



Документационное обеспечение управления CompanuMedia® - Делопроизводство

Модуль «CompanuMedia-Делопроизводство» предназначен для автоматизации документооборота в территориально-распределенных организациях, технология делопроизводства которых предполагает централизованное отслеживание движения документов в режиме реального времени. Сохраняет все традиции и нормы делопроизводства, утвержденные нормативно-законодательной базой.

Модуль обеспечивает автоматизацию следующих функций документационного обеспечения:

- фиксирование всех реквизитов документов в соответствии с требованиями заказчика
- распределенное (на местах) внесение поручений и резолюций
- контроль исполнения документа в целом, резолюций / поручений и соисполнителей
- фиксирование передачи бумажных экземпляров и копий
- ручная и автоматизированная установка связей между документами с указанием типов связей, информации о документе и необходимого комментария
- автоматическое формирование дел при отнесении документов к номенклатурным делам
- использование сканера для получения графических образов документов и файлов с распознанными текстами
- поиск по набору реквизитов или по контексту
- построение отчетов по найденным или выделенным документам в соответствии с шаблоном отчета
- заверение содержания документов, поручений и отчетов об исполнении с помощью ЭП
- возможность учета всей (в том числе нерегистрируемой) входящей корреспонденции
- поддержка работы с сопроводительными письмами.

CompanuMedia позволяет повысить эффективность управления за счет регламентации процессов документооборота и их автоматизации. Это позволяет сократить сроки прохождения документов, повысить эффективность контрольных функций и, в совокупности с повышением прозрачности процессов, заметно повышает эффективность процедур документооборота и управляемость организации в целом.

«CompanuMedia - Делопроизводство» состоит из следующих функциональных подсистем:

- Входящие документы
- Исходящие документы
- Внутренние документы
- Организационно-распорядительные документы.

Каждая из подсистем может состоять из множества комплектов баз данных, позволяющих вести раздельное хранение документов по временному принципу (по годам), по отношению к вопросу, по степени конфиденциальности и т.п.



Преимущества, получаемые в результате внедрения «CompanyMedia - Делопроизводство»:

- сокращение циклов прохождения документов и времени исполнения контрольных функций
- обеспечение максимальной прозрачности процесса обработки документов и заданий и возможность оперативного контроля всех стадий управленческих процессов
- ускорение и упрощение получения информации о текущем состоянии документа или делового процесса
- сокращение времени поиска информации, необходимой руководству для принятия управленческих решений
- сокращение оборота бумажных документов, экономия людских и производственных ресурсов, сокращение других издержек на управление потоками документов.

CompanyMedia® - Поручения

Модуль «CompanyMedia - Поручения» предназначен для создания и контроля исполнения устных поручений.

С этой целью в подсистеме реализованы следующие возможности:

- создание поручения (с указанием соисполнителей, персональных и общих сроков, персональных комментариев)
- редактирование поручения (изменение текста задания, состава исполнителей, пр.)
- постановка и снятие с контроля отдельных исполнителей, перенос срока исполнения с указанием причины переноса
- создание отчета об исполнении поручения с целью: доложить о проделанной работе, уведомить автора поручения о ходе работ, запросить новый срок
- просмотр списков поручений в различных представлениях («не исполнены», «исполнены», «на контроле», «по дате создания», «по сроку исполнения», «по автору», «по исполнителю» и др.)
- поиск поручения, удовлетворяющего заданным критериям.

Так, руководитель, которому необходимо дать то или иное поручение подчиненному, создает его в подсистеме CompanyMedia «Поручения», написав текстовое сообщение, прикрепив необходимые файлы, прописав срок исполнения, и отправляет в рамках подсистемы исполнителю.

Исполнитель, работающий в подсистеме, получает поручение, может выдать нижестоящее поручение своим подчиненным, получить информацию от них об исполнении, создать свой отчет и направить автору.

