

№5  
сентябрь  
2020

# ЦИФРОВОЙ ЮЖНО-САХАЛИНСК

ЭЛЕКТРОННОЕ ИЗДАНИЕ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ МУНИЦИПАЛИТЕТА



**Михаил Мишустин,**  
председатель Правительства  
Российской Федерации:  
Включать и выключать компьютер, конечно, мы все можем, тем более айфоны. Но этого мало сегодня. Нельзя жить по старым схемам в новом мире. Надо использовать возможности, которые дают технологии... На наших глазах происходит разделение на лидеров цифровизации и пользователей. И мы должны воспользоваться возможностью и занять ведущие позиции в новых условиях.



Запущен канал в Телеграм, страница в Инстаграмм, подписывайтесь!



## Проводники изменений

**В** проекте цифровой трансформации муниципалитета Южно-Сахалинска завершается формирование команды поддержки изменений. В отборах на разных этапах участвовали 99 наших коллег, из них отобрали 30 человек. Списки кандидатов сейчас согласовывают руководители муниципалитета.

Команды поддержки изменений не наше изобретение. Такие команды существуют в крупных корпорациях, таких как Сбербанк, Росатом, Ростех, а также в крупных международных холдингах. Это те люди, которые будут помогать в развитии цифро-

визации муниципалитета во время и после завершения проекта. Они должны стать проводниками инноваций, быть склонными к новому, успешно работать в команде, уметь убеждать. Благодаря им, в том числе, все лучшее, что будет приобретено во время цифровой трансформации, должно не просто сохраниться, но и обеспечить дальнейшее совершенствование работы городских служб и подразделений.

Советник генерального директора РИР Светлана Блохина отмечает, что всех отобранных кандидатов объединяет живой интерес к «цифре», позитивное мышление

и навыки командной работы, готовность тратить свое свободное время на общественные дела. Они готовы объяснять, помогать, отвечать на самые каверзные вопросы, словом, быть проводниками изменений.

Уже в конце этой недели участники команды начнут обучение под руководством тренера Алексея Аверьянова. Один из основных блоков, который им предстоит пройти, – это работа с BPMN нотацией. За не очень понятной аббревиатурой скрывается язык моделирования бизнес-процессов, который является промежуточным звеном между формализацией/визуализацией и во-

площением процесса. Говоря проще - описание графических элементов, используемых для построения схемы протекания бизнес-процесса. Как минимум, такая схема нужна, чтобы правильно выстроить бизнес процесс и понятно регламентировать его для всех участников. Как максимум, моделирование BPMN позволяет впоследствии провести автоматизацию бизнес-процессов в соответствии с имеющейся схемой.

**В следующих номерах мы подробнее расскажем, как работает команда изменений, и обязательно пообщаемся с ее участниками.**



СПИДОМЕТР

440

РАБОЧИХ

ПРОЦЕДУР УЖЕ  
ПРОАНАЛИЗИРОВАЛИ  
ЭКСПЕРТЫ РИР

# ПРЯМАЯ РЕЧЬ

Количество обращений растет – люди видят, что обращаться в соцсетях зачастую намного быстрее, удобнее и понятнее, чем через официальные средства



**РАНЕЕ МЫ УЖЕ РАССКАЗЫВАЛИ, КАК, БЛАГОДАРЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ, ИЗМЕНИТСЯ РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ЧЕРЕЗ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ. СВОИМИ МЫСЛЯМИ ПО ЭТОМУ ПОВОДУ С НАМИ ПОДЕЛИЛСЯ АНТОН КОЗЫРЕВ – ИМЕННО ОН ЗАПУСКАЕТ ТРУДОЕМКИЙ ПРОЦЕСС РЕАГИРОВАНИЯ НА ОБРАЩЕНИЯ И ЖАЛОБЫ ЛЮДЕЙ, ЕМУ ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ВО КАК НУЖНА!**



## Вместо рутины займемся творческим контентом

**– Антон, почему вашему процессу необходима цифровая трансформация?**

– В последний год набирает актуальность работа с обращениями через соцсети. От этого мы никуда не денемся, это современные реалии. И получается, что количество этих обращений растет и сказывается на оперативности ответа, ведь люди видят, что обращаться в соцсетях зачастую намного быстрее, удобнее и понятнее, чем обращаться через официальные средства.

