



Комитет по
информатизации и связи

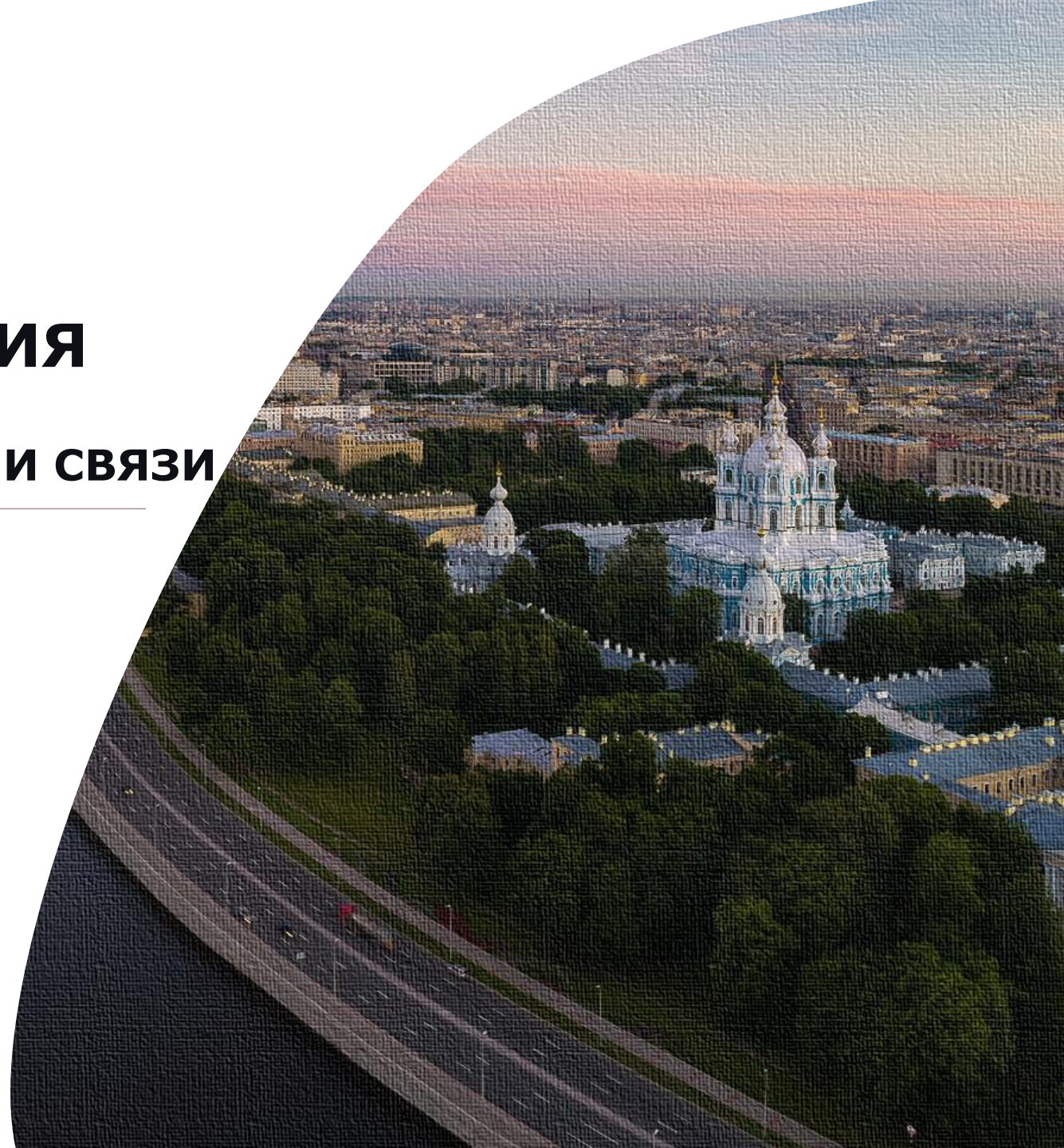
ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ

В КОМИТЕТЕ ПО ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ

ОПЫТ ПРОЕКТА В 2023 ГОДУ

ДОКЛАДЧИК: ЗАМЕСТИТЕЛЬ РУКОВОДИТЕЛЯ РАБОЧЕЙ ГРУППЫ ПО ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В КОМИТЕТЕ ПО ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ ПРАВИТЕЛЬСТВА СПб, к.э.н,


ПАНКРАТОВА С.Н.





