



№3
август
2020

ЦИФРОВОЙ ЮЖНО-САХАЛИНСК

ЭЛЕКТРОННОЕ ИЗДАНИЕ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ МУНИЦИПАЛИТЕТА



Игорь Левитин,
помощник Президента
России, секретарь
Государственного совета РФ:
Цифровая трансформация
входит в число
общенациональных
целей, сформулированных
в президентском указе. Они
направлены на создание
условий для осуществления
прорывного развития
России, повышения уровня
жизни граждан и создания
комфортных условий для их
проживания.



Запущен канал в Телеграм, страница
в Инстаграмм, подписывайтесь!



О ТОМ, КАК ИДЕТ ПОДГОТОВКА К ЦИФРОВОЙ
ТРАНСФОРМАЦИИ ЮЖНО-САХАЛИНСКА, КАКИЕ ЗАДАЧИ
ОНА РЕШИТ И ПОЧЕМУ НЕ БЫВАЕТ СТАНДАРТНЫХ
РЕШЕНИЙ ДЛЯ ВСЕХ МУНИЦИПАЛИТЕТОВ СРАЗУ, МЫ
БЕСЕДУЕМ С ДМИТРИЕМ ГРИШИНЫМ, ЛИДЕРОМ КОМАНДЫ
КОНСУЛЬТАНТОВ, РЕАЛИЗУЮЩИХ ДАННЫЙ ПРОЕКТ.

Мы на правильном пути

– В активной фазе проект идет больше
месяца. Какие результаты на сегодняш-
ний день можно выделить?

На самом деле проект в активной фазе
идет даже меньше месяца. Тем удивитель-
нее результаты, которых мы уже достигли.
Мы почти завершили сбор и опись 1200
рутинных рабочих процедур. Мы вплотную
подшли к согласованию списка десяти
сквозных процессов, которые будут пол-
ностью отстроены и цифровизированы.
На самом деле поверьте моему опыту, это
реально круто. Такой результат был полу-
чен во многом благодаря фантастической
организованности работников муниципалитета,
подведомственных структур.

Продолжение на следующей странице »

Дмитрий Гришин,
куратор проекта по
подготовке к цифровой
трансформации
в Южно-Сахалинске,
АО «РИР»



МУНИЦИПАЛИТЕТА
ПРОШЛИ ПЕРВОНАЧАЛЬНОЕ
ОБУЧЕНИЕ ПО ТЕМЕ
«БЕРЕЖЛИВЫЙ
УМНЫЙ ГОРОД».

800 АНКЕТ
С ОПИСАНИЕМ РАБОЧИХ
ПРОЦЕССОВ УЖЕ
ЗАПОЛНЕНЫ

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

► Окончание. Начало на предыдущей странице

– **Какие-то выводы для себя вы уже сделали?**

– Выводы еще делать рано. Но могу точно сказать, мы на правильном пути. Уже сейчас на этапе сбора рабочих операций видно, сколько времени и сил сотрудников может быть сэкономлено, когда они избавятся от этой рутины.

– **Составлен ли список процессов, которые попадут в пилотную десятку? Можете ли назвать несколько, которые вы считаете обязательно должны войти в него?**

– Список близок к завершению, но пока он не утвержден руководством города, я бы не хотел его озвучивать. Что туда точно может войти. Это работа с сообщениями жителей. Проведенный анализ и встречи с сотрудниками показали, что сейчас в ней много хаотичности и лишней нагрузки на работников. Не потому, что процесс плохо отстроен, просто так сложилось эволюционно. Появлялись новые возможности коммуникации жителей и города, они постепенно наслаивались друг на друга и в результате сегодня в ежедневном режиме муниципалитет обрабатывает порядка 70 запросов в день только через социальные сети. Весь этот поток управляется практически в ручном режиме и в итоге падает на конечных исполнителей в профильных отделах.