**– Сколько по времени занимает обработка одного запроса?**

– В лучшем случае несколько минут, но это когда мы уже владеем всей информацией. В среднем на обработку обращения уходит 3–4 часа: выявить у специалиста или передать информацию, получить у него отчет по выполнению работы, составить грамотный ответ. Но это касается только простых случаев. Зачастую же ситуация такая, что для ответов нам необходима информация от специалистов, которые заняты, находятся на выезде и не могут сразу предоставить сведения, – как следствие, приходится ждать.

**– А сотрудники профильных ведомств обязаны отвечать на ваши запросы?**

– Да, есть распоряжение о работе в соцсетях на уровне правительства области и соответствующее постановление в администрации Южно-Сахалинска. И там официально закреплено, что в учреждениях есть ответственные лица, мы можем к ним обращаться, и они должны нам предоставить информацию, за которую несут ответственность.

**– Недавно наши коллеги из РИРа представили первый прототип будущей системы. Что скажете про него?**

– Меня порадовал прототип, но я увидел по факту только первую итерацию, которая решает проблему со сбором информации

с источников, – то есть все собирается через единое окно, эта проблема важная, но не основная. Я разговаривал с ребятами, которые курируют проект, будем смотреть, как это будет решаться дальше. Я всегда готов подключиться к тестированию, если необходимо, дать коллегам возможность поработать в системе и предоставить обратную связь.

**– А какой идеальный результат работы вы видите? Что должно быть обязательно в готовом продукте?**

– Хочется видеть примерно следующее. Открываю программу, вот у меня инцидент. Выбираю исполнителя, назначаю ему срок и через определенное время получаю ответ. Стилистически обрабатываю (хотя этот вопрос мы тоже обсуждали, будем разрабатывать рекомендации по подготовке ответов, чтобы они писали более привычным языком для обычных людей), минимально редактирую, нажимаю «отправить» – и ответ уходит человеку.

**– Основной акцент цифровой трансформации – избавление от рутины, чтобы появилось время на реализацию других проектов, на которых сейчас нет времени и сил. Когда процесс вашего отдела трансформируется, на что планируете направить освободившееся время?**

– У нас есть задачи, которым сейчас мы, к сожалению, уделяем не так много времени. Мы занимаемся развитием социальных сетей, чтобы показать, какой у нас город, рассказать о его новостях. Для людей, которые у нас не были, показать, как выглядит наш город, чтобы они увидели, и, может быть, захотели в нем побывать. В том числе мы это рассказываем с помощью фотографий, видеороликов и другого медиаконтента. На развитие этого направления мы и направим освободившееся время.

### ФАКТЫ

#### ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ?

- Каждую секунду в мире прибавляется 8 аккаунтов – именно столько человек регистрируется в сети.
- Если сравнить «Фейсбук» с государством, то по количеству «населения» (более 1 млрд человек) он займет третье место в мире, после Индии и Китая.
- Более 80% людей больше доверяют друзьям из соцсети, чем друзьям из «офлайна».



## Учим матчасть

УГАДАЙТЕ, НА КАКУЮ БУКВУ БОЛЬШЕ ВСЕГО ТЕРМИНОВ В НАШЕМ ЦИФРОВОМ ГЛОССАРИИ? НА БУКВУ «И»! ПРИДЕТСЯ ДАЖЕ РАЗБИТЬ ЭТОТ БЛОК НА ДВЕ ЧАСТИ – И ПРОДОЛЖИТЬ РАЗБИРАТЬСЯ С БУКВОЙ «И» ЕЩЕ В СЛЕДУЮЩЕМ НОМЕРЕ.



**Индустрия 4.0** (четвертая промышленная революция) – собирательное понятие, охватывающее ряд современных технологий, связанных с автоматизацией, обменом данными и производством. Понятие определено как набор технологий и концепций для организации цепи создания стоимости, включающий облачные технологии, искусственный интеллект, интернет вещей, большие данные, виртуальную и дополненную реальность, блокчейн и т. п. Главное отличие технологий Индустрии 4.0 от предыдущих состоит в том, что они без участия

человека соединяют устройства между собой с целью обмена данными и решения производственных задач.

**Интеграция** – подход к построению информационной инфраструктуры предприятия, в рамках которого предусматривается взаимодействие различных приложений и классов систем для образования единого информационного контура компании.

**Интернет, сеть «Интернет»** – совокупность взаимосвязанных международных сетей передачи данных, основанных на использовании стека протоколов

TCP/IP и использующих единое адресное пространство.

**Информационная безопасность** – состояние защищенности сбалансированных интересов личности, общества и государства от внешних и внутренних угроз в информационной сфере.

