

*Утверждено приказом
Государственного комитета
информационных технологий и связи
Кыргызской Республики
№ 4-пр от 20 февраля 2019 г.*

МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО
по проведению оптимизации процедур предоставления
государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через
Государственный портал электронных услуг

*Настоящий документ разработан при технической поддержке проекта
“Digital CASA-Кыргызская Республика”, финансируемый Всемирным банком.*

г. Бишкек- 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Основные понятия и сокращения	4
2. Подготовительные работы для перевода услуги в электронный формат	5
3. Построение модели текущих бизнес-процессов “как есть”	9
4. Оптимизация модели «как есть» для предоставления услуги через ГПЭУ	11
5. Обеспечение межведомственного взаимодействия государственных услуг и подключение к ГПЭУ	14
Приложение 1. Шаблон Приказа о создании рабочей группы	17
Приложение 2. Шаблон Отчета о проделанной работе	18
Приложение 3. Инструмент построения модели бизнес-процессов “как есть”	20
Приложение 4. Примеры оптимизации избыточных действий	24
Приложение 5. Основы проектирования базы данных	27
Приложение 6 Шаблон графической модели бизнес-процессов “как должно быть”	31
Приложение 7. Унифицированные квалификационные требования к компании разработчику АИС	33
Приложение 8. Унифицированное техническое задание для внедрения АИС	33

Введение

Настоящее Руководство является документом для государственных и муниципальных служащих, соблюдение требований которого необходимо в ходе перевода порядка и процедуры предоставления государственных услуг через Государственный портал электронных услуг (далее ГПЭУ) согласно закону Кыргызской Республики «О государственных и муниципальных услугах».

В соответствии с Законом Кыргызской Республики «Об электронном управлении». ГПЭУ входит в состав государственной инфраструктуры электронного управления. Постановлением Правительства Кыргызской Республики №85 от 10.02.2012 г. Переводу в электронный формат подлежат 189 государственных услуг.

ГПЭУ доступен по ссылке www.uslugi.gov.kg и призван обеспечить для внешних пользователей (население КР):

- предоставление информации о государственных услугах;
- предоставление информации об органах государственной власти, государственных услугах, предоставляемых органами государственной власти;
- предоставление государственных услуг для граждан и организаций.

С целью единообразного понимания настоящее Руководство включает в себя необходимые определения и сокращения, применяемые для оптимизации государственных услуг и перевода их в электронный формат.

Руководство состоит из пошаговых действий, необходимых для перевода услуг в электронную форму для предоставления их через ГПЭУ. Данные шаги включают методы описания, анализа и оценки существующих процессов, моделирования бизнес-процессов, определения требований к информационным системам.

Руководство содержит в себе инструменты моделирования бизнес-процессов, проектирования баз данных, совокупность требований, необходимых при разработке ТЗ к Автоматизированным Информационным Системам (далее АИС) и информацию о Системе Межведомственного Электронного Взаимодействия «Тундук» (далее СМЭВ «Тундук»).

В Руководство могут быть внесены изменения и дополнения в соответствии с расширением функционала ГПЭУ.

1. Основные понятия и сокращения

Автоматизированная информационная система (АИС) — совокупность программно-аппаратных средств, специальных методов обработки данных, предназначенных для автоматизации деятельности, связанной с хранением, передачей и обработкой информации.

Аутентификация – проверка подлинности авторизующегося лица в АИС или в ГПЭУ, процедура проверки подлинности подписи через удостоверяющий центр,

Авторизация - предоставление определенному лицу или группе лиц прав на выполнение определенных действий.

База данных — это электронная система хранения структурированной информации.

Технический оператор ГПЭУ — это организация или лица, которые сопровождают и обеспечивают корректную работу ГПЭУ.

Бизнес-процесс (БП) — это совокупность взаимосвязанных действий и мероприятий для предоставления государственной и муниципальной услуги.

Исполнитель услуги – государственный или муниципальный орган, предоставляющий государственную услугу.

Потребитель услуг – физические и юридические лица, запрашивающие государственную услугу через ГПЭУ;

Государственный портал электронных услуг (ГПЭУ) – официальный сайт, позволяющий получать государственную или муниципальную услугу в электронном виде.

Оптимизация бизнес-процессов – действия и мероприятия, направленные на улучшение результатов и упрощения выполнения бизнес-процесса.

СМЭВ «Тундук» – система межведомственного электронного взаимодействия, которая обеспечивает интеграцию АИС государственных и муниципальных органов в единую информационную среду.

Электронная подпись (ЭП) – электронный носитель, в состав которой входит электронный сертификат и электронный ключ, позволяющие определить владельца электронной подписи.

Электронные справочники – совокупность неизменяемых, статистических данных, содержащихся в таблице базы данных.

Техническое задание (ТЗ) – документ, содержащий цели, задачи и требования заказчика к АИС в соответствии с которым осуществляются поставка системы, ее внедрение и приемка.

Структура таблицы данных (сущность) – набор параметров и атрибутов таблицы.

2. Подготовительные работы для перевода услуги в электронный формат

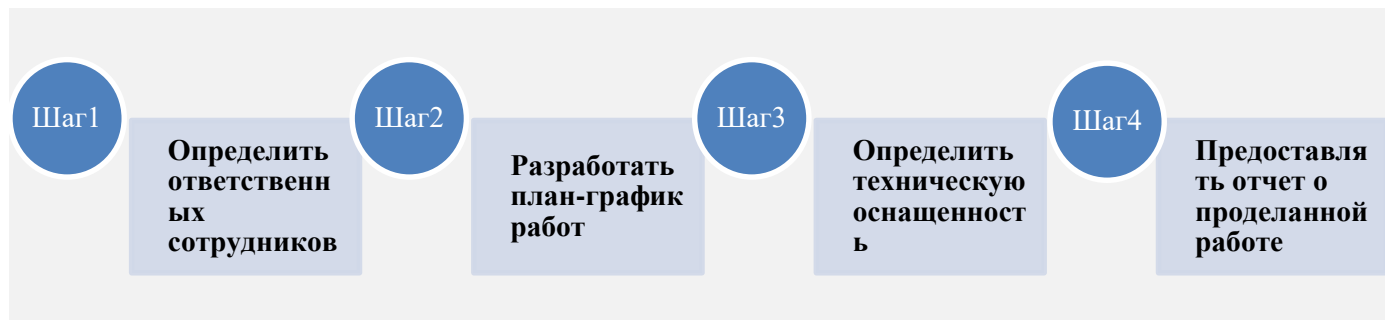


Рис. 1. Графическое изображение подготовительных работ

Шаг 1. Определить ответственных сотрудников

Руководитель органа – исполнителя услуги должен определить состав рабочей группы из числа ответственных сотрудников для оптимизации и перевода государственных услуг в электронный формат и предоставлению их через ГПЭУ.

Руководитель органа является руководителем рабочей группы.

В состав рабочей группы должны быть включены сотрудники – непосредственные исполнители услуги, ИТ – специалист, владеющий навыками моделирования АИС и базы данных, представители технического оператора ГПЭУ, ГКИТС и СМЭВ «Тундук». Также необходимо определить ответственного секретаря рабочей группы.

Рабочая группа может привлекать к своей работе внешнего консультанта или эксперта.

Состав рабочей группы исполнителя государственной услуги закрепляется приказом органа.

Шаблон приказа приведен в Приложении 1.