В идеальном мире процесс должен вообще выглядеть следующим образом. Поступает запрос через соцсеть, к примеру, о появившейся яме на дороге. Оператор верифицирует, нажимает на кнопку и запрос со своим порядковым номером улетает напрямую в то подразделение муниципального предприятия, которое отвечает за этот участок дороги. Профильные сотрудники только подтверждают и согласовывают по-

становку задачи, а потом также в электронном виде утверждают ее выполнение. Как пилот самолета, если всё идет штатно, то в основном только контролирует работу систем. Но в случае необходимости всегда может взять управление на себя.

Поскольку мир у нас пока не идеальный, то сразу реализовать такой функционал не получится. Но будет автоматизирован сбор сообщений, появится понятная маршрутизация каждого, будет четкая процедура определения профильных ответственных. В целом цифровизация этого процесса уберет лишнюю нагрузку на работников мэрии и повысит качество взаимодействия с жителями города.

– **Нашлись ли какие-то процессы, которые можно быстро упростить уже сейчас, без каких-либо дополнительных вложений и анализа?**

– Работая с процессами я часто сталкиваюсь с желанием, чтобы прилетел волшебник, который мановением палочки быстро из разобранных досок собрал дворец. К сожалению, так не бывает. Мы не зря проводим такой щепетильный долгий анализ, поскольку хотим точно понимать точки приложения усилий и применять их максимально эффективно. Не бывает улучшений без трудозатрат и как минимум временных вложений.

– **Вы достаточно много реализовали похожих проектов раньше, как в муниципалитетах, так и в других организациях. Насколько похожи проблемы у них? Есть ли что-то, что характерно только для мэрии Южно-Сахалинска.**

– Можно здесь вспомнить цитату из Анны Карениной: Все счастливые семьи похожи друг на друга, каждая несчастливая семья несчастлива по-своему. Действительно каждый муниципалитет решает довольно похожий класс задач. Другой вопрос, что

создать какое-то коробочное решение, которое можно быстро развернуть в каждом городе не получится. Нет унифицированных форм, одинакового формата хранения данных, даже многие IT-системы в каждом муниципалитете уникальны. Поэтому да, процессы в каждом муниципалитете схожи, но, чтобы сократить потери, упорядочить и перевести их в цифровой формат всегда требуется отдельный анализ и настройка.

– **Команда проекта уже достаточно много провела встреч с сотрудниками мэрии, какие у них ожидания. Что в первую очередь ждут от цифровой трансформации.**

– Я уже говорил о фантастической вовлеченности сотрудников мэрии. В том числе она выражается в том, что, когда мы начинаем обсуждать, что такое цифровая трансформация, зачем она нужна, какие будут эффекты, они сразу начинают примерять это на себя, искать в своей работе эти рутинные операции, которые нужно исключить. Это очень важно. Потому что одна из основных задач цифровой трансформации – как раз избавить человека от рутины. Чтобы у него появилось время на действительно важные для города дела.

Причем это не говорит о плохой организации работы в конкретном муниципалитете. Эта рутина создавалась исторически, эволюционно. Разные требования, процедуры, новые задачи постепенно скапливались, зачастую пересекались друг с другом, не включались в цифровизацию. В результате сегодня они выполняются исключительно руками сотрудников, которые каждый день обрабатывают тонны макулатуры и стирают клавиши на компьютере. Такое положение дел нужно менять.

– **И последний вопрос, как вам Южно-Сахалинск?**

– Здесь очень круто!



ВОПРОС-ОТВЕТ

МЫ НАЧИНАЕМ НОВУЮ РУБРИКУ «ВОПРОС-ОТВЕТ». ЗДЕСЬ МЫ БУДЕМ ПУБЛИКОВАТЬ ОТВЕТЫ НА РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ИЛИ ИНТЕРЕСНЫЕ ВОПРОСЫ, ПОСТУПИВШИЕ В ЧАТЕ НАШЕГО ТЕЛЕГРАММ-КАНАЛА «ЦИФРОВОЙ ЮЖНО-САХАЛИНСК».

