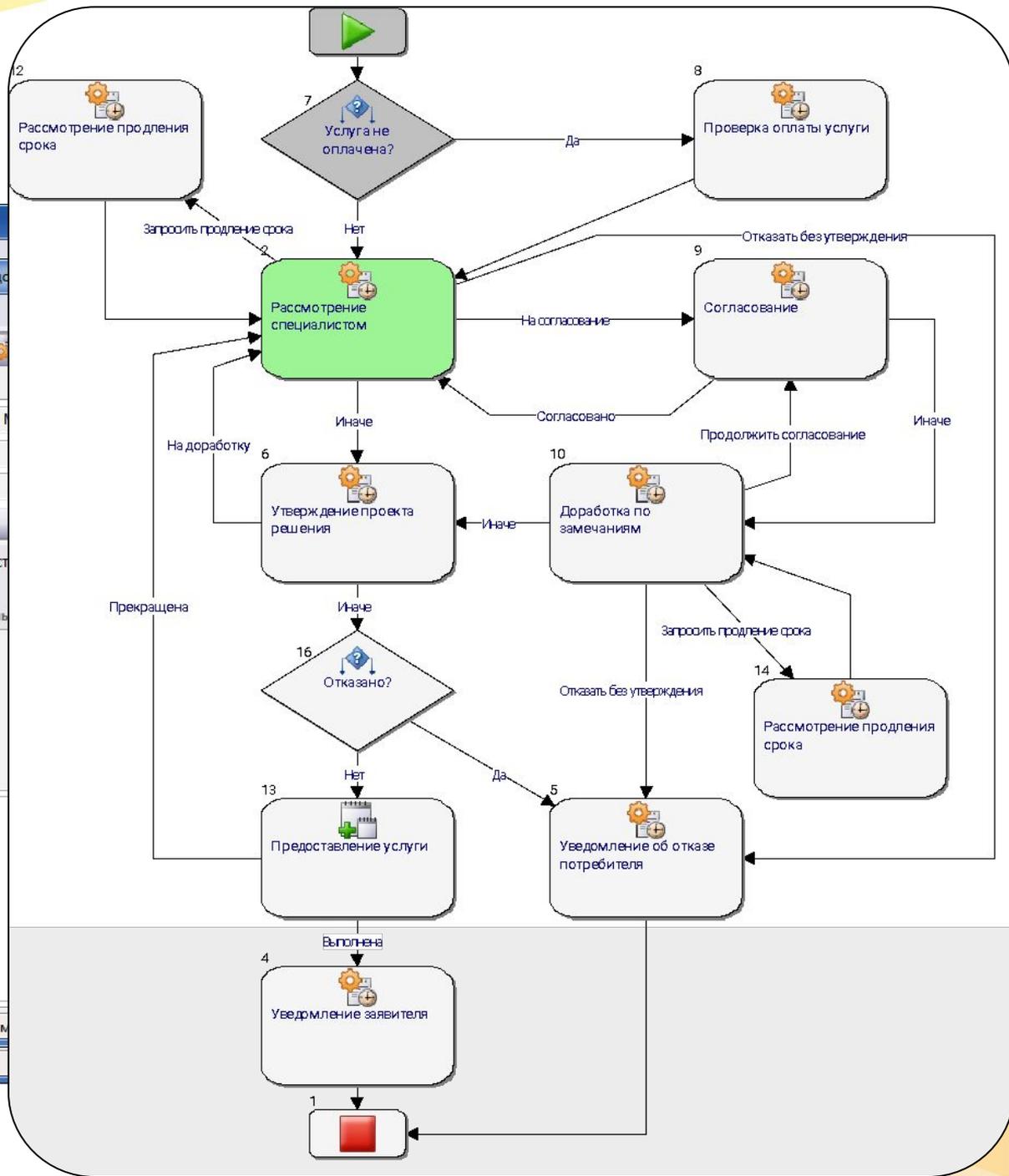
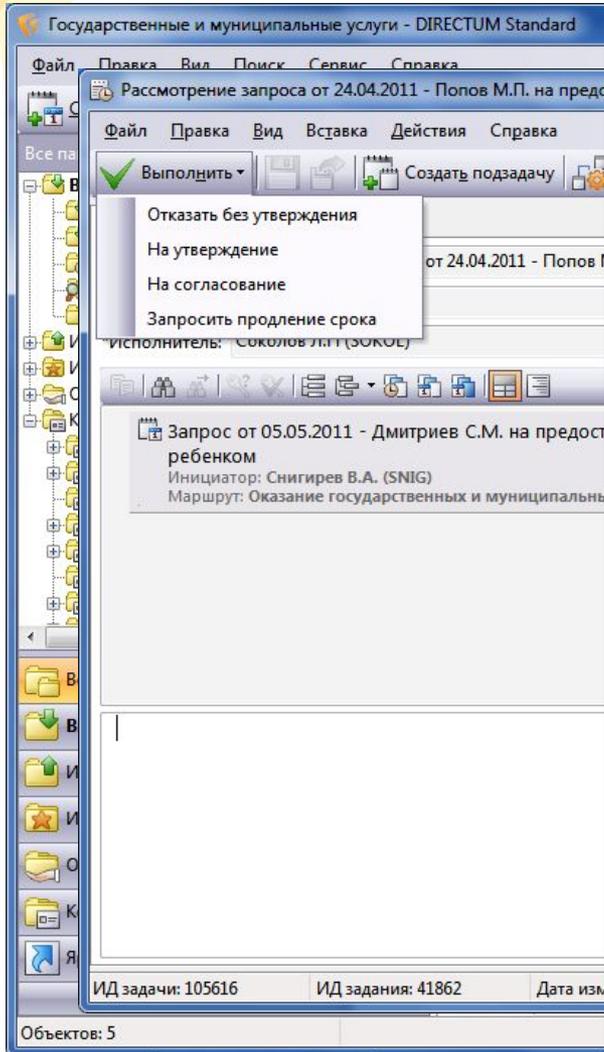
Обложка Список

