



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФОРУМ ТРУДА



ЦИФРОВЫЕ СЕРВИСЫ

www.rosntrud.ru

VII Санкт-Петербургский Международный Форум Труда

АИС ЦМП как система поддержки принятия решений для сотрудников ЦЗН

Владислав Крайнов
Старший аналитик ФЦК СЗ

Версия от 16 марта 2023 года

Проблема

низкая потребительская ценность услуг ЦЗН, разное качество оказания услуг в разных ЦЗН

Неэффективная система управления, которая:

- ▶ не дает четкий алгоритм действий сотрудников для достижения результата (продукта, услуги)
- ▶ неэффективно контролирует процесс достижения результата
- ▶ неэффективно контролирует показатели качества, необходимые клиенту
- ▶ не контролирует ресурсы, используемые для исполнения полномочия

ПРОДУКТЫ (УСЛУГИ) ЦЗН

- ▶ Разные процессы исполнения одной и той же услуги в разных ЦЗН дают на выходе разную потребительскую ценность
- ▶ Множество не нужных затратных для потребителя действий вместо быстрого получения результата услуги
- ▶ Отсутствие возможности получать только ту часть услуги, которая действительно необходима, вместо всей услуги в целом
- ▶ Потребителю не понятна система услуг и критериев для их получения

Переход на сервисную модель оказания услуг

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЗН

- ▶ Различные алгоритмы оказания услуг в разных ЦЗН и регионах
- ▶ Разные технологии обеспечивающих процессов в разных ЦЗН, отсутствие системы управления изменениями и внедрения лучших практик
- ▶ Избыточные затраты на одних участках и недостаточная ресурсная обеспеченность на других
- ▶ Высокие затраты на исполнение полномочий ввиду большого количества избыточных действий

Переход к целевой модели организации – стандарту деятельности органов ЦЗН

как система поддержки принятия решений для сотрудников ЦЗН при предоставлении государственных услуг, сервисов и реализации полномочий

Исчерпывающее описание основных процессов

(до уровня операций)

Взаимосвязь действий специалистов и процессов, реализованных на ЕЦП

Увязка основного процесса и обеспечивающих (влияющих на его качество) процессов

Установление показателей качества исполнения процессов, качества услуг и эффективности деятельности СЗН

Закрепление «сервисной модели»

1

- ▶ Единый алгоритм работы
- ▶ Сокращение различий и повышение качества оказания услуг и сервисов в разных ЦЗН

2

- ▶ Единый уровень качества основного и обеспечивающих процессов и их результатов
- ▶ Устранение избыточных затрат на реализацию процессов, оптимизация ресурсов

3

- ▶ Контроль качества исполнения на разных уровнях
- ▶ Выявление проблемных зон и наилучших практик
- ▶ Управление изменениями процессов

4

- ▶ Точечная настройка решения проблемы клиента
- ▶ Минимизация заявлений
- ▶ Оптимизация трудоемкости услуги для клиента и для специалиста

АИС ЦМП

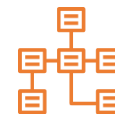
- ▶ Единая система стандартов исполнения процессов и организации деятельности ЦЗН
- ▶ Система управления изменениями
- ▶ Система мониторинга показателей процессов и эффективности СЗН
- ▶ Система обучения процессам
- ▶ Система коммуникации и управления подготовкой и распространением стандартов и технологических карт



Единая база знаний – стандарты и технологии выполнения в единой системе



Разработка и процесс утверждения в одной системе – нужная скорость принятия изменений



Отражение взаимосвязи основных и обеспечивающих процессов, учет влияния вносимых изменений на другие процессы организации



Возможность задавать показатели исполнения процессов и качества деятельности и тут же в системе осуществлять их мониторинг



Управление изменения процессов и обеспечение взаимосвязи с внешними системами



Возможность выстраивания подсистем на базе содержащейся информации (например, системы поддержки принятия решений для специалистов ЦЗН, системы обучения процессам)

Схема работы АИС ЦМП

Передача процессов в «Работу России» и в ИС, используемые СЗН для обеспечивающих процессов