Шаг 2. Разработать План-график работ

План-график работ разрабатывается в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1. План-график работ

№	Наименование задачи	Длительность исполнения задачи*	Дата начала задачи (от даты)	Дата окончания задачи	Исполнитель	Индикатор исполнения
---	---------------------	---------------------------------	------------------------------	-----------------------	-------------	----------------------

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

		(рабочие дни)	издания приказа)			
1	Встречи рабочей группы	еженедельно				
2	*Определение технической оснащенности	10-15 дней				
3	*Определение перечня документов	5 дней				
4	Составление списка должностных лиц, функционально исполняющих госуслугу в текущем виде	5 дней				
5	Определение стадии зрелости электронной услуги	1 день				
6	Графическое представление бизнес-процесса «как есть»	10 дней				
7	Анализ бизнес-процессов «как есть»	20 дней				
8	Определение данных для автоматизации	10 дней				
9	Определение действий, которые не подлежат автоматизации	5 дней				
10	*Подготовка данных для заполнения таблиц данных, необходимых для предоставления услуги	22 дня				
11	*Формирование баз данных и справочников	20 дней				
12	Графическое моделирование бизнес-процессов «как должно быть»	10 дней				
13	Обеспечение межведомственного взаимодействия государственных услуг	60-180 дней				
14	Разработка ТЗ АИС					
15	Внедрение АИС					
16	Приобретение ЭП					
17	Подключение к СМЭВ «Тундук»					

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

18	Подключение к Государственному portalу электронных услуг					
19	Корректировка существующих НПА под новые процессы					

Примечание.

- Задачи выполняются последовательно или параллельно;
- Общая длительность работ должно быть не более 225 рабочих дней;
- Длительность выполнения работ зависит от сложности и количества государственных услуг.

Шаг 3. Определить техническую оснащенность

Заполнить таблицы, согласно имеющимся техническим средствам исполнителя услуги.

Таблица 2. Общая таблица технического оснащения

№	Наименования технических средств	Да/Нет	Примечание (в случае неполного соответствия, дать пояснения)
1	Наличие компьютеров		
2	Наличие локальной сети		
3	Наличие серверного оборудования		
4	Наличие коммуникационного оборудования		
5	Наличие VPN-канала связи между подразделениями, разнесенными географически		
6	Наличие оборудованного серверного помещения		
7	Наличие АИС, ИС, АСУ		
8	Наличие Базы данных		
9	Наличие электронных картотек в файлах EXCEL		
10	Наличие скоростного поточного сканера документов		

Таблица 3. Наличие компьютеров

№	Наименование подразделения	Общее количество компьютеров	Операционная система (название, версия)	период ввода в эксплуатацию	
				до 5 лет	свыше 5 лет

Таблица 4. Наличие коммуникационного оборудования

№	Наименование подразделения	Наименование оборудования с указанием марки и модели	Общее количество

* Столбец “Наименование оборудования с указанием марки и модели” может содержать информацию о наличии сетевых коммутаторов (хаб, свитч), модемов и другого оборудования.

Таблица 5. Наличие VPN-канала связи между подразделениями

№	Наименование подразделения	Местонахождение подразделения	Интернет канал (xDSL/3G/4G/оптоволоконная линия связи)	Пропускная способность интернет канала	Технология VPN (L2TP/OpenVPN/IPSEC/PPTP)	Провайдер

Шаг 4. Предоставлять отчет о проделанной работе

Отчет о проделанной работе ежемесячно предоставляется в Государственный комитет информационных технологий и связи Кыргызской Республики, который является государственным органом исполнительной власти, реализующим государственную политику и осуществляющим межотраслевую координацию в области информатизации, электронного управления, электронного правительства, электронных услуг.

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг
Шаблон Отчета приведен в Приложении 2.

3. Построение модели текущих бизнес-процессов “как есть”

Если государственный орган имеет утвержденный административный регламент государственной услуги, который соответствует фактическому процессу и порядку предоставления этой государственной услуги, то данный административный регламент рассматривается в качестве модели текущего бизнес-процесса «как есть».

Построение модели бизнес-процесса «как есть» состоит из следующих шагов.

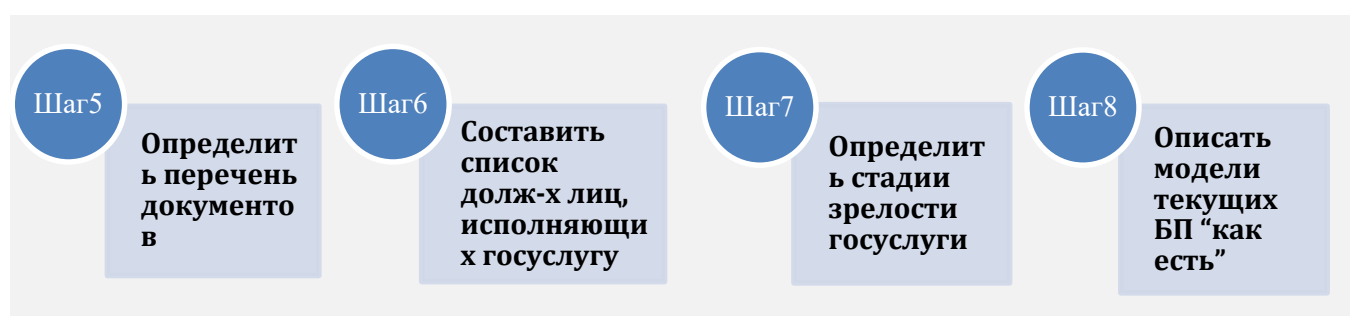


Рис. 2. Шаги по описанию текущих бизнес-процессов

Шаг 5. Определить перечень документов

Определяется перечень документов, применяемых для предоставления услуги. К таким документам относятся административные регламенты, стандарты, положения, регламенты органа, постановления правительства, законы и др. документы, регулирующие процессы предоставления госуслуги.

В результате выполнения этого шага составляется перечень документов (Таблица 6) и папка с копиями документов в электронной и бумажной формах (при необходимости).

Таблица 6. Перечень документов

№	Наименование документа	Тип документа (Закон, Административный регламент, Положение, Процедура, Инструкция и т.п.)	Статьи документа	Наименование госуслуги, которую они выполняют
1				
2				

3				
---	--	--	--	--

Шаг 6. Составить список должностных лиц, функционально исполняющих госуслугу в текущем виде

Собранные документы в шаге 5 изучаются и определяются должностные лица, функционально исполняющие госуслугу, которые предоставляют госуслуги. В результате выполнения настоящего шага формируется Таблица 7, которая готовится для каждой услуги.

Таблица 7. Действия госуслуги

№	Действие в процессе оказания госуслуги	ФИО	Наименование подразделения	Должность	Конечный результат действия в процессе оказания госуслуги	Наличие действия в административном регламенте
1						
2						
3						

Шаг 7. Определение стадии зрелости электронной услуги

Необходимо определить стадии зрелости электронной услуги, используя Таблицу 8.

Таблица 8. Стадии зрелости электронной услуги

Стадия готовности электронной услуги	Требования к стадии
0	Ведомство не имеет публичного веб-сайта, либо такой сайт имеется, но не соответствует ни одному из критериев последующих стадий
1	Информация, необходимая для того, чтобы начать процедуру предоставления услуги, имеется на публично доступной веб-странице

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

2	С имеющейся веб-страницы можно загрузить форму заявки, бланк для инициирования получения услуги в бумажном формате
3	Имеющаяся веб-страница имеет функциональную возможность заполнять заявку в электронной форме и принять ее к рассмотрению госорганом без распечатки на бумажном носителе
4	Функциональные возможности имеющейся веб-страницы позволяют осуществить весь цикл получения электронной услуги исключительно электронным способом, включая электронную оплату налогов и сборов, через веб-сайт. Никакой другой административной процедуры, предусматривающей использование бумажных носителей или посещение ведомства лично, не предусмотрено.
5	Услуга полностью автоматизирована и от заявителя не требуется предоставление каких-либо документов, подтверждающих его данные и сведения. Эти сведения автоматически генерируются при подаче электронного заявления из АИС других органов

Таблица 9. Определенные стадии зрелости электронной услуги государственного или муниципального органа

№	Наименование услуги	Стадии зрелости электронной услуги	Примечание (описание определения стадии зрелости при точном несоответствии с какой-либо стадией)
1	Услуга 1		
...	...		
3	Услуга N		

Шаг 8. Описать модели текущих бизнес-процессов «как есть»

Составляется графическая модель предоставления услуги с помощью собранной информации и документов в результате шага 5.