Объектов: 5

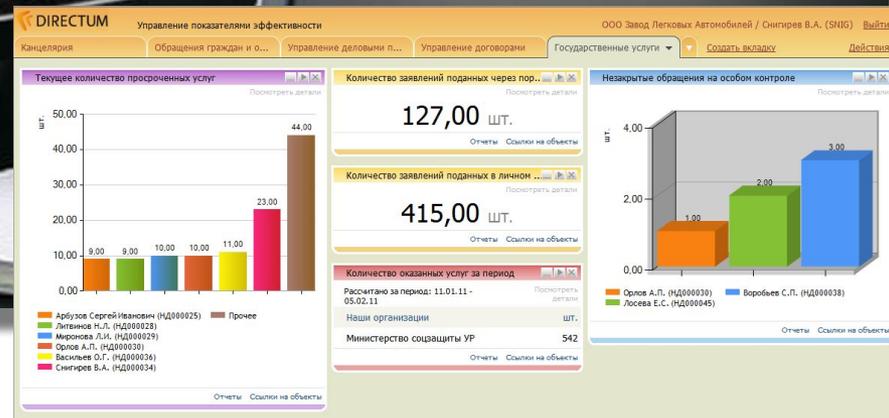
Исполнение

The screenshot displays the 'Государственные и муниципальные услуги - DIRECTUM Standard' application window. The main window title is 'Рассмотрение запроса от 24.04.2011 - Попов М.П. на предоставление услуги: Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком - Задан...'. A context menu is open over the task list, showing options: 'Выполнить', 'Отказать без утверждения', 'На утверждение', 'На согласование', and 'Запросить продление срока'. The task list contains two entries: one for 'Попов М.П.' with a due date of '19.05.2011' and another for 'Дмитриев С.М.' with the status 'в работе'. A right-hand pane shows a list of documents: 'Запрос на оказание услуги: Запрос...', 'Заявление на услугу от Дмитриев С.М.', and 'Согласие на обработку...'. The bottom status bar shows 'ИД задачи: 105616', 'ИД задания: 41862', 'Дата изменения: 05.05.2011 18:29:04', and 'Просмотр'. The bottom-left corner indicates 'Объектов: 5'.

Процесс



Показатели



Организация проектов

Организация проекта

- Команда
- Процедуры управления проектом
- Четкие этапы
- Критерии оценки



Спасибо!
Ваши вопросы?



*Тимур Меджитов
Руководитель направления по работе с органами власти
Компания DIRECTUM*



*Дмитрий Старков
Исполнительный директор
Консалтинговая группа ФИНЭКС*