Выгоды от использования модуля CompanyMedia «Поручения»:



- фиксация в подсистеме автора, исполнителя и срока исполнения обеспечивает высокий уровень исполнительской дисциплины
- четкие механизмы выдачи и исполнения поручений существенно увеличивают скорость решения поставленных задач
- хранение выполненных и невыполненных поручений в единой базе дает возможность составить представление о выполненных и подлежащих выполнению задачах, а также потоках работ в компании в целом, что в итоге повышает управляемость ею.

CompanuMedia в ЯНАО: единая информационная среда для органов власти

Внедрение СЭД CompanuMedia в Ямало-Ненецком автономном округе позволило создать общее информационное пространство, объединившее исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления ЯНАО на уровне общих деловых процессов и систем коллективной работы, что позитивным образом отразилось на качестве работы общественных служб, обеспечило оптимальные условия для удовлетворения информационных потребностей граждан, органов государственной власти и местного самоуправления, организаций и общественных объединений.



На сегодняшний день в едином цифровом пространстве работают исполнительные органы государственной власти, органы местного самоуправления, государственные, муниципальные и лечебно-профилактические учреждения, Законодательное собрание, Счетная палата и Избирательная комиссия ЯНАО. С использованием системы осуществляются все действия с корреспонденцией, правовыми актами, договорами, соглашениями и обращениями граждан. Система интегрирована со следующими внешними ресурсами: официальные сайты Губернатора и аппарата Ямало-Ненецкого автономного округа; региональный портал государственных и муниципальных услуг и функций. В настоящий момент в системе работают около 2000 пользователей. По итогам 2013 года в системе обрабатывалось свыше 1,3 млн. документов.



Кулаков Ю. В.

*«В 2014 году стартовало включение поселковых муниципальных образований в единый контур электронного документооборота – это очередной шаг в преодолении «цифрового» неравенства. Многие поселки находятся в нескольких сотнях километров от ближайших городов, каналы электронной связи с ними зачастую отсутствуют, и в результате на то, чтобы информация из поселкового муниципалитета дошла до уровня района, требуется несколько дней. Подключив эти населенные пункты к региональной системе электронного документооборота, мы обеспечим оперативную обработку обращений граждан и надлежащее качественно оказываемых государственных услуг на всей территории Ямало-Ненецкого автономного округа», – комментирует **Юрий Кулаков**, начальник управления документационного обеспечения аппарата Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа.*

Одним из ключевых требований к платформе со стороны администрации ЯНАО являлась поддержка территориально распределенного документооборота в условиях слабых каналов связи. В ЯНАО до сих пор зачастую используются модемы, и в этих условиях на скоростях, достигающих порой считанные килобиты, система стабильно и надежно работает.

*«В Ямало-Ненецком автономном округе CompanuMedia внедрена с максимальным функциональным охватом: используются больше десяти модулей системы, от классического делопроизводства до управления работой заседаний. К инновационным решениям, применяемым в ЯНАО можно отнести мобильные рабочие места CompanuMedia для планшетных устройств на платформах iOS и Android, – комментирует **Андрей Линеv**, генеральный директор компании «ИнтерТраст». – Мобильное приложение, разработанное специалистами «ИнтерТраст», активно используется Губернатором ЯНАО, большинством членов Правительства автономного округа, некоторыми из глав муниципальных образований и руководителей исполнительных органов. Мобильные рабочие места CompanuMedia – это инструменты для удаленной работы с документами, ориентированные на руководителей всех уровней и на предметных специалистов».*

CompanuMedia® - Факс

Модуль «CompanuMedia-Факс» предназначен для хранения информации о поступивших и направленных в другие организации факс-сообщениях, сбора данных об их регистрации.

На сегодняшний день факсимильная связь не относится к лидирующим средствам доставки информации и все больше и больше вытесняется, например, электронной почтой.

Вместе с тем, от возможности принимать факсимильные сообщения организации не могут отказаться, а в некоторых ситуациях такой способ отправки бывает наиболее простым и быстрым.

Внедрение «CompanuMedia - Факс» позволяет:

- сократить издержки на обработку больших объемов факсимильной переписки
- сократить сроки доставки факс-сообщений адресатам
- автоматизировать регистрацию официальных документов, поступающих посредством факсимильной связи
- сократить расходы на обслуживание факсимильной техники
- обеспечить контроль доставки сообщений и гарантировать их сохранность.