– **Расскажите ваш подход к оценке процессов. С чего вы начинаете? Как подходите к описанию?**

Отвечает Егор Бурцев, руководитель направления бизнес аналитики и оптимизации

– У нас есть четко разработанная методология, в соответствии с которой мы ведем работу. Если кратко, то все начинается с приоритизации процессов. Где-то подсказывает сам заказчик, где-то мы самостоятельно проводим обследование через интервью, анкетирование или иные инструменты. После выбора процесса, формируется рабочая группа участников процесса и стартует его детальная диагностика. Она предусматривает ряд рабочих сессий совместно с исполнителями, в рамках которых мы визуализируем текущее состояние процесса. Не регламентное, а именно то, как процесс протекает в действительности. Параллельно фиксируются различные типы проблем, с которыми сталкиваются исполнители, выявляются различные системные и несистемные хранилища данных, информационные системы, анализируются регламентирующие документы.

После ряда подобных сессий начинается глубокое обследование каждого конкретного этапа. Именно здесь вери-

фицируются гипотезы, которые были выдвинуты в рамках предыдущего мозгового штурма, формируются требования к целевому состоянию процесса, и анализируются цифровые и нецифровые интерфейсы в которых работает каждый участник процесса. Одним из важнейших параметров процесса является время его протекания, поэтому параллельно проводится хронометраж, а там, где есть возможность осуществляются множественные замеры, для повышения уровня объективности.

Когда каждый этап процесса исследован в глубину, формируется так называемое «целевое состояние процесса», лишённое всех выявленных потерь, которые мы способны устранить организационным или цифровым способом в рамках проекта. Формируется и утверждается план мероприятий по переходу из текущего состояния в целевое и стартует работа по утверждению необходимых регламентов, инструкций и т.п. Одновременно с этим идет взаимодействие с командой разработки, для которой формируются функциональные и нефункциональные требования к разрабатываемой системе. С заказчиком согласовывается дизайн и функционал системы, предоставляется обратная связь команде разработки для внесения корректировок.



НА ОДНОМ ЯЗЫКЕ



Учим матчасть

ПРОДОЛЖАЕМ ЗУБРИТЬ ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, СВЯЗАННЫЕ С ЦИФРОВИЗАЦИЕЙ. СЕГОДНЯ ЧЕРЕД ТЕРМИНОВ НА БУКВЫ В И Г.

Вариативность процесса – характеристика процесса, определяющая степень его склонности к отклонениям от predetermined протекания.

Веб-портал – веб-сайт (см. ниже), содержащий разнообразную по тематикам и объему информацию. Частным случаем размещения веб-портала в сети Интернет является интернет-портал.

Веб-сайт – совокупность веб-страниц, физически находящихся на одном веб-сервере и объединенных одним именем, общей тематикой и системой навигации. Частным случаем размещения веб-сайта в сети Интернет является интернет-сайт.

Веб-сервер – программное средство, обеспечивающее предоставление веб-страниц посредством обслуживания запросов на основе протокола TCP. Примерами запросов на основе протокола TCP являются запросы протоколов HTTP, HTTPS и др.

Примером веб-серверов являются Apache, Internet Information Server и др.

Веб-страница – форма представления информации, созданная с использованием языка разметки гипертекста, имеющая уникальный веб-адрес и доступная для просмотра с помощью специальных программных средств.

Виртуальный резидент – субъект, зарегистрированный в специально

созданной цифровой среде и осуществляющий в этой среде налогооблагаемую деятельность.

Владелец процесса – пользователь информационной системы, имеющий доступ ко всем объектам в рамках данного бизнес-процесса и контролирующий качество выполнения процесса.

Вход процесса – объект бизнес-процесса (функция, операция, совокупность элементов), взаимодействующий с внешними бизнес-процессами и получающий от них информацию/материальные ресурсы, необходимые для выполнения бизнес-процесса.

Глубокий анализ данных (Data Mining) – собирательное название, используемое для обозначения совокупности методов обнаружения в данных ранее неизвестных, нетривиальных, практически полезных и доступных интерпретации знаний, необходимых для принятия решений в различных сферах человеческой деятельности.