ПРОЕКТИРОВАНИЕ
Проектирование ЦМП

ИСПОЛНЕНИЕ
Исполнение процессов в ЕЦП и в региональных ИС

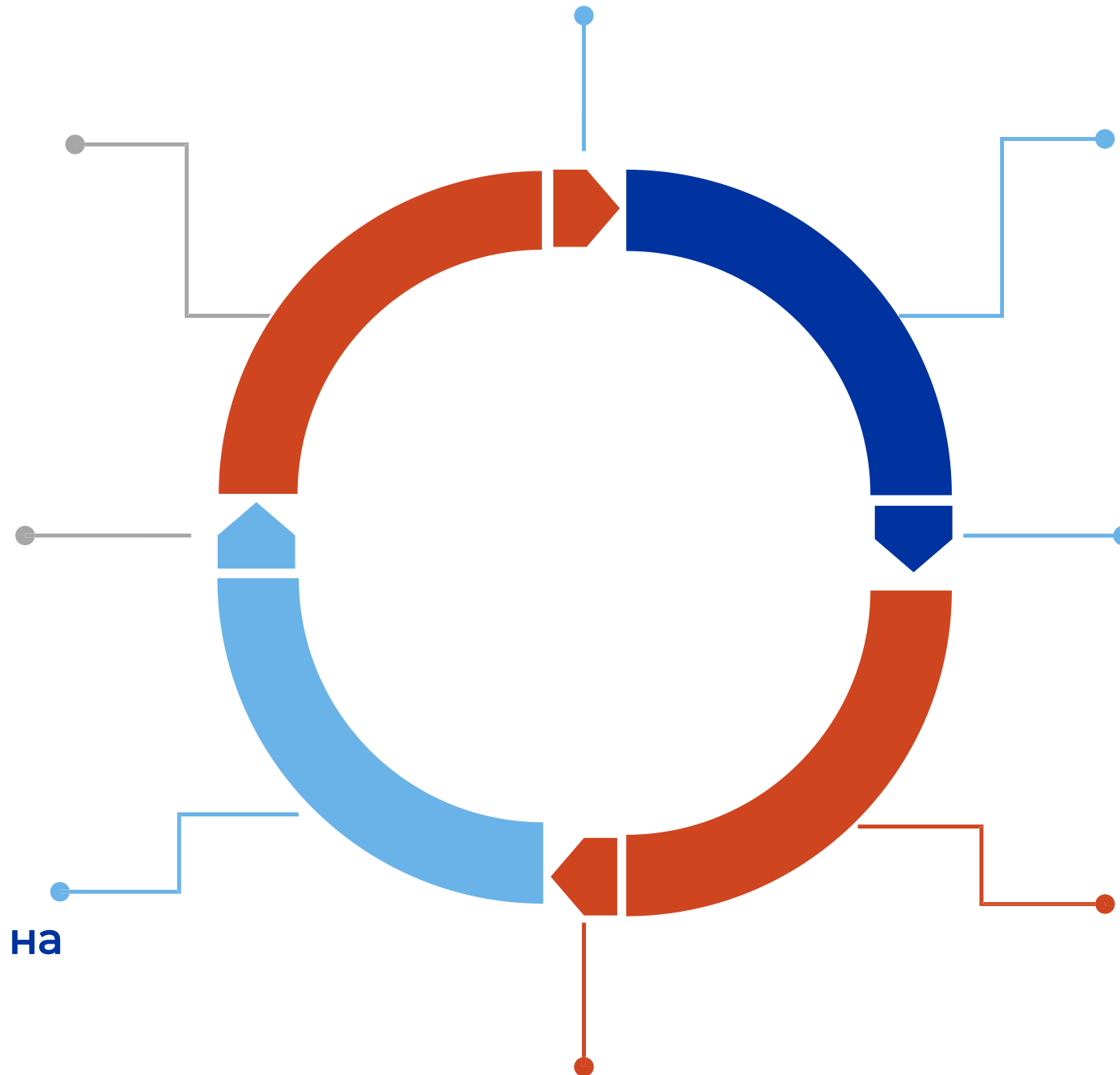
Передача задания на корректировку ЦМП

Сбор информации по показателям исполнения процессов

КОРРЕКТИРОВКА
Формирование задания на корректировку ЦМП

АНАЛИЗ
Мониторинг хода исполнения процессов на региональном уровне
Анализ показателей на федеральном уровне по результатам исполнения процессов