В качестве инструмента для графического моделирования рекомендуется использовать программное обеспечение Microsoft Visio. Методика и шаблон моделирования бизнес-процессов приведено в Приложении 3.

4. Оптимизация модели «как есть» для предоставления услуги через ГПЭУ

Оптимизация модели «как есть» состоит из следующих шагов:



Рис. 3. Шаги по оптимизации текущих бизнес-процессов и переводу их в электронный формат

Шаг 7. Анализ бизнес-процессов «как есть»

Исходя из подготовленной графической модели исключить избыточные и дублирующие процедуры и действия, которые отрицательно влияют на:

- время обработки запроса на услугу;
- время обработки передачи запроса на услугу от одного исполнителя к другому;
- время обработки документов;
- время согласовательных процедур;
- время запроса или передачи документа в другое ведомство;
- время предоставления дополнительных документов или информации.

примеры определения и исключения избыточных и дублирующих процедур указаны в Приложении 4.

Исходя из результатов таблиц 2 и 3 выявить:

- действия не отраженные в административном регламенте;
- действия, не соответствующие административному регламенту;
- действия, не предусмотренные нормативными правовыми актами.

Шаг 8. Определение данных для автоматизации

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Анализ данных осуществляется следующим образом:

- какими данными владеет государственный орган, как источник;
- с какими данными других государственных органов он работает для предоставления государственной услуги;
- каким образом данные необходимо структурировать во избежание их повторных запросов;
- с какими данными орган работает и какие данные предоставляются им при оказании госуслуги:

Доступ к данным устанавливается исходя из их типа:

- открытые данные - это информация (в том числе документированная), созданная в пределах своих полномочий государственными органами, которая подлежит публичному размещению в соответствии с законодательством;
- персональные данные – зафиксированная информация на материальном носителе о конкретном человеке, отождествленная с конкретным человеком или которая может быть отождествлена с конкретным человеком, позволяющая идентифицировать этого человека прямо или косвенно, посредством ссылки на один или несколько факторов, специфичных для его биологической, экономической, культурной, гражданской или социальной идентичности. К персональным данным относятся биографические и опознавательные данные, личные характеристики, сведения о семейном положении, финансовом положении, состоянии здоровья и прочее.

Шаг 11. Определить действия, которые не подлежат автоматизации

Для формирования полноценной автоматизированной системы, необходимо все процессы автоматизировать. Однако, в действительности имеются такие действия, которые не подлежат автоматизации или которые можно автоматизировать частично. К таким случаям могут быть отнесены проведение комиссий, выезды по месту оказания услуги и др. Вместе с тем, следует учитывать, что результаты таких случаев могут быть внесены в АИС в ручном режиме.

Шаг 12. Подготовка данных для заполнения таблиц данных, необходимых для предоставления услуги

Данные исполнителя услуги должны быть приведены в цифровой (электронный) вид.

Оцифровка осуществляется следующими способами:

- цифровым сканером оцифровываются бумажные документы для получения электронной копии документа в виде изображения, с введением в базу данных необходимых атрибутов и сведений, содержащихся в данном изображении;
- ручным вводом.

Шаг 13. Сформировать базы данных и справочников

При выполнении этого шага необходимо определить владельцами каких баз данных (при наличии) является госорган, составить перечень и связи между базами данных.

Справочники представляют собой набор определенных данных и информации или действий. Например:

- перечень нормативных правовых актов или его отдельных элементов и частей;
- перечень видов причин отказа в предоставлении услуги;
- перечень тарифно-сметных показателей;
- и др.

Примеры формирования справочников приведено в Приложении 5.

Шаг 14. Смоделировать бизнес-процессы “как должно быть”

После выполнения шагов с 9 по 14 необходимо нарисовать графическую модель бизнес-процессов “как должно быть”. Шаблон графической модели бизнес-процессов “как должно быть” представлен в Приложении 5.

5. Обеспечение межведомственного взаимодействия государственных услуг и подключение к ГПЭУ

Для обеспечения межведомственного взаимодействия госуслуг необходимо выполнить следующие шаги.



Рис. 4. Шаги для обеспечения межведомственного взаимодействия государственных услуг

Шаг 15. Сформировать таблицы данных для предоставления одной электронной услуги.

Таблица 10. Таблица данных электронной услуги “Наименование услуги”

№	Входные данные	Результат выполнения	Данные, запрашиваемые из других органов	Наименование органа, источника запрашиваемых данных

Пример заполнения данной таблицы в Приложении 5.

Шаг 16. Разработать ТЗ АИС

Разработка ТЗ АИС осуществляется в соответствии с унифицированными требованиями к разработке ТЗ для АИС согласно Приложению 7.

Шаг 17. Внедрить АИС

Внедрение АИС осуществляется в соответствии с ТЗ и контрактом, заключенным с разработчиком АИС.

Унифицированные квалификационные требования к разработчику АИС изложены Приложении 6.

Шаг 18. Приобрести электронные подписи для сотрудников, задействованных в исполнении услуг

Приобретение электронной подписи в форме RuToken (физический защищенный носитель) осуществляется в соответствии с требованиями Закона Кыргызской Республики «О государственных закупках» у компаний, владеющих сертификатами удостоверяющего центра.

Необходимо отличать ЭП физического лица в форме E-ID (биометрический паспорт гражданина Кыргызской Республики) от ЭП сотрудника органа в форме RuToken, где указывается его должность и наименование организации. Так, E-ID не может использоваться сотрудником органа для подписания электронного документа исполнителя услуги.

Шаг 19. Подключиться к СМЭВ “Тундук”

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Для межведомственного взаимодействия подключитесь к СМЭВ «Тундук». Подключение к СМЭВ Тундук осуществляется через подачу электронной заявки. Для этого, зайдите на сайт www.tunduk.gov.kg, выберите вкладку «стать участником» или пройдите по ссылке <https://www.tunduk.gov.kg/become-a-member/>.

СМЭВ «Тундук» работает только с электронными базами данных.

Все данные государственных органов, необходимые для подачи заявления, присоединяются к форме заявления автоматически.

Шаг 20. Подключиться к Государственному portalу электронных услуг

Подключите услугу к ГПЭУ. Для этого необходимо направить к техническому оператору ГПЭУ официальный запрос на подключение АИС исполнителя услуги.

Шаг 21. Скорректировать существующие НПА под новые процессы

После подключения к ГПЭУ необходимо внести изменения в существующие нормативно-правовые акты согласно новым процессам предоставления государственных услуг, а также необходимо пересмотреть функциональные обязанности ответственных сотрудников, которые задействованы в процессе предоставления услуги, т.к. часть функций может быть заменена на новые, с учетом предоставления государственной услуги в электронном виде.

Приложение 1.

к методическому руководству по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Шаблон Приказа о создании рабочей группы «О создании рабочей группы»

В целях оптимизации бизнес процессов предоставляемых государственных услуг через Государственный портал электронных услуг **приказываю:**

1. Создать рабочую группу из числа сотрудников согласно приложению к настоящему приказу.
2. Реализовать проект по оптимизации бизнес процессов до _____
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на _____
4. Соответствующему структурному подразделению довести настоящий приказ до сведения заинтересованных сторон.

Подписи

Печать

Приложение к приказу № _____

Подразделение	Должность	Роль в проекте	Обязанности в проекте
		Руководитель рабочей группы	- Руководство рабочей группой для достижения целей и выполнения задач проекта - Решение проблемных задач проекта - Утверждение проектных документов -
		Координатор рабочей группы	- Координация работ проекта - Коммуникация и доведение актуальной информации по проекту со всеми заинтересованными сторонами - Контроль и мониторинг работ проекта - Составление отчетов по проекту
		Эксперт 1	
		Эксперт 2	
		Секретарь проекта	- ведение протоколов проекта - обеспечение Согласования

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

			и подписания проектных документов
		Представитель ГКИТС КР (по согласованию)	
		Представитель СМЭВ «Тундук» КР (по согласованию)	
		Представитель ГПЭУ (по согласованию)	
		Внешние эксперты/консультанты (по согласованию)	

Приложение 2.