Границы процесса – точки, определяющие начало и конец процесса, а также точки соприкосновения с другими процессами.

Графическая нотация – это набор символов и правил их взаимодействия, используемых для визуального представления бизнес-процесса.

БЛИЦ

В РЕЖИМЕ БЛИЦ-ОПРОСА ОТВЕЧАЮТ РАБОТНИКИ МУНИЦИПАЛИТЕТА

Екатерина Пономаренко

Елена Ястребова

• **Как поменялась ваша работа за последние два-три года с точки зрения цифровизации?**
Упростился процесс согласования документов.

• **Как поменялась ваша работа за последние два-три года с точки зрения цифровизации?**
Нет значительных изменений.

• **От чего вы бы хотели избавиться в вашей работе с точки зрения ежедневной рутины?**
От необходимости отвечать на документы, которые не требуют ответа.

• **От чего вы бы хотели избавиться в вашей работе с точки зрения ежедневной рутины?**
Оформление земельных вопросов.

• **На какие рутинные процессы или задачи вы порекомендуете обратить внимание?**
Постоянно меняющийся интерфейс сзда.

• **На какие рутинные процессы или задачи вы порекомендуете обратить внимание?**
Внесение изменений в проект планировки территории города.

• **Опишите, как может выглядеть ваш идеальный рабочий день с применением цифровых технологий.**
Если цифровые технологии работают без сбоев и быстро – это уже хорошо.

• **Опишите, как может выглядеть ваш идеальный рабочий день с применением цифровых технологий.**
Наладка работы СЭД. Увеличение скорости работы.

МОНИТОРИНГ

ЯЛТА

ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА «УМНЫЙ ГОРОД»

ЧТО СДЕЛАЛИ:

Создали единую общегородскую цифровую платформу для сбора, хранения, обработки и передачи информации в цифровой форме, во всех сферах социально-экономической деятельности города.

ОЖИДАЕМЫЙ ЭФФЕКТ:

- на 10% повысится пропускная способность уличной дорожной сети;
- на 90% улучшится дорожная дисциплина;
- на 90% прозрачнее станет расходование средств на субсидии перевозчикам;
- на 10% снизится преступность;
- 30–40% составит экономия расходов на электроэнергию;
- на 10% вырастет туристический поток.

ТОМСК

«ЦИФРОВОЙ ДВОР»

ЧТО СДЕЛАЛИ:

Внедрили программно-аппаратный комплекс для обеспечения безопасности населения и предоставления дополнительных IT-сервисов для населения, управляющих, обслуживающих компаний. В него также входят оборудование аудиовизуального контроля, система личных кабинетов, мобильное приложение.

ОЖИДАЕМЫЙ ЭФФЕКТ:

- снижение капзатрат при создании систем контроля доступа, систем видеонаблюдения;
- снижение затрат на эксплуатацию систем обеспечения безопасности;
- уменьшение дебиторской задолженности УК;
- повышения лояльности пользователей к УК и оператору сервисов;
- профилактика явлений криминального характера и террористической деятельности;
- повышение оперативности служб экстренного реагирования;
- рост эффективности систем мониторинга и предупреждения ЧС.

ЯКУТСК

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИТА»

ЧТО СДЕЛАЛИ:

Внедрили программный комплекс, который в электронном виде охватывает все бизнес-процессы в сфере соцзащиты населения: от первичного учета обращений до предоставления мер социальной поддержки и оказания социальных услуг, а также оказание профильных государственных и муниципальных услуг.

ОЖИДАЕМЫЙ ЭФФЕКТ:

- контроль распределения государственных денежных средств;
- повышение эффективности и качества оказания соцподдержки населения;
- поддержание социального регистра граждан в актуальном состоянии, что позволит анализировать социально-демографические показатели, планировать бюджет на перспективу;
- прием заявлений от населения по назначению мер соцподдержки в электронном виде.