**Информационная инфраструктура** – 1) совокупность технических средств, систем и технологий создания, преобразования, передачи, использования и хранения информации; 2) совокупность информационных систем и организационных структур, обеспечивающих

функционирование и развитие информационного пространства страны и средств информационного взаимодействия.

**Информационная сеть** – совокупность информационных систем либо комплексов программно-технических средств информационной системы, взаимодействующих посредством сетей электросвязи.

**Информационная система** – 1) совокупность банков данных, информационных технологий и комплексов программно-технических средств; 2) организованная совокупность информационных технологий, объектов

и отношений между ними, образующая единое целое. Информационная система может включать в качестве объектов персонал, информационные, материально-технические и другие ресурсы, необходимые для реализации конкретного информационного процесса.

**Информационная технология** – совокупность процессов, методов осуществления поиска, получения, передачи, сбора, обработки, накопления, хранения, распространения и (или) предоставления информации, а также пользования информацией и защиты информации.

### БЛИЦ

## В РЕЖИМЕ БЛИЦ-ОПРОСА ОТВЕЧАЮТ РАБОТНИКИ МУНИЦИПАЛИТЕТА

Евгения Сухарева

- ♦ **Как поменялась ваша работа за последние два-три года с точки зрения цифровизации?**  
Процесс работы стабилен.
- ♦ **От какой ежедневной рутины вы бы хотели избавиться в вашей работе?**  
Уменьшить частоту мониторинга.
- ♦ **На какие рутинные процессы или задачи вы порекомендуете обратить внимание?**  
Дублирующие задачи.
- ♦ **Каких изменений вы ждете от цифровой трансформации?**  
Минимизирования ежедневной и еженедельной отчетности между департаментом продовольственных ресурсов и потребительского рынка и агентством по рыболовству Сахалинской области с применением единой информационной системы.

Вера Ярославцева

- ♦ **Как поменялась ваша работа за последние два-три года с точки зрения цифровизации?**  
Никак.
- ♦ **От какой ежедневной рутины вы бы хотели избавиться в вашей работе?**  
От большого бумажного документооборота.
- ♦ **На какие рутинные процессы или задачи вы порекомендуете обратить внимание?**  
На формирование отчетов и предоставление срочной информации.
- ♦ **Каких изменений вы ждете от цифровой трансформации?**  
Облегчения наших трудозатрат, когда многие задачи будут формироваться автоматизированно по запросу.

# МОНИТОРИНГ

## РОСТОВ-НА-ДОНУ

### «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ ТЕХПРОЦЕССОВ ВОДОКАНАЛОВ

#### ЧТО СДЕЛАЛИ:

Мастер-система «Горячая линия» автоматизирует обработку аварийных заявок в водоканале: распределение поступающих из call-центра в диспетчерскую службу заявок, назначение специалистов на работы, обмен информацией между подразделениями, предоставление информации абонентам.

#### ОЖИДАЕМЫЕ ЭФФЕКТЫ:

- аварийные заявки закрываются в два раза быстрее;
- все работы контролируются в реальном времени;
- прозрачность процессов;
- возможность детального анализа работы диспетчеров и служб благоустройства;
- собранная статистика позволит эффективно планировать развитие предприятия и сетей города.

## ТОЛЬЯТТИ

### «БЕЗОПАСНЫЙ ДВОР» – ДАТЧИК ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МОНИТОРИНГА

#### ЧТО СДЕЛАЛИ:

Установили систему датчиков, следящих за чистотой воздуха во дворе. Для хранения информации в децентрализованной сети используется технология «блокчейн».

#### ОЖИДАЕМЫЕ ЭФФЕКТЫ:

- возможность следить за состоянием воздуха в режиме «онлайн»;
- муниципалитеты смогут использовать информацию, полученную с датчиков, для улучшения качества жизни горожан.

## НОВОСИБИРСК

### ТЕЛЕМЕТРИЯ ОБЪЕКТОВ ЖКХ

#### ЧТО СДЕЛАЛИ:

Создали беспроводную сеть для ресурсоснабжающих организаций и коммунальных служб на основе технологии LoRaWAN.

#### ОЖИДАЕМЫЕ ЭФФЕКТЫ:

- на 70% меньше издержек в связи с отсутствием кабельной прокладки;

- в 4 раза быстрее монтаж и наладка;
- на 15% меньше потерь благодаря оперативному выявлению аварий и несанкционированных подключений;
- выявление износа оборудования и предотвращения аварий в результате оперативного мониторинга инженерных систем;
- выявление попыток воздействия на оборудования учета ресурсов;
- шифрование данных обеспечивает информационную безопасность.