к методическому руководству по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Шаблон Отчета о проделанной работе

УТВЕРЖДАЮ

Должность ответлица от ГКИТС

_____ ФИО ответлица от ГКИТС

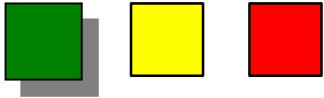
“ ____ ” _____ 2019 год

ОТЧЕТ

о проделанной работе за _____ месяц

Оптимизация бизнес-процессов и перевод услуг в электронный вид для предоставления через Портал госуслуг	
Наименование государственного или муниципального органа	
ФИО Руководителя рабочей группы	
Отчетный период:	01.01.2019-31.01.2019

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Сроки завершения работ	<i>По приказу № от _____</i>
Выполнение сроков:	<input type="checkbox"/> по плану, <input type="checkbox"/> отставание , <input type="checkbox"/> опережение Отставание: <кол-во дней>
Текущий статус проекта: 	<i>Желтый – есть проблемы, которые могут повлиять на индикаторы исполнения (описать, какие индикаторы и как влияют). Красный – требуются экстренные действия для продвижения работ (описать в каком шаге не выполняется или прогнозируется риск невыполнения) Зеленый – все работы выполняются согласно план-графика работ</i>
Информация проделанных работах	о <i>Информация приведена в Приложении 1. План-график работ</i> <i>1. Описать задачи, которые выполнены за отчетный период с датой завершения выполнения</i> <i>2. Описать задачи, которые выполняются за отчетный период</i> <i>3. Описать задачи, которые планируется выполнить за следующий отчетный период</i>
Причины не выполнения индикатора/сроков	<i>Записать причины отставания, невыполнения работ, неисполнения сроков</i>

Руководитель Государственного органа (Исполнитель)

ФИО

Приложение 1. Текущий статус выполнения План-графика работ

№	Наименование задачи (Шаги Руководства)	Длительность исполнения задачи* (день/нед/мес)	Дата начала задачи	Дата окончания задачи	Индикатор исполнения	% выполнения задачи
1	Расписать задачи					
2	Шаг 1*					

...
N	Задача N*					

Приложение 3.

к методическому руководству по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Инструмент построения модели бизнес-процессов “как есть”

При моделировании предлагается использовать программное обеспечение Microsoft Visio.

Для этого необходимо открыть Microsoft Visio и по следующему пути найти элементы создания процессов: Пуск – Microsoft Visio – Бизнес – Функциональная схема – Фигуры функциональной схемы – По вертикали – Дополнительные услуги – Фигуры простой блок схемы.

Рисунки 1-4 приведены относительно Microsoft Visio 2013. В более ранних или поздних версиях также имеются подобные схемы, возможно по другим интерфейсам.

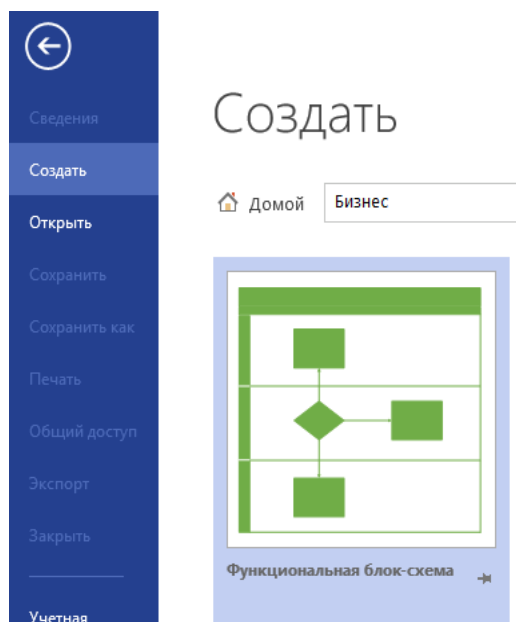


Рис. 1. Путь создания документа для моделирования бизнес процессов

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

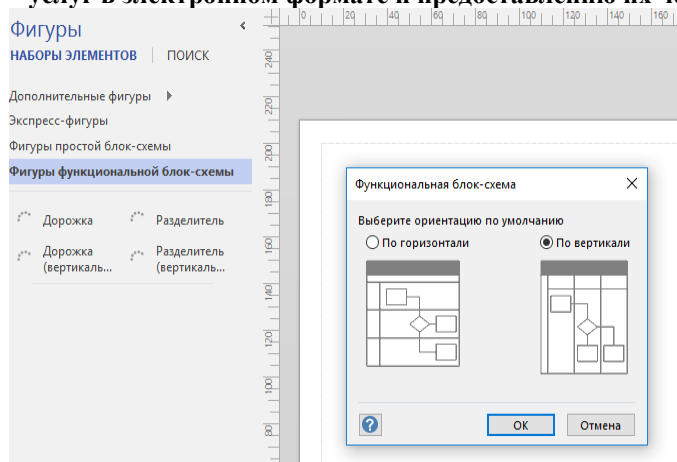


Рис. 2. Путь по выбору элементов моделирования бизнес процессов

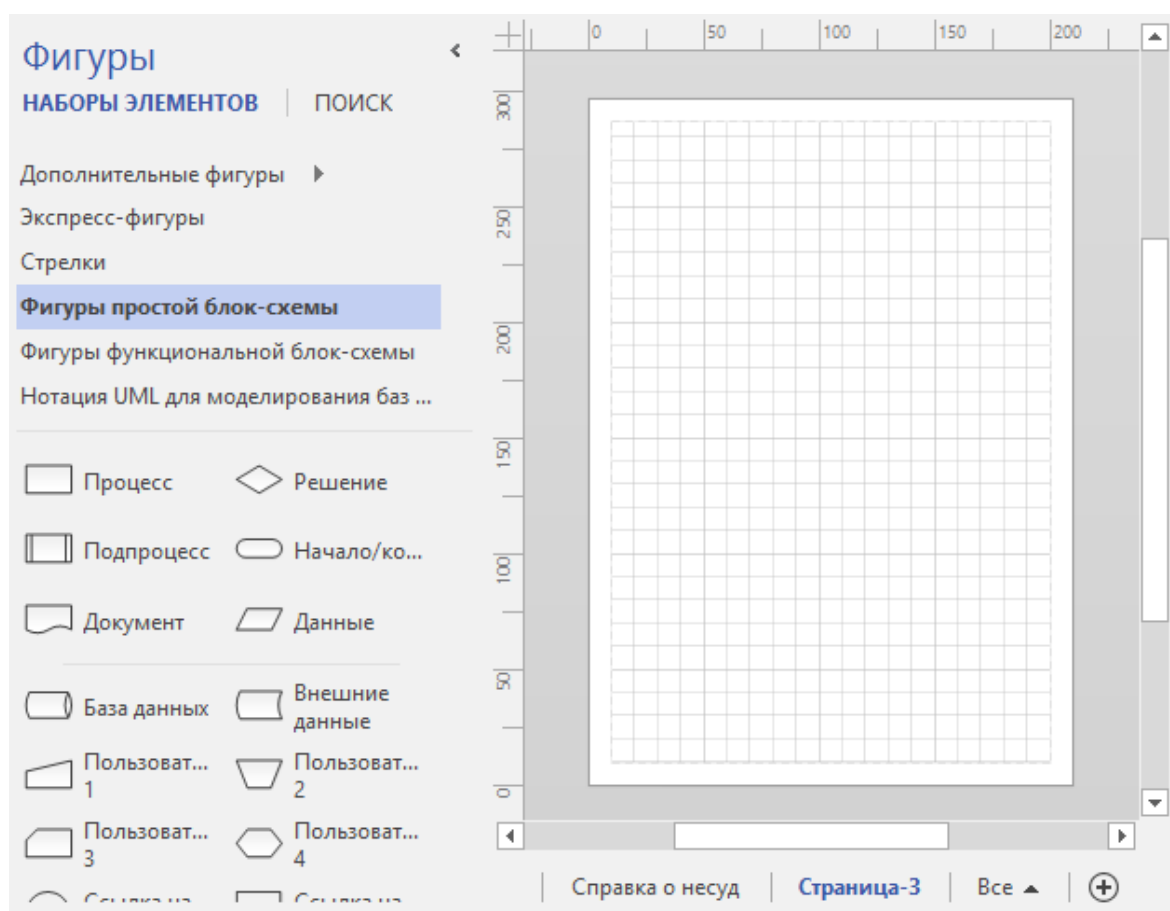


Рис. 3. Окно для моделирования бизнес-процессов

После открытия необходимого окна для моделирования бизнес-процессов по описанию услуг госорганов, предлагаются использование следующих элементов, предоставляемых в электронном формате.