Модуль позволяет решать такие задачи, как:

- обработка входящих факс-сообщений
- рубрикация по организациям-корреспондентам
- «прикрепление» к сотрудникам-адресатам
- отправка на регистрацию в базы данных «Внутренние документы», «Входящие документы»
- обработка и отправка исходящих факс-сообщений из баз данных «Исходящие документы», «Клиенты и контакты»
- сохранение исходящей РКК с видом отправки «факс-сервер» - создание документа в «CompanuMedia-Факс»
- проверка прав сотрудника на отправку факса адресатам
- считывание из Справочника организаций номеров факс-связи для всех получателей
- запись квитанции в исходящей РКК.

CompanuMedia® -Обращения граждан

Модуль ориентирован, в первую очередь, на предприятия и организации, ведущие делопроизводство обращений граждан, и позволяет сократить временные затраты на регистрацию, обработку и контроль исполнения обращений физических лиц и организаций.

Наличие в организации отдельного модуля автоматизации обработки обращений граждан позволяет поставить процесс в полном соответствии с требованиями стандартов делопроизводства (ГСДОУ) и решать соответствующие задачи на высоком профессиональном уровне.

Обращения могут разбиваться на отдельные вопросы, при этом формируются отдельные резолюции на каждый вопрос. Данный функционал дает возможность выдавать поручения по одному и тому же обращению разным исполнителям и контролировать исполнение отдельных вопросов и обращения в целом.

Возможность регистрации и учета каждого обращения в специализированном модуле позволяет идентифицировать, эффективно обрабатывать и контролировать все поступающие в организацию запросы от частных лиц и организаций, избежать потерь обращений и не оставлять ни одно без внимания.

С помощью «CompanyMedia - Обращения граждан» возможно осуществление следующих действий:

- регистрация и учет первичных и повторных обращений
- выбор исполнителей поручений по обращению
- постановка на контроль исполнителей поручений
- контроль исполнения поручений и хранение результатов в системе
- подготовка, хранение и отправка ответных документов (сопроводительных писем и документов, письменных ответов заявителям и др.)
- формирование документов по обращениям в дела
- создание электронного архива документов по обращениям (возможность их хранения в различных форматах)
- построение различных отчетов по обращениям
- поиск документов по набору реквизитов, контексту.



Что дает эксплуатация системы «CompanyMedia-Обращения граждан»:

- возможность идентифицировать, эффективно обрабатывать и контролировать все поступающие в организацию запросы позволяет добиться повышения лояльности потребителей государственных услуг, оперативно предотвращать негативные реакции граждан
- возможность документировать весь комплекс необходимых мероприятий, связанных с обработкой обращений, позволяет повысить качество процесса и на практике реализовать один из ключевых принципов менеджмента качества по стандартам серии ISO 9000 – ориентация на потребителя
- возможность строить различные отчеты по зафиксированным обращениям позволяет формировать базы знаний по типовым обращениям, анализировать поступающие обращения с целью принятия управленческих решений, использовать данные из отчетов для измерения качества процессов организации
- повышение эффективности обработки обращений граждан в органах власти, что позволяет обеспечить выполнение требований Федерального закона №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г.

Оказание государственных услуг в Красноярске автоматизировано с помощью CompaуMedia

Целью многоэтапного проекта по внедрению CompaуMedia является последовательная автоматизация различных процедур по работе с документами. На сегодняшний день в системе выполняются операции, связанные с обработкой и подготовкой и входящих, исходящих и внутренних документов, а также правовых актов. Кроме того, в значительной степени автоматизировано формирование отчетов по исполнительской дисциплине. В системе постоянно работают свыше 2000 пользователей из различных структурных подразделений Администрации, включая управление делами, юридическое управление, управление кадровой политики и организационной работы, департамент градостроительства, департамент городского хозяйства, управление архитектуры, управление информатизации и связи и др.