КОМИТЕТ ПО ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ (КИС) И ПРОЕКТ


⇒ Комитет по информатизации и связи является главным «информатизатором» города, создает **доступные цифровые решения** для горожан и органов власти, развивает ИТ-инфраструктуру города.

ДОСТИЖЕНИЯ КОМИТЕТА

 более **300** электронных госуслуг

 РАСЦО — региональная автоматизированная система централизованного оповещения населения

 > **20 000** камер видеонаблюдения с интеллектуальной системой анализа данных

 служба экстренных вызовов и информации (**112, 122**)

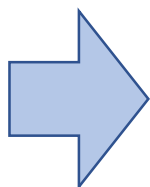
 портал «Наш Санкт-Петербург»

 региональный ЦОД  и многое другое

⇒ Дополнительно мы создаём условия для цифровой трансформации госуправления, внедряем **инструменты бережливого производства, процессного управления**, руководствуясь ценностями **клиентоцентричности**.

Структура КИС:

6 подведомственных
Комитету
организаций



- **Комитет по информатизации и связи**
- СПб ГУП «Автоматическая телефонная станция Смольного» (АТС Смольного)
- СПб ГКУ «Городской мониторинговый центр» (ГМЦ)
- СПб ГКУ «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (МФЦ)
- СПб ГУП «Санкт-Петербургский информационно-аналитический центр» (СПб ИАЦ)
- СПб ГКУ «Служба сопровождения программных комплексов» (ССПК)
- СПб ГКУ «Управление информационных технологий и связи» (УИТС)



КОМИТЕТ ПО ИНФОРМАТИЗАЦИИ И СВЯЗИ (КИС) И ПРОЕКТ

НАИМЕНОВАНИЕ

Проектный офис по внедрению системы процессного управления.

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

Трансформация деятельности организации в направлении клиентоцентричности для повышения управляемости, прозрачности, эффективности и результативности сквозных процессов внутри структуры КИС.

СТАРТ ПРОЕКТА

Январь 2023 г.

ПЛАНОВОЕ ОКОНЧАНИЕ ПРОЕКТА

Декабрь 2024 г.

ОБЛАСТЬ ПРОЕКТА

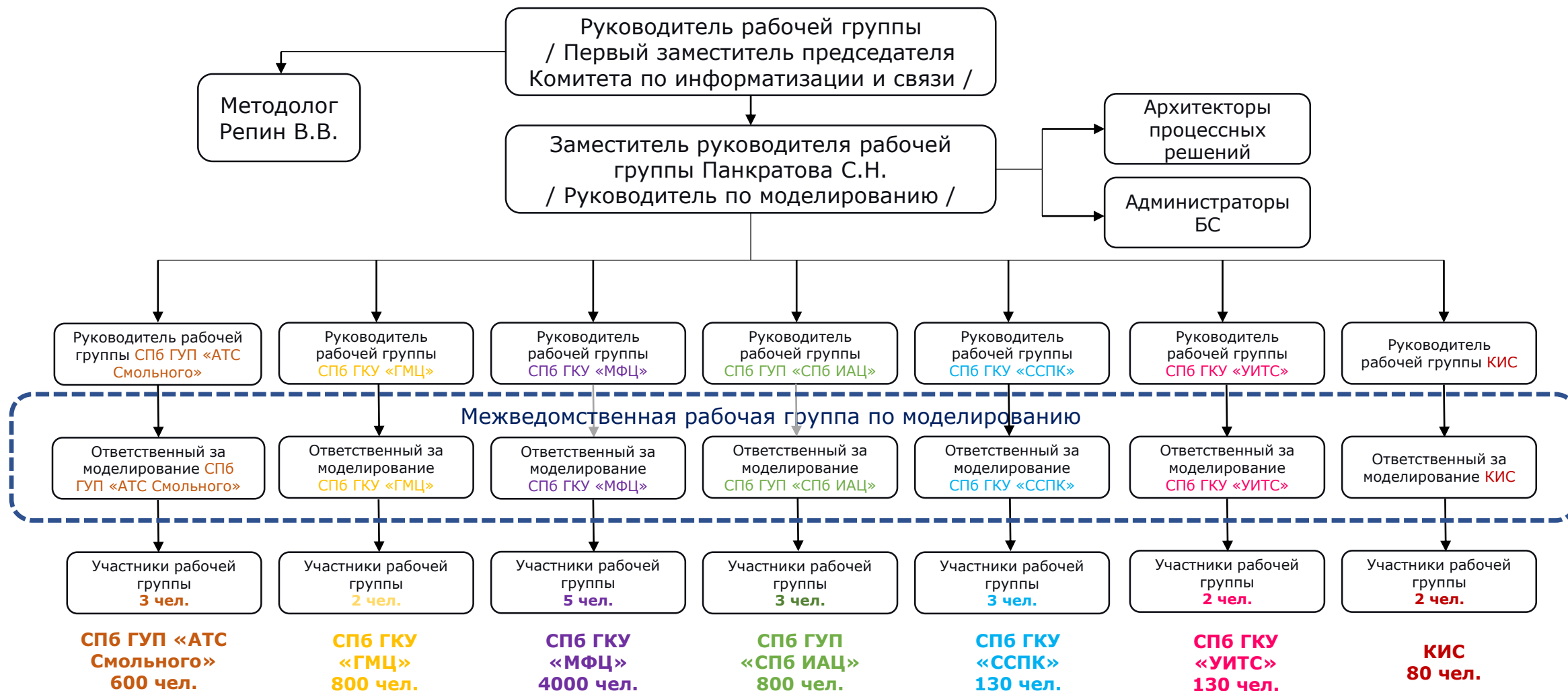
Описание архитектуры процессов Комитета и подведомственных ему организаций, выделение сквозных процессов, определяющих **основные цепочки создания ценности**. Моделирование, оптимизация, автоматизация процессов.