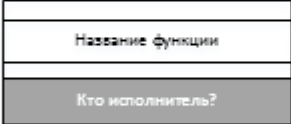

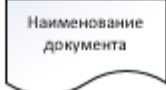
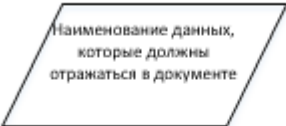



Название услуги		
Название процедуры 1	Название процедуры 2	...
	Начало и конец услуги	
	Элемент функции/ задачи	
	Условие, выбор после которого должно быть решение	
	Элемент Наименование документа	
	Данные документа	
	Элемент База данных	
	Соединение между элементами, кроме документов и данных	
	Соединение между элементом и данными, документами	

Рис 4. Элементы MS Visio для описания бизнес процессов

При составлении графического изображения модели “как есть” необходимо учесть, что:

1. Услуга может иметь один вход (“начало”) и несколько выходов (“конец”);
2. “Начало” означает начало процесса, которое начинается с подачи заявления или обращения.

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

3. Если при моделировании возникает необходимость в других элементах, то они включаются в графическую модель.

4. В каждом наименовании процесса указывается исполнитель, должность и наименование подразделения.

5. Каждый процедурный этап представляется вертикальной дорожкой. Например, Прием заявления, Обработка заявления, Проверка, Запросы, Формирования ответа на заявление, Оформление выходного документа. Данный перечень не является исчерпывающим и может быть сформирован в соответствии с особенностями предоставления услуги.

6. Все отображаемые задачи должны быть связаны между собой.

7. “Конец” означает завершение предоставления услуги, к которым могут относиться отказ от предоставления услуг или ее полное завершение в форме итогового документа.

Шаблон графической модели бизнес процессов представлен на Рис. 8.

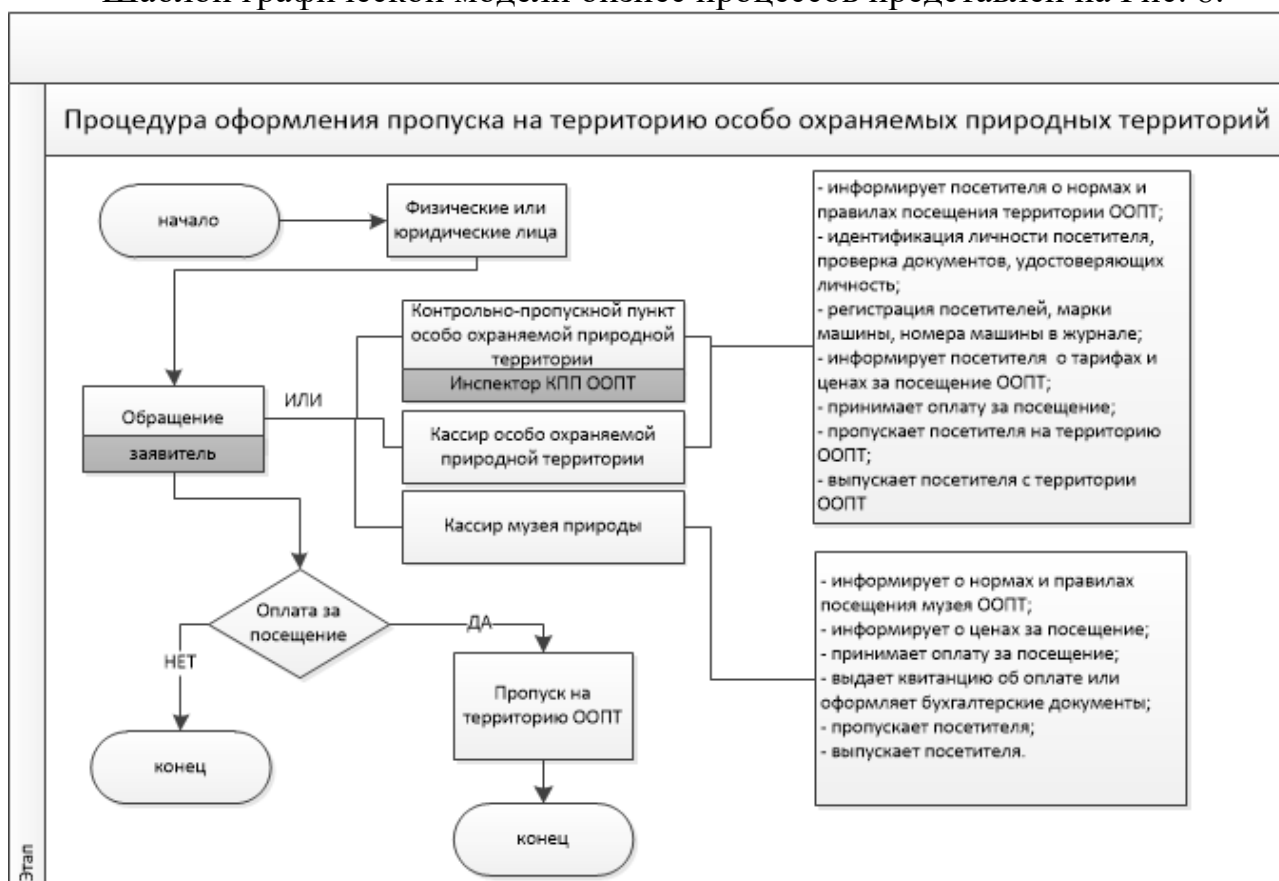


Рис. 5. Графическая модель текущих бизнес процессов (“как есть”)

Приложение 4.

к методическому руководству по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Примеры оптимизации избыточных действий

1. Процесс регистрации и визирования документа и маршрут прохождения документа до исполнителя.

Пример оптимизации процесса регистрации заявления

Данный пример показывает сокращение нескольких избыточных действий путем автоматизации процедуры регистрации.

В первоначальном случае заявление поступает в общий отдел органа, где сотрудник производит его регистрацию, присваивая ему номенклатурный входящий номер. Затем документ передается руководителю на визирование и определение исполняющего подразделения и в некоторых случаях соисполнителя. После резолюции, документ возвращается в общий отдел, где сотрудник в журнале указывает исполняющее подразделение. После этого, документ направляется к руководителю указанного подразделения, который в свою очередь определяет непосредственного исполнителя. Затем, документ регистрируется в журнале входящей корреспонденции данного подразделения и передается непосредственно исполнителю.

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг



Рис. 4. Регистрация заявления в текущем бумажном процессе.

Так, при автоматизации процесса, заявлению автоматически должен быть присвоен порядковый номер и проведена его автоматическая регистрация в информационной системе и непосредственная передача исполнителю услуги.