В 2012 году начались работы, связанные с автоматизацией оказания государственных услуг физическим лицам и организациям. Специалистами компании «ИнтерТраст» реализована автоматизированная передача заявок на оказание различных услуг в СЭД CompaуMedia из нескольких источников, к числу которых относятся Единый портал государственных услуг (ЕПГУ) и сайт администрации города Красноярска.



После поступления обращения в систему весь процесс оказания государственных услуг осуществляется с применением таких средств CompaуMedia, как выдача резолюций, создание исходящих и внутренних документов, маршрутизация документов заявки непосредственным исполнителям, формирование запросов во внешние организации, электронное

согласование и др. Результаты проведенных работ – в виде пакета выходных документов – передаются в системы, с помощью которых была подана заявка на оказание услуги.

Чтобы повысить скорость обслуживания заявителей и снизить влияние человеческого фактора, на базе CompaуMedia была разработана система исполнения регламентов, описывающих состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, связанных с оказанием государственных услуг. Для решения этой задачи специалистами «ИнтерТраст» создан комплекс необходимых справочников и реализован механизм автоматического исполнения процедур в различных модулях CompaуMedia.



Ольга Харченко, главный специалист управления информатизации и связи администрации города Красноярска: «Состав исполнителей и последовательность действий при оказании муниципальных услуг известны заранее и описаны на уровне регламентов. В свою очередь регламент — это набор взаимосвязанных процедур. При этом СЭД предоставляет сотрудникам администрации все необходимые инструменты для выполнения необходимых процедур, но каждое действие должно быть инициировано самим исполнителем. Мы решили пойти дальше и автоматизировать рутинные операции. Появление системы исполнения регламентов упрощает работу пользователей в СЭД: внедряемое решение практически «ведет» исполнителя по процессу, что позволяет ускорить процесс оказания муниципальных услуг и повысить их качество».



Вдов Д.

Денис Вдов, директор центра консалтинговых услуг и внедрений компании «ИнтерТраст»: «Каждое подразделение администрации вместе с обращением на оказание услуги получает своего рода «дорожную карту» всего процесса — комплекс процедур и заданий, связанных с конкретными исполнителями. Выполнение одних процедур приводит к автоматическому запуску других, например, к подготовке правового акта, договора, исходящего документа, разъяснительных писем, и т.п. Риск ошибки исполнителя в этом случае сведен к минимуму — система не позволяет отклониться от регламента предоставления той или иной услуги. Первоначально планировалось автоматизировать процесс оказания услуг на основе стандартного инструментария workflow, существующего в CompanyMedia, но от этой идеи мы отказались. Необходимо было учесть специфику городской администрации, в том чис-

ле — использовать в системе понятную пользователям терминологию, связанную с оказанием государственных услуг. В результате было создано специализированное решение, отвечающее требованиям организации-заказчика».

Обращения граждан в Калуге обрабатываются с помощью CompanyMedia

Автоматизация обработки обращений граждан в калужской городской администрации началась в 2004 году с эксплуатации системы OfficeMedia компании «ИнтерТраст». Были поставлены задачи автоматизации учета и хранения документов, а затем постепенного перехода к электронному документообороту и делопроизводству, охватывающему все документы, циркулирующие через городскую управу.

В 2009 году заказчик перешел на более мощную систему CompanyMedia, которая с тех пор и используется в органах муниципальной власти.

Система внедрялась собственными силами заказчика — для этого специалисты, задействованные в проекте, предварительно прошли обучение в компании «ИнтерТраст». Сегодня система охватывает полный жизненный цикл документов. Модуль работы с обращениями граждан значительно обновился. В частности, работа с персонами вынесена в отдельный модуль — «Справочник персон». Наличие такого справочника позволяет упростить обработку персональных данных, вести статистику обращений. «Это гораздо лучше, чем просто статичная строка с ФИО и адресом в карточке конкретного обращения: могут измениться фамилия, место жительства. Для системы это могут быть совершенно разные люди, и только специалисты, которые с ними работали, могут помнить, что это один и тот же человек», — уточняет **Александр Долгих**.



Долгих А.