⇒ Почему проект необходим для Правительства Санкт-Петербурга:

Проект внедрения системы процессного управления в Комитете по информатизации и связи запущен в рамках реализации государственной программы **«Государство для людей»** и федерального проекта **«Клиентоцентричность»**, которые обеспечивают реализацию мероприятий и задач инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 г. (утверждённого распоряжением Правительства Российской Федерации от 06 октября 2021 г. №2861).



КОМАНДА ПРОЕКТА



Проект внедрения процессного управления реализуется в **Комитете и 6 подведомственных ему организациях**. Общее число сотрудников **более 6500**. Все организации разнопрофильные и с различным уровнем внедрения СПУ.

ОСОБЕННОСТИ И СЛОЖНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В ГОССТРУКТУРЕ



Неукоснительное исполнение требований законодательства, **наличие дополнительного законодательного регулирования госструктур**



Выраженные **«вертикальные колодцы» управления**



Деятельность, **ориентированная на полномочия исполнителя** а не на потребителя



Присутствует **формализм и бюрократия**



Невысокая скорость изменений по причине необходимости глубинного (а значит, длительного) изучения действующего законодательства с целью внесения в него необходимых изменений



При интервьюировании систематически **звучит «исторически сложилось» и делается «отсылка» к действующему законодательству**

КОНЦЕПЦИЯ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ

ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ ПРОЕКТА

- ➔ Построение системы процессного управления Комитета и подведомственных ему организаций для **достижения стратегических целей и повышения эффективности деятельности**, а также создания условий для инновационного развития
- ➔ **Обеспечение удовлетворенности граждан** оказываемыми Комитетом государственными услугами за счет проектирования, стандартизации, автоматизации, совершенствования и управления процессами
- ➔ Формирование **компетенций по процессному управлению** у государственных гражданских служащих и работников Комитета и подведомственных ему организаций
- ➔ Создание структурных подразделений для **поддержания и развития системы процессного управления** в Комитете и подведомственных ему организациях

ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Повышение эффективности и прозрачности деятельности

Изменение подхода к организации управления деятельностью от функционального к процессному

Создание компетенций по процессному управлению в организациях

Повышение оперативности и качества внешнего и внутреннего взаимодействия

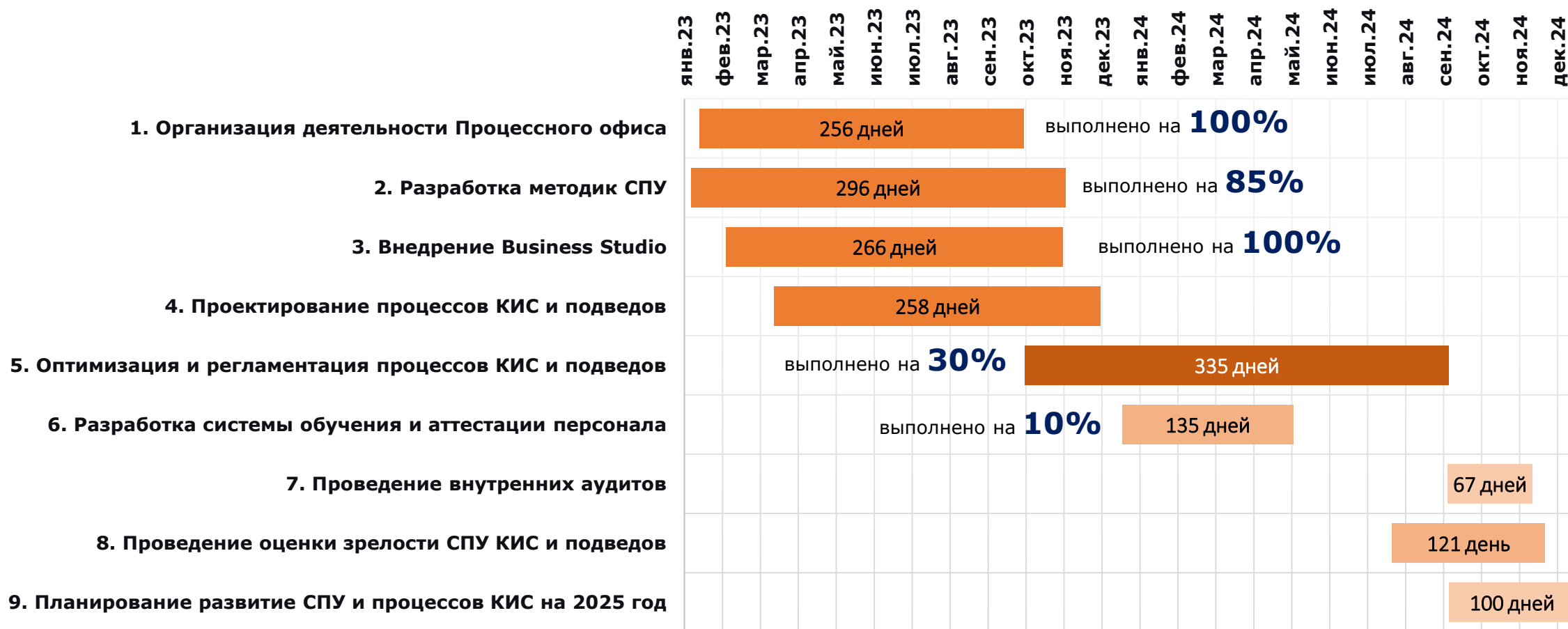
Создание условий для выявления, оптимизации, стандартизации и улучшения процессов, автоматизации деятельности

Ориентация процессов на потребителя результатов деятельности

Регламентация процессов для обеспечения устойчивости и повторяемости процессов для руководства и сотрудников, а также создания системы контроля процессов по показателям



ПЛАН ПРОЕКТА ВНЕДРЕНИЯ



Проект рассчитан минимум на **два календарных года**. Вехи проекта отражают то, что целью проекта является не только проектирование, оптимизация и регламентация процессов, но и выстраивание в целом системы управления процессами через планирование, организацию и контроль (цикл PDCA). Выстраивание данной системы невозможно без **разработки внутренней системы обучения и аттестации персонала**.

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА



Обучению персонала отводится особая роль, т.к. организации многочисленны и силами членов рабочей группы проекта в полной мере внедрить систему процессного управления невозможно.

Задача рабочей группы научить изначально небольшую группу людей (глубоко погруженных в процессное управление и имеющих навыки моделирования процессов в БС), выстроить внутреннюю систему обучения и компетенций, разработать систему оценки зрелости СПУ и внутренних аудитов. **Это позволит развивать систему процессного управления в дальнейшем.**



РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ КОМПЕТЕНЦИЙ СПУ

Матрица компетенций сотрудников Комитета по информатизации и связи и подведомственных учреждений												
Компетенция	Трансформационные				Операционные				Технические			
	Стратегическое управление	Управление изменениями	Орг. структура, модели, фреймворки, типы менеджмента, организационная культура и проч.	Управление проектами	Методы анализа, оптимизации и регламентации бизнес-процессов	Методы организации работы по описанию, анализу и регламентации процессов	Управление процессами по целям и показателям	Моделирование процессов в нотациях (DFO и BPMN в Business Studio	Знание BPM, СЭД и другого ПО для автоматизации бизнес-процессов	Знание современных подходов к разработке ПО для автоматизации бизнес-процессов (Agile, SCRUM)	Знание функциональных возможностей Business Studio	
Категории и группы должностей												
Руководители 1-2 уровня												
Руководители 3-4 уровня												
Специалисты												

1		Первый уровень (базовый)	Не имеет практических навыков по данной компетенции, но владеет теорией.
2		Второй уровень (пользовательский)	Владеет основными знаниями и умениями по компетенции. Способен применять знания и опыт при поддержке наставника или самостоятельно в типовых ситуациях.
3		Третий уровень (профессиональный)	Владеет расширенными знаниями и умениями, связанными с данной компетенцией. Способен самостоятельно применять
4		Четвертый уровень	

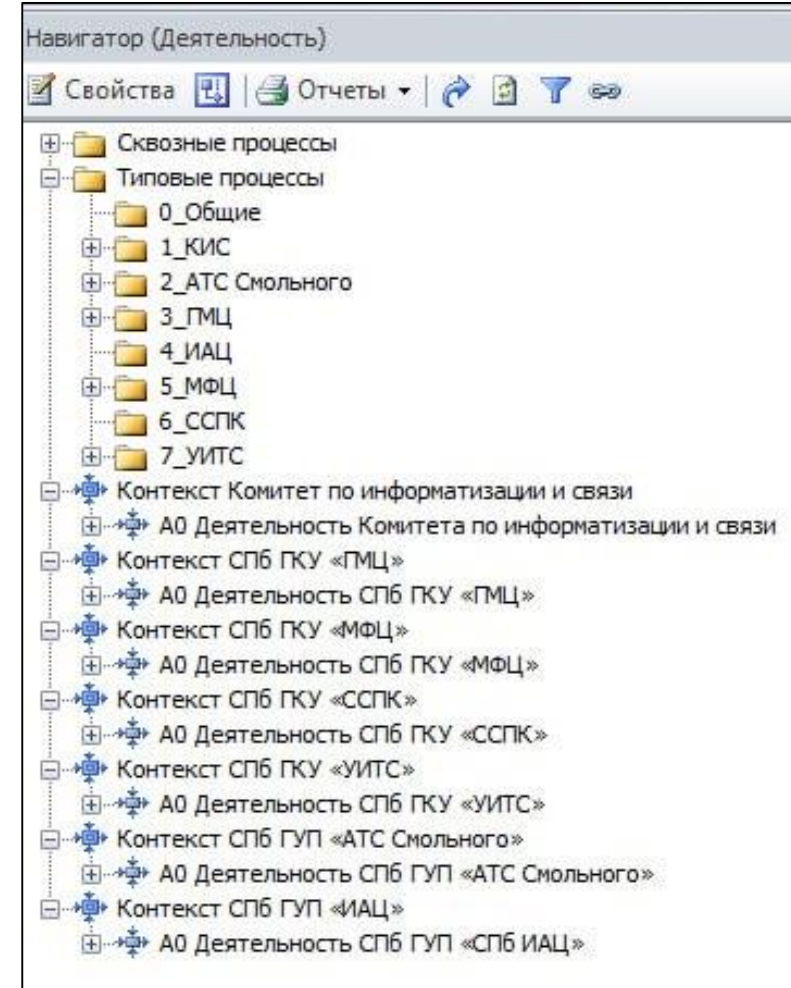
Категории и группы должностей гражданской службы	В нашей матрице компетенций
Руководители ИОГВ, заместители председателя и советники, начальники управлений прямого	Руководители 1-2 уровня
Начальники управлений, отделов, секторов	Руководители 3-4 уровня
Сотрудники	Сотрудники

Электронный курс "Для получения теоретических и практических навыков анализа, оптимизации и управление процессами (операционные и технические навыки)"	
Цель	Слушатели получают знания и навыки для выявления, описания, анализа и оптимизации и автоматизации процессов.
Задачи	<p>Слушатели узнают: современную концепцию процессного управления, применяемые методы и возможности средств автоматизации/роботизации процессов.</p> <p>Слушатели научатся: определять границы процессов, описывать и анализировать процессы, внедрять изменения в процессах, формировать регламенты, разрабатывать цели и показатели для управления процессами, организовывать оперативное управление процессами, участвовать в тестировании прототипов автоматизированных процессов.</p> <p>Слушатели будут: вовлечены в работу по улучшению процессов организации, владеть необходимыми компетенциями для организации работы с процессами.</p>
Модуль 1. Базовые понятия управления процессами	
Тема 1.1. Определение и общая модель процесса	
Тема 1.2. Цели и показатели для управления и совершенствования процессов	
Тема 1.3. Определение и согласование границ процесса.	
Тема 1.4. Технология выполнения процесса: регламентация и автоматизация	
Модуль 2. Разработка целей и показателей для управления организацией, подразделениями и процессами	
Тема 2.1. Определение целей для управления организацией, подразделениями и процессами	
Тема 2.2. Разработка показателей для управления организацией, подразделениями и процессами.	
Модуль 3. Проектирование процесса в целом	
Тема 3.1. Зоны ответственности при выполнении процесса	
Тема 3.2. Модель процесса на верхнем уровне.	
Тема 3.3. Методика декомпозиции процесса.	
Модуль 4. Описание процесса в нотации BPMN	
Тема 4.1. Основные элементы нотации BPMN	
Тема 4.2. Формирование модели процесса в нотации BPMN: события и шлюзы.	
Тема 4.3. Типовые логические ошибки.	
Тема 4.4. Хороший стиль проектирования процессов.	
Тема 4.5. Проектирование модели процесса в BPM-системе	
Модуль 5. Регламентации процесса	
Тема 5.1. Разработка регламента выполнения процесса	
Тема 5.2. Контроль качества (верификация) регламента процесса	
Тема 5.3. Валидации регламента процесса	
Тема 5.4. Методы контроля исполнения регламента процесса	
Тема 5.5. Разработка положения о подразделении	
Тема 5.6. Разработка должностной инструкции	
Модуль 6. Анализ процесса	
Тема 6.1. Методика выполнения анализа процесса.	
Тема 6.2. Формирование проблемного поля.	
Тема 6.3. Анализ технологии выполнения.	
Тема 6.4. Анализ показателей времени выполнения.	
Тема 6.5. Анализ потерь.	
Тема 6.6. Анализ потенциала автоматизации.	
Модуль 7. Оптимизация процесса	
Тема 7.1. Разработка и оценка мероприятий по оптимизации процесса.	
Тема 7.2. Разработка модели перспективного процесса	
Тема 7.3. Разработка и внедрение изменений. Анализ результативности изменений.	
Краткая структура	



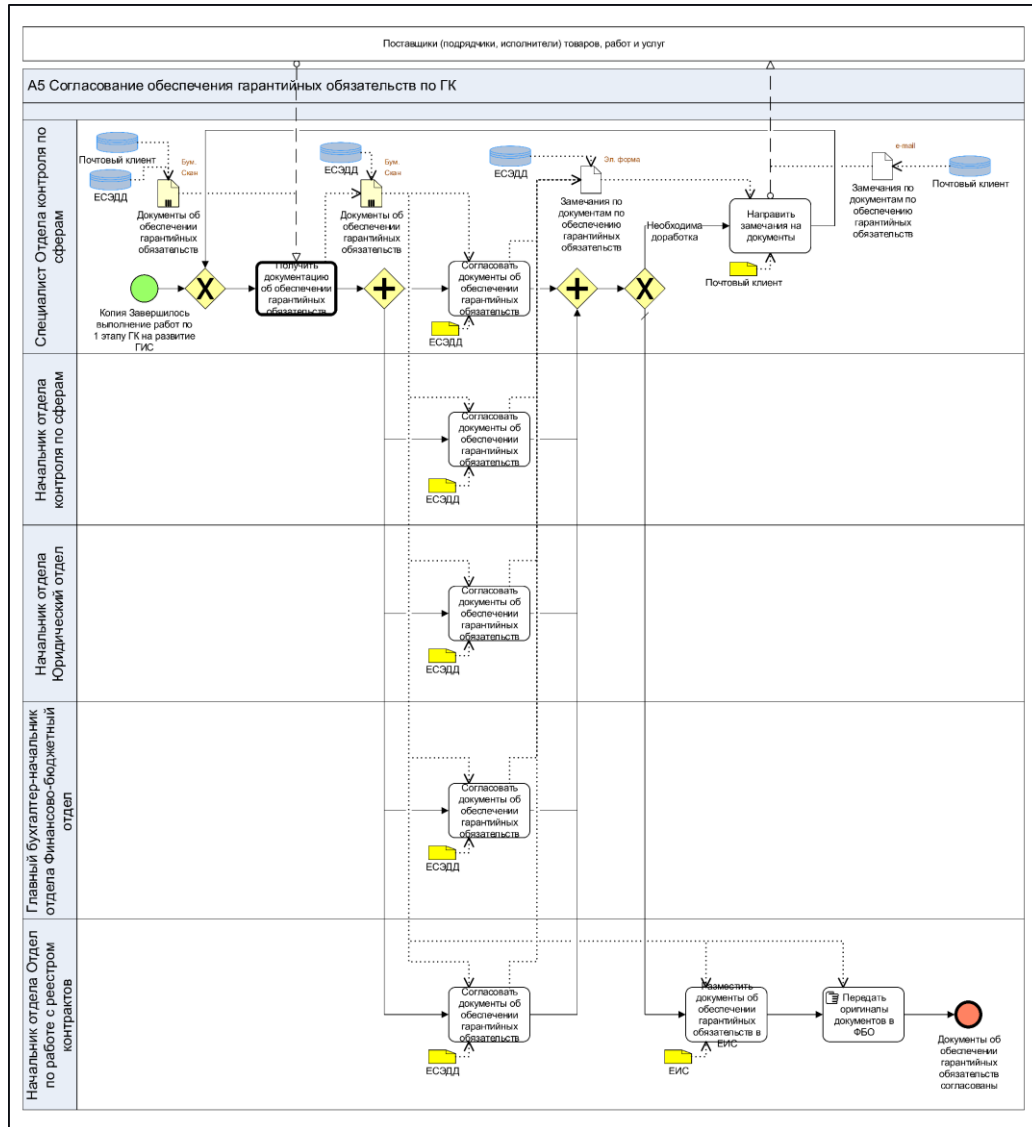
АРХИТЕКТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОЦЕССОВ КИС

- Ведение архитектуры процессов **7 организаций в одной базе BS**
- **Единая методология** и групповые права доступа
- Сквозные процессы между организациями описаны отдельными схемами BPMN с задачами-ссылками. **Отказ от междиagramмных ссылок** (слайд 11)
- Выделение **типовых процессов** для всех организаций (слайд 11)
- Создание шаблонов отчётов с учётом **особенностей каждой организации** (слайд 22)
- Создание структуры ведения функциональных объектов с **ограниченными правами** для ответственных за моделирование

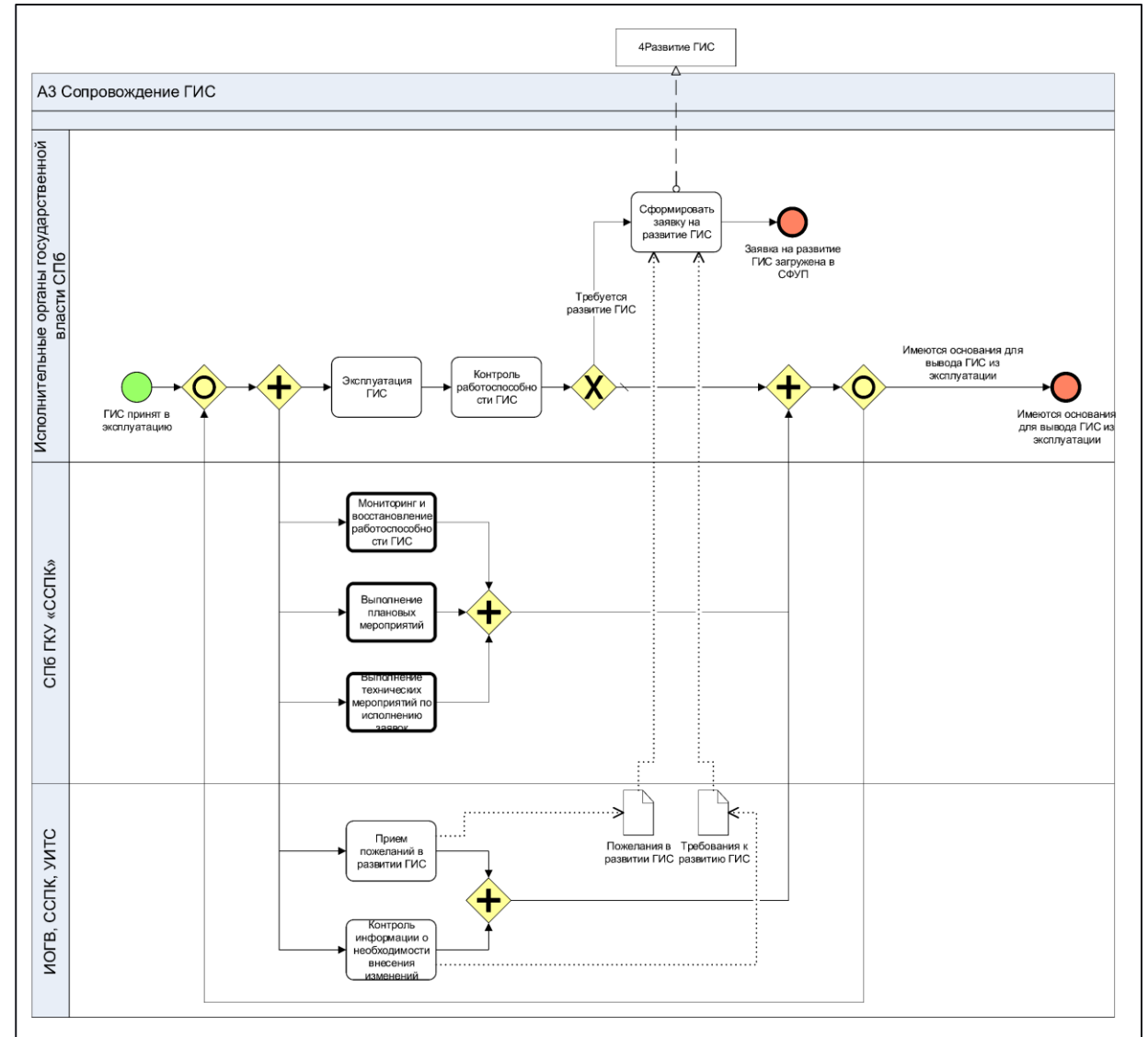


Вид навигатора в рабочей базе

ПРИМЕРЫ АРХИТЕКТУРНЫХ РЕШЕНИЙ КИС

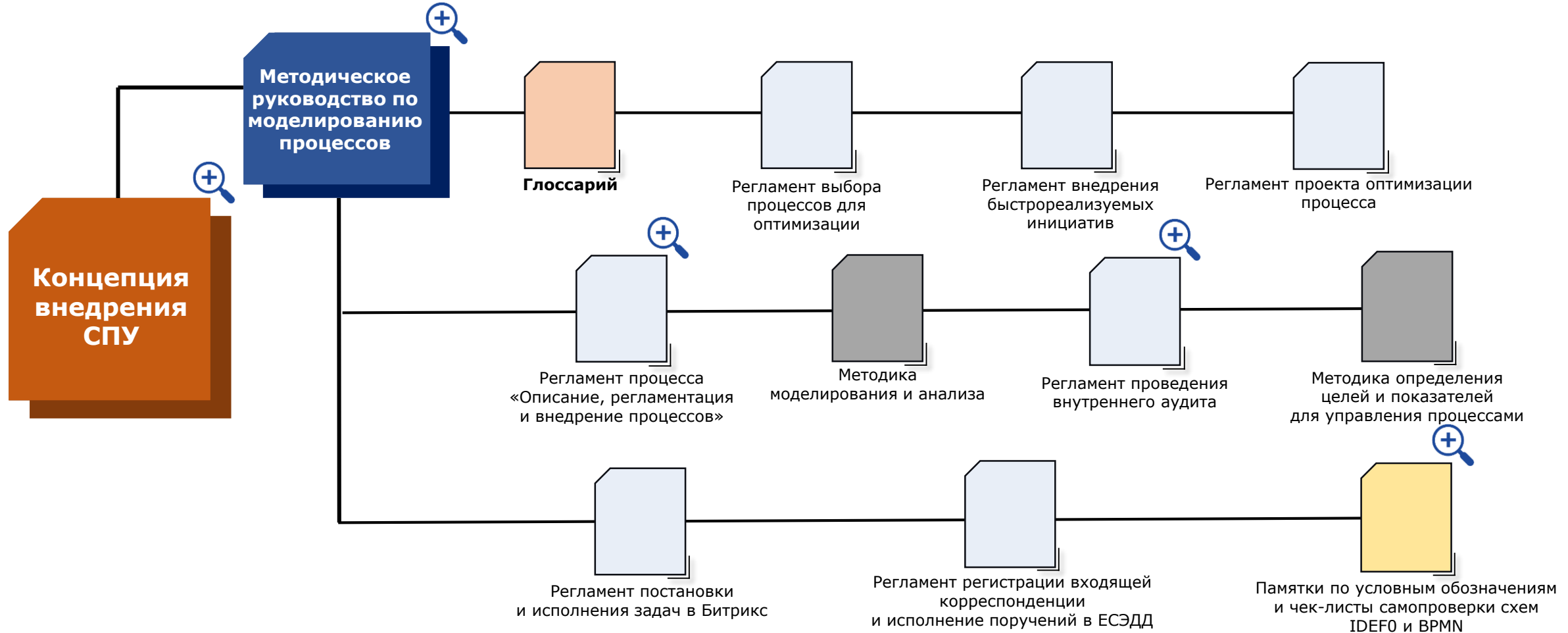


Пример типового процесса



Пример сквозного процесса