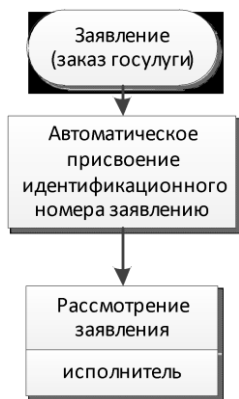


Рис. 4. Автоматизированный процесс регистрации

2. Процесс ручного поиска информации для предоставления услуг.

Пример:

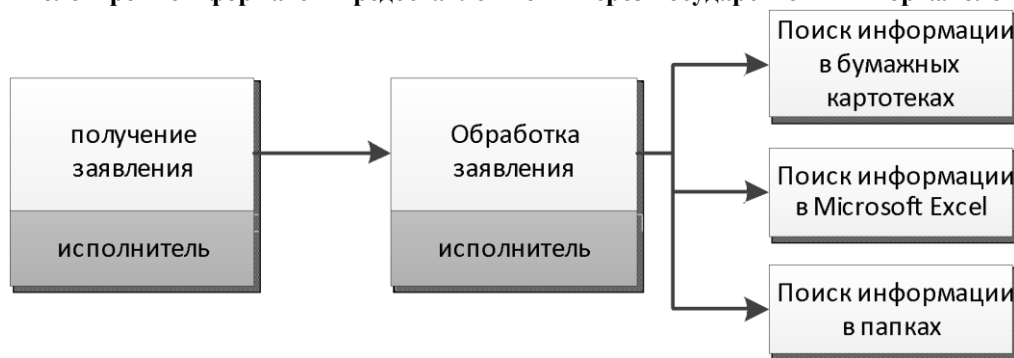


Рис.5. Процесс ручного поиска информации

Для получения необходимой информации или подтверждения каких-либо данных, исполнитель должен потратить время на поиски. При этом следует учесть, что как правило картотеки, файлы Excel и папки не содержат жестко структурированную информацию. Например:

- в бумажных картотеках может быть нарушен алфавитный порядок поиска, утеряны какие-либо данные, либо имеют не читаемый формат (выцветший текст или не разборчивый почерк);
- в файлах Excel могут быть введены сведения без соблюдения регистров, знаков, символов и точности написания;
- в папках также, как правило может быть нарушен порядок содержания информации, как с нарушением алфавитного порядка, так и порядковой нумерации. Здесь же не исключены выпадения каких-либо документов, или их непригодность.



Рис. 6. Автоматизация поиска информации

Автоматизация поиска информации обеспечивается за счет создания баз данных - справочников, которые являются частью автоматизированной информационной системы.

Приложение 5.

к методическому руководству по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Основы проектирования базы данных

Для проектирования базы данных существует множество программных приложений, однако для понятия сути проектирования базы данных предлагается использовать программное обеспечение Microsoft Visio.

Для этого необходимо открыть Microsoft Visio и по следующему пути найти элементы проектирования базы данных: Пуск – Microsoft Visio – Программа и базы данных – База данных – Нотация UML для моделирования базы данных.

Рис. 1-2 приведены относительно Microsoft Visio 2013. В более ранних или поздних версиях также имеются подобные схемы, возможно по другим интерфейсам.

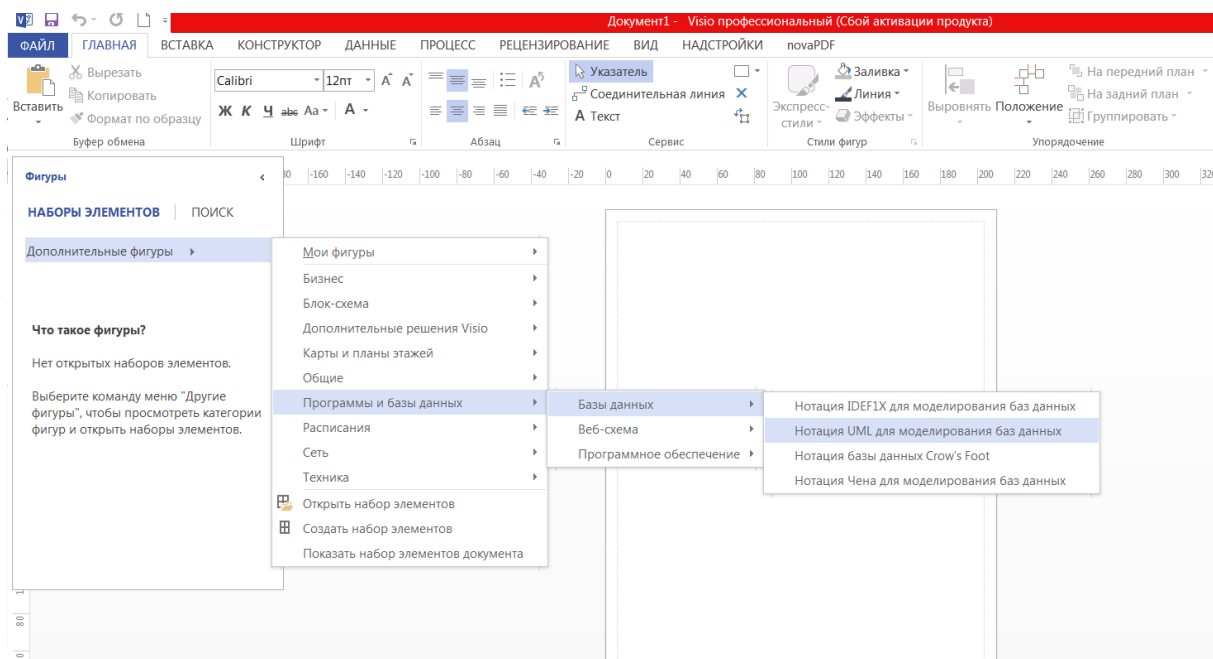


Рис. 1. Путь создания документа для проектирования базы данных

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

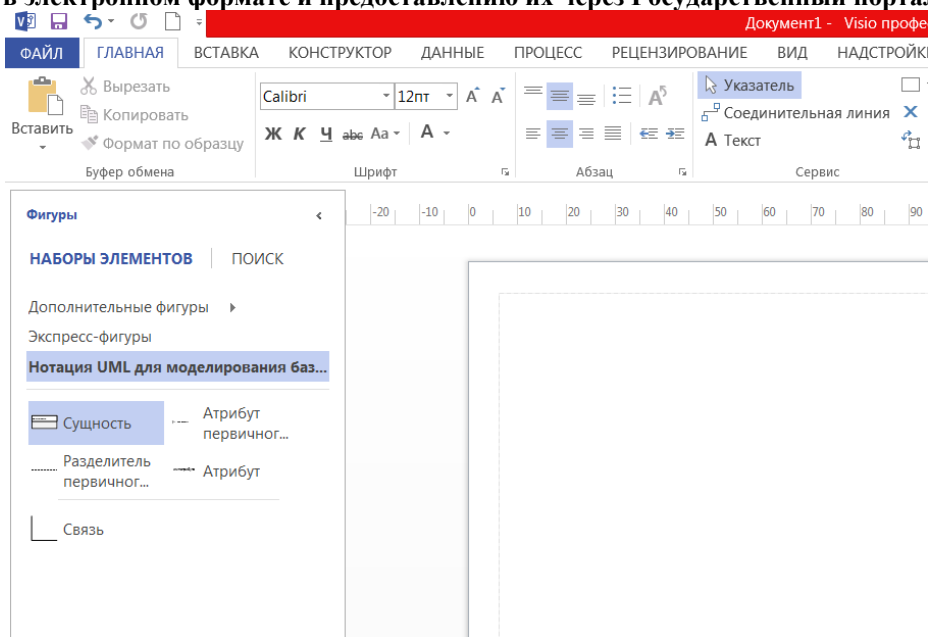


Рис. 2. Окно для проектирования базы данных

После открытия необходимого окна для проектирования базы данных по описанию услуг госорганов, предлагаются использование следующих элементов, предоставляемых в электронном формате.

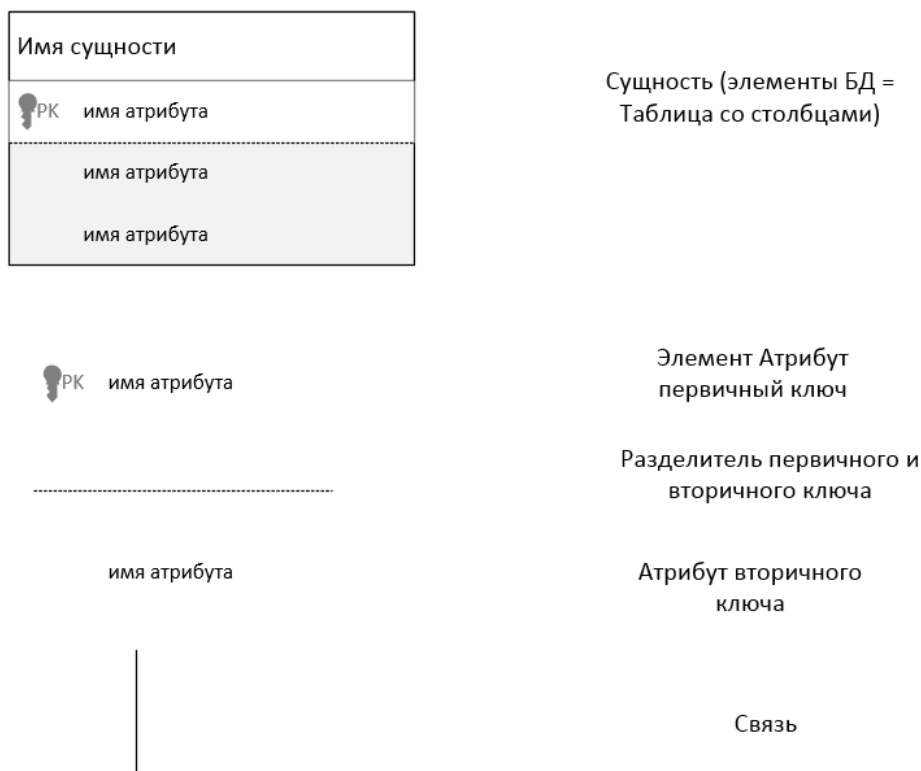


Рис. 3. Описание элементов проектирования базы данных

Шаблон графической модели бизнес процессов представлен на Рис. 4.

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

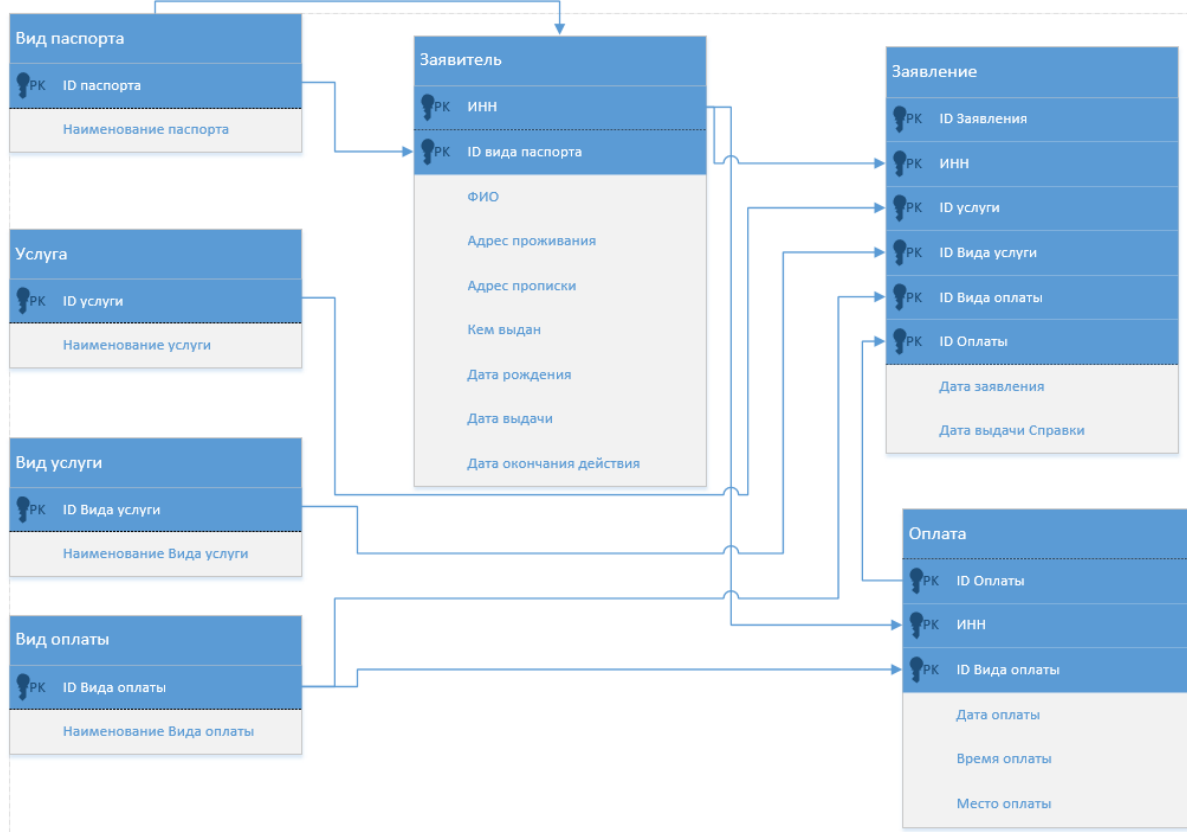


Рис. 4. Шаблон проектирования базы данных

На Рис. 4 видно что, производимые Сущности (Заявитель, Оплата, Заявление) содержат в себе элементы от различных справочников, которые являются первичными Сущностями.

Данная схема называется реляционной базой данных, т.е. разные базы данных состоят в определенной связи через Первичный ключ.

Для лучшего понимания приведенных сущностей на Рис.4 представлены следующие Таблицы 1-5, которые определяют суть некоторых сущностей, приведенных на Рис. 4.

Таблица 1. Справочник Вид паспорта

ID паспорта	Вида	Наименование паспорта
*001 ВП		Обычный
*002 ВП		Биометрический
*003 ВП		Загран

Таблица 2. Справочник Вид услуги

ID Вида услуги	Наименование Вида услуги
----------------	--------------------------

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

*001 ВУ	Через ГПЭУ
*002 ВУ	Без ГПЭУ

Таблица 3. Справочник Услуга

ID услуги	Наименование услуги
*001 У	Выдача справки о несуд
*002 У	Апостилирование
*003 У	Сопровождение спецгрузов
*004 У	Охрана объектов и ПЦО

Таблица 4. Справочник Вид Оплаты

ID Оплаты	Наименование вида оплаты
*001 О	Терминал (Qiwi, Megacom)
*002 О	Банк
*003 О	I-bank
*004 О	Viza

Таблица 5. База данных Заявителей

ИНН	ФИО	Адрес проживания	Адрес прописки	Кем выдан	Дата рожд	Дата выдачи	Дата окончания действия

Приложение 6.

к методическому руководству по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг

Шаблон графической модели бизнес-процессов “как должно быть”

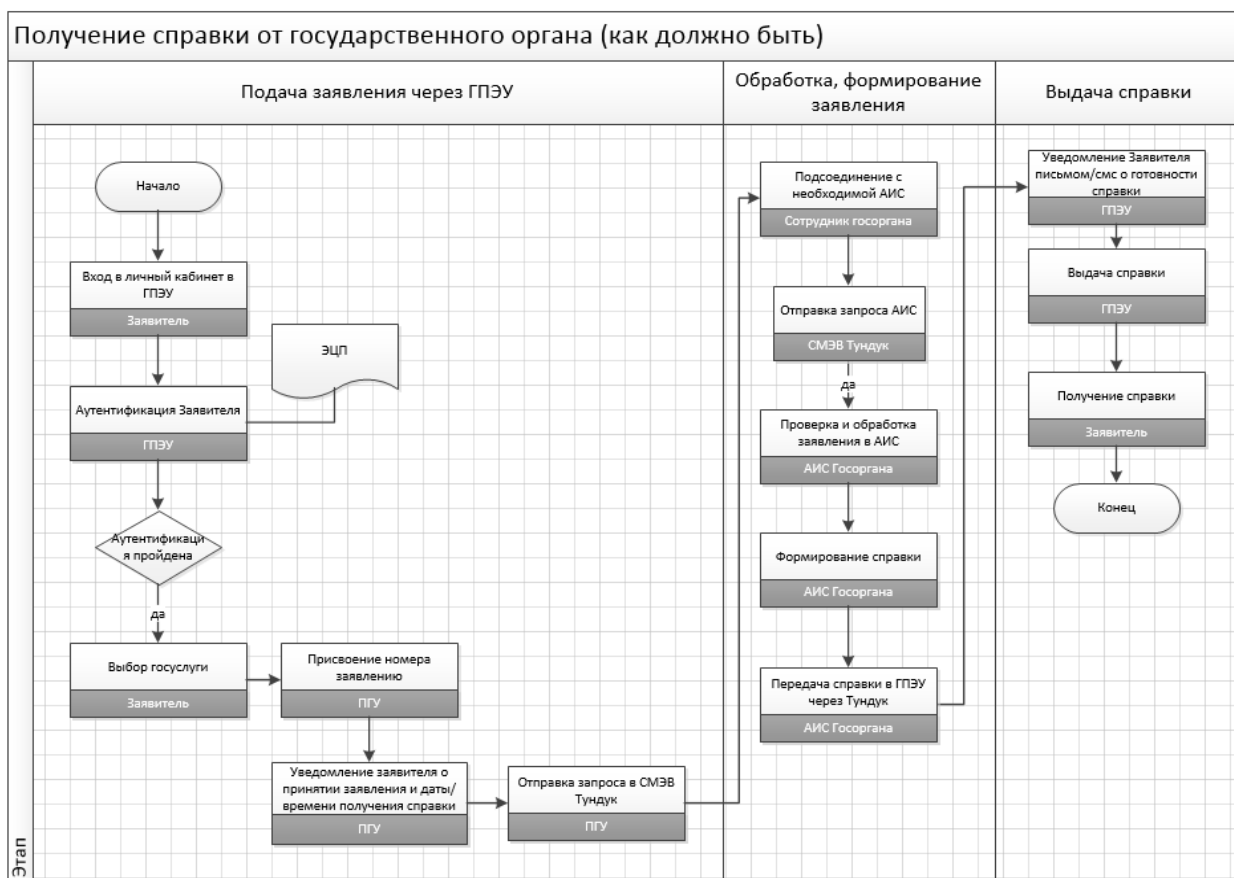
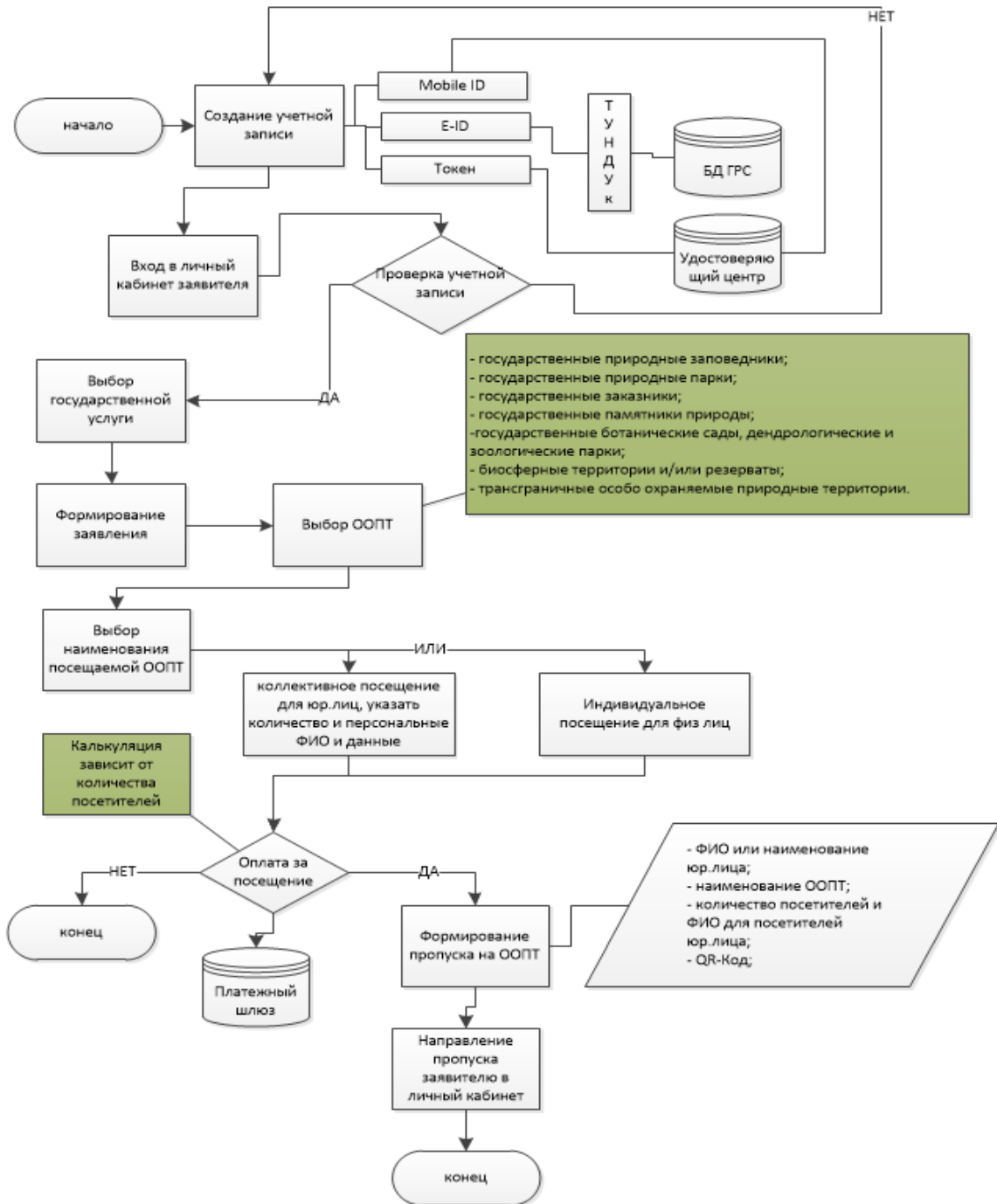


Рис.1. Шаблон графической модели бизнес-процессов “как должно быть”

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг
Пример реальных бизнес-процессов, которые были оптимизированы

Посещение объектов особо охраняемых природных территорий, государственного лесного фонда, музеев природы, эковизитцентров, закрепленных охотничьих угодий, имеющих природоохранное, рекреационное, научное, эстетическое, историко-культурное и просветительское значение, как должно быть

Получение пропуска на ООПТ



Этап

Методическое руководство по проведению оптимизации процедур предоставления государственных услуг в электронном формате и предоставлению их через Государственный портал электронных услуг
Как видно, результатом оптимизации бизнес-процесса стала практически полная автоматизация процедуры выдачи пропуска на особо охраняемые территории. В данном случае, задачей государственного органа является содержание базы данных наименования территорий в актуальном виде.

При такой автоматизации, исполнитель услуги владеет полной картиной по количеству выданных пропусков, информацией о посетителях, сумме оплаченных пропусков. Также, как видно, устранены процессы бумажной регистрации посетителей и полностью исключен человеческий фактор при выдаче пропуска.