Формирование предложений по улучшению процессов исполнения полномочия



Руководство СЗН

- ▶ Использование АИС в качестве системы принятия решений при организации сети ЦЗН в соответствии со стандартами
- ▶ Обеспечение деятельности региональных методологов
- ▶ Мониторинг исполнения процессов отдельными ЦЗН
- ▶ Задания руководителям на улучшение работы

Руководители ЦЗН

- ▶ Использование АИС в качестве системы принятия решений при организации деятельности подразделений ЦЗН в соответствии со стандартами
- ▶ Задания сотрудникам на изучение изменений стандартов и технокарт
- ▶ Организация адаптации новых сотрудников
- ▶ Исполнение заданий управляющего ЦЗН на улучшение работы
- ▶ Мониторинг и анализ исполнения процессов отдельными сотрудниками и отделами

Сотрудники ЦЗН

- ▶ Использование АИС в качестве системы принятия решений при оказании услуг и сервисов
- ▶ Оперативная коммуникация с региональными методологами по вопросам, возникающим при обслуживании граждан и работодателей
- ▶ Получение и исполнение заданий на изучение изменений, новых стандартов и технокарт

Минтруд России

- ▶ Утверждение стандартов и технокарт
- ▶ Оценка эффективности региональных СЗН
- ▶ Задания руководителям СЗН на улучшение работы

Роструд

- ▶ Контроль соответствия целевого процесса и разработанного функционала основных полномочий (услуг) на ЕЦП
- ▶ Мониторинг показателей исполнения процессов в региональных СЗН, аудит эффективности СЗН
- ▶ Задания руководителям СЗН на улучшение работы

ФЦК СЗ

- ▶ Разработка целевых процессов
- ▶ Разработка стандартов и технокарт
- ▶ Ведение Базы знаний
- ▶ Служба поддержки

Разработчик ЕЦП

- ▶ Реализация функционала целевых процессов исполнения основных полномочий (услуг) на ЕЦП
- ▶ Служба поддержки

Разработчики РИС

- ▶ Получение в свои системы целевого процесса и контрольных точек
- ▶ Передача контрольных данных в ЕЦП

Более 22 тыс. пользователей

Основные компоненты

Модуль базы знаний

Формирование Базы стандартов (ЦМП и ЦМО) и доступ к ней:

- ▶ обеспечение удобной структуры размещения документов
- ▶ и поиска информации
- ▶ хранение актуальных стандартов, технокарт, дополнительных документов, применяемых
- ▶ при выполнении процессов
- ▶ получение сотрудниками ЦЗН сведения как в целом по ЦМП и ЦМО, так и в разрезе своей роли: технологические операции, выполняемые, требования к результату, используемые формы, сроки выполнения операций
- ▶ формирование заданий на обучение сотрудников
- ▶ оперативная коммуникация
- ▶ с методологами по возникающим вопросам применения стандартов и технокарт

Модуль управления процессами

Управление разработкой и изменениями процессов:

- ▶ проектирование, рассмотрение и утверждение целевых схем основных и обеспечивающих
- ▶ процессов, стандартов и технокарт
- ▶ формирование показателей оценки результата и качества выполнения процессов, определение целевых значений и коридоров
- ▶ хранение версий (редакций) процессов и связанных документов
- ▶ синхронизация изменений основных и обеспечивающих процессов
- ▶ организация взаимодействия с остальными подсистемами ЕЦП «Работа в России» и ИС, используемыми СЗН для обеспечивающих процессов

Модуль мониторинга и анализа

Управление качеством исполнения полномочий (оказания услуг):

- ▶ автоматизированное получение данных по показателям:
 - оценки результата
 - оценки качества процесса
 - уровня внедрения целевой модели
 - удовлетворенности получателей
- ▶ расчет интегрированного показателя оценки качества оказания услуги (сервиса)
- ▶ в разрезе услуги (сервиса), ЦЗН, региона
- ▶ формирование статистических отчетов, аналитические панели и панели мониторинга
- ▶ формирование заданий на улучшение работы
- ▶ формирование заданий на корректировку стандартов и технокарт

