

Шадрин М.Н.,
начальник отдела развития
казенного учреждения города Омска
«Управление информационно –
коммуникационных технологий»

**СЭД как технологическая основа
организации и автоматизации оказания муниципальных услуг
(Из опыта города Омска)**

Внедрение системы электронного документооборота (СЭД) началось в 2009 году. В качестве программного решения был выбран продукт CompanyMedia на платформе IBM Lotus Notes/Domino.

В рамках СЭД администрация города Омска рассматривается как единая организация (рис. 1). Взаимодействие всех муниципальных учреждений, предприятий и структурных подразделений администрации города осуществляется на принципах внутреннего документооборота. Все участники СЭД работают по единым правилам со служебными документами (входящие, исходящие и внутренние документы), правовыми актами, обращениями граждан, протоколами Заседаний. Обеспечены прозрачность движения документов, сквозной контроль рассмотрения и исполнения документов.

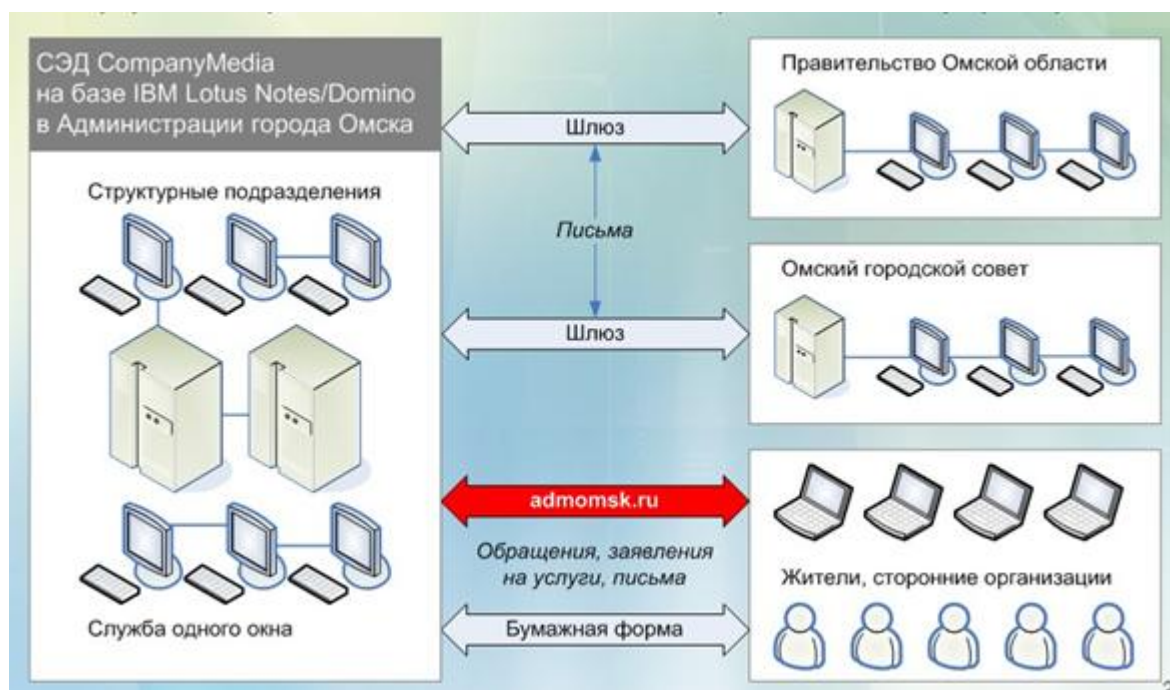


Рис. 1. Общая схема формирования единого информационного пространства на базе СЭД

СЭД также имеет шлюзы для обмена документами с Правительством Омской области и Омским городским советом, контрольно-счетной палатой города Омска.

Делопроизводство, связанное с оказанием услуг было вынесено в отдельную подсистему СЭД.

С точки зрения людей, занимающихся информатизацией деловых процессов, оказание услуг в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. N210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее 210-ФЗ) выглядит, так как представлено на рис. 2. Заявитель может обратиться за оказанием услуг лично, либо в электронном виде. Заявление должно попадать в единую среду работы с ним. Вне зависимости от способа поступления.



Рис.2. Схема оказания муниципальной услуги

Среда должна давать обратную связь гражданину, либо в виде результата оказания услуги, либо в виде информации о готовности документа. И обязательно среда должна обеспечивать внутриведомственное и межведомственное взаимодействие.

К наиболее важным требованиям 210-ФЗ надо отнести:

1. Наличие административного регламента, который обеспечивает высокую степень формализации делового процесса, связанного с оказанием услуги.
2. Возможность предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
3. Необходимость обеспечения внутриведомственного и межведомственного информационного взаимодействия.

Работа по реализации этих требований в администрации Омска была начата до вступления в силу 210 – ФЗ. В первую очередь для обеспечения потребностей службы «единого окна», которая работала на основе так называемых «порядков», очень похожих на административные регламенты.

Специальные инструменты СЭД.

В настоящее время в рамках СЭД для реализации этих требований созданы специальные инструменты (рис. 3).

Статья 6. Обязанности органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций

1) предоставлять государственные или муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами

1) КЛАССИФИКАТОР УСЛУГ

2) обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронном виде, а также в иных формах, предусмотренных законодательством, по желанию заявителя;

2) ФОРМИРОВАНИЕ ВНУТРИВЕДОМСТВЕННЫХ ЗАПРОСОВ УЧЕТ И КОНТРОЛЬ МЕЖВЕДОМСТВЕННЫХ ЗАПРОСОВ

3) предоставлять в иные органы, организации, органы местного самоуправления, документы и информацию, необходимые для предоставления государственной или муниципальной услуги, включенных в определенный перечень документов, безвозмездно предоставляемых органами, организациями, органами местного самоуправления, организациями, органами местного самоуправления, документами и информацию;

3) ИНТЕГРАЦИЯ С ОФИЦИАЛЬНЫМ САЙТОМ МЭРИИ И РЕГИОНАЛЬНЫМ ПОРТАЛОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Рис. 3. Специальные инструменты СЭД, обеспечивающие реализацию требований 210 – ФЗ

Классификатор муниципальной услуги

Порядок, или Административный регламент в СЭД реализован в виде классификатора муниципальной услуги (инструмента описания и формализации процесса предоставления услуги).

Межведомственное взаимодействие обеспечивается подсистемами формирования, учета и контроля исполнения внутриведомственных и межведомственных запросов.

Предоставление услуг в электронном виде обеспечено интеграцией с Официальным сайтом администрации города Омска и Региональным порталом государственных услуг.

На официальном сайте администрации города Омска работает Сервис информирования заявителя о статусе рассмотрения заявления.

Административный регламент предоставления услуги описан в специальном документе – классификаторе, где определены ключевые настройки.

1. Список документов необходимых для оказания услуги.
2. Руководитель, ответственный за контроль исполнения услуги.
3. Информация о формате используемых бланков: описи и заявления.
4. Содержит тексты уведомлений гражданина о разных этапах оказания услуги посредством электронной почты и СМС– сообщений.

Таким образом, при создании услуги автоматически на основе классификатора определяется маршрут документа, ответственный и сроки исполнения.

Внутриведомственные запросы.

При реализации внутриведомственных запросов применен следующий подход. По каждой услуге определен перечень документов, которые могут быть запрошены у заявителя, а так же определены исполнители, ответственные за предоставление информации

по запросу. Внутриведомственные запросы автоматически формируются в соответствии с классификатором услуг по шаблону через инструмент резолюций. Запрос, как правило, направляется непосредственному исполнителю – тем самым сокращается маршрут доставки документа. Фактически он приходит исполнителю в момент создания запроса. В регистрационно-контрольной карточке (РКК) документа (заявки) формируются гиперссылки на связанные документы - ответы с привязкой к конкретному документу.

Межведомственные запросы.

В настоящее время нет интеграции СЭД и СМЭВ. Сейчас запросы в СМЭВ направляются посредством региональной системы межведомственного электронного взаимодействия. В СЭД осуществляется учет и контроль сроков исполнения направленных запросов. Для контроля межведомственного взаимодействия разработаны:

- система специализированных представлений (группировки: по округам, по услугам, по статусу (отправлен, исполнен),
- визуальные средства отображения состояния исполнения запроса (значки и иконки).

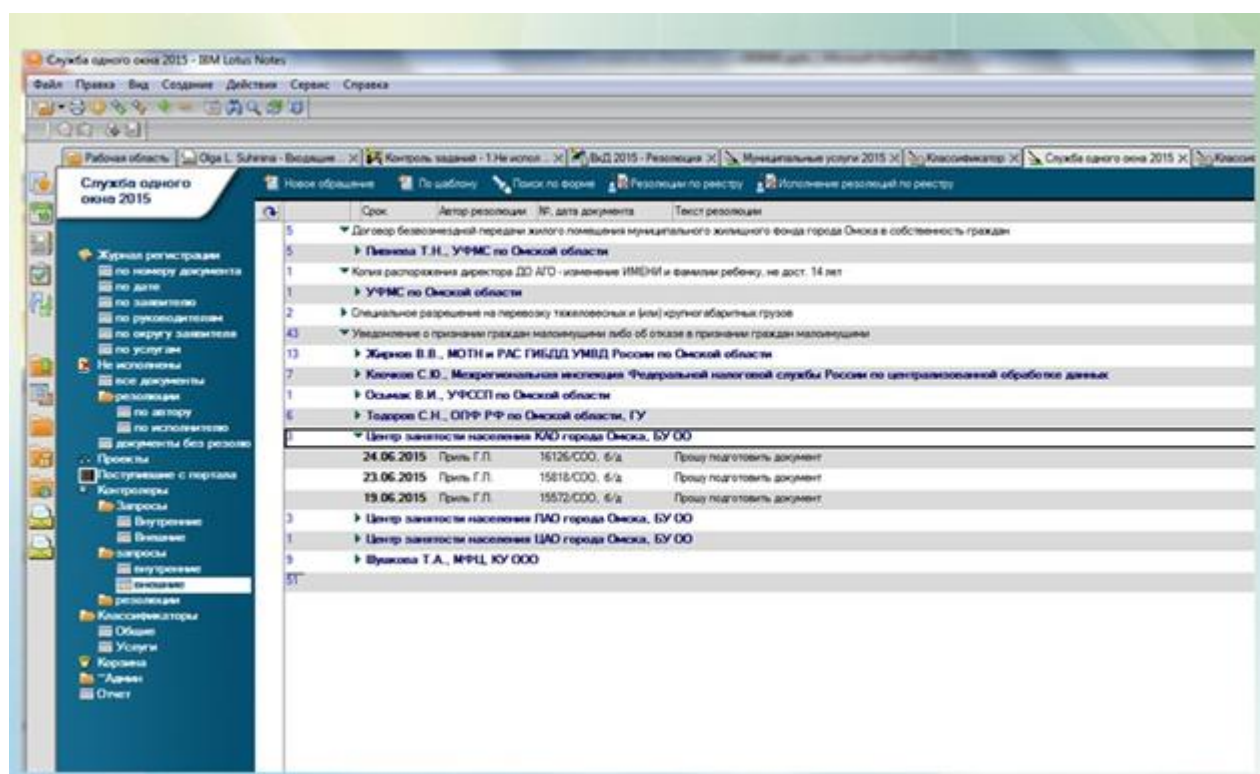


Рис. 4. Учет и контроль исполнения межведомственных запросов

Интеграция с официальным сайтом администрации города и региональным порталом государственных услуг.

Размещение муниципальных услуг на ЕПГУ администрация города не могла позволить из-за высокой стоимости. При обеспечении требований 210 –ФЗ о подаче заявлений в электронном виде применены следующие варианты.

На сайте Администрации города Омска создан ряд сервисов, позволяющих подать заявление на оказание услуги в электронном виде. Сайт интегрирован с СЭД. Разме-

щены сервисы для наиболее социально значимых услуг (детский сад, выдача архивных справок). Это было не только попыткой реализовать закон, но и позволило разгрузить специалистов, ответственных за прием заявлений (ежедневно через официальный сайт администрации города поступает 30–50 заявлений в детский сад).

В настоящее время активно ведется размещение муниципальных услуг на Региональном портале государственных услуг. Сегодня их 37.

Совместно с Главным управлением информационных технологий и связи Омской области ведутся работы по интеграции РПГУ и СЭД. По завершению процесса интеграции, заявки на оказание услуги будут попадать в подсистему «Муниципальные услуги» СЭД в виде проекта заявления.

Итоги

В настоящее время на основе СЭД создана единая система учета Муниципальных услуг с учетом требований 210-ФЗ. Необходимые изменения внесены в Административные регламенты и порядок работы в СЭД

Организация делопроизводства по услугам с использованием СЭД дала такие плюсы как:

- Агрегирование информации по процессу оказания услуг (учет заявлений, запросов, переписки) обеспечило возможность быстрого доступа и поиска необходимой информации.

- Пользователи получили удобный специализированный интерфейс с кнопками и функциями специфичными для процесса оказания услуг,

- Специалисты по информационным технологиям получили легкость доработки системы (так, как не затрагивается интерфейс системы связанный с другими процессами делопроизводства)

- Организация внутриведомственных запросов в виде резолюций позволила уменьшить объем переписки между структурными подразделениями.

- Из подсистем «Служебные документы», «Обращения граждан» исключены документы - заявления на оказание услуг, работа по которым должна осуществляться в соответствии с 210-ФЗ.

Трудности, с которыми столкнулись при внедрении СЭД для управления оказанием муниципальных услуг:

- Консерватизм пользователей - естественное нежелание менять устоявшийся порядок работы.

- Необходимость первичной экспертизы документов при приеме корреспонденции: является ли документ, полученный от заявителя заявлением на оказание услуги либо обращением гражданина, письмом организации.

- Отсутствие подразделения Администрации города Омска, ответственного за организацию делопроизводства при предоставлении услуг. Дело в том, что для служебных документов таким подразделением является управление делами (канцелярия). Для обращений граждан - управление по работе с обращениями граждан, для муниципальных услуг такое «законодатель» отсутствует, что иногда приводит к организационным проблемам (например, неточности отображения информации в системе).

Промышленная эксплуатация показала эффективность подсистемы СЭД «Муниципальные услуги», достоинство которой высоко оценили пользователи.