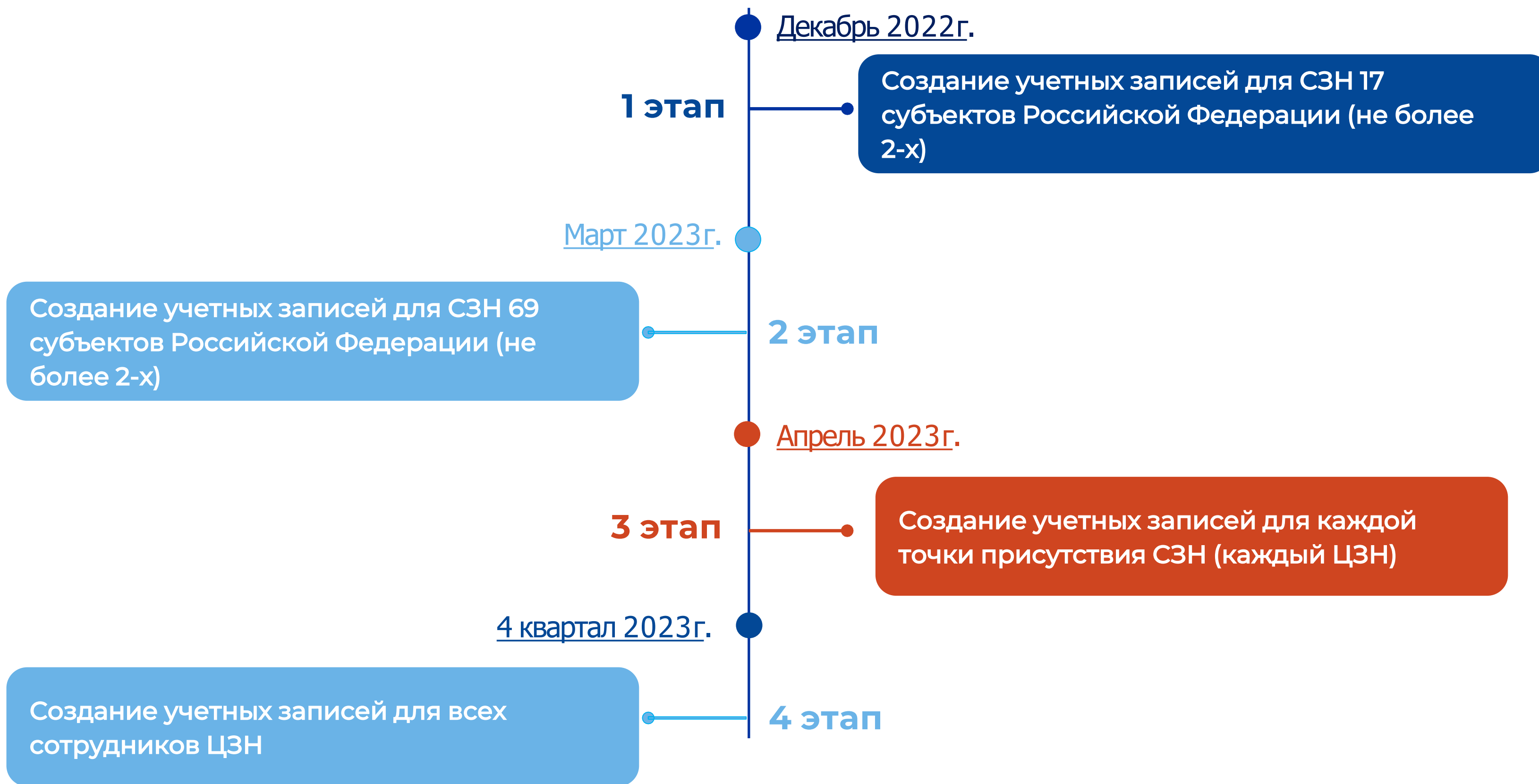
Сервисные компоненты

Модуль
администрирования
подсистемы

Модуль авторизации
пользователей

Модуль взаимодействия
с внешними системами





Спасибо за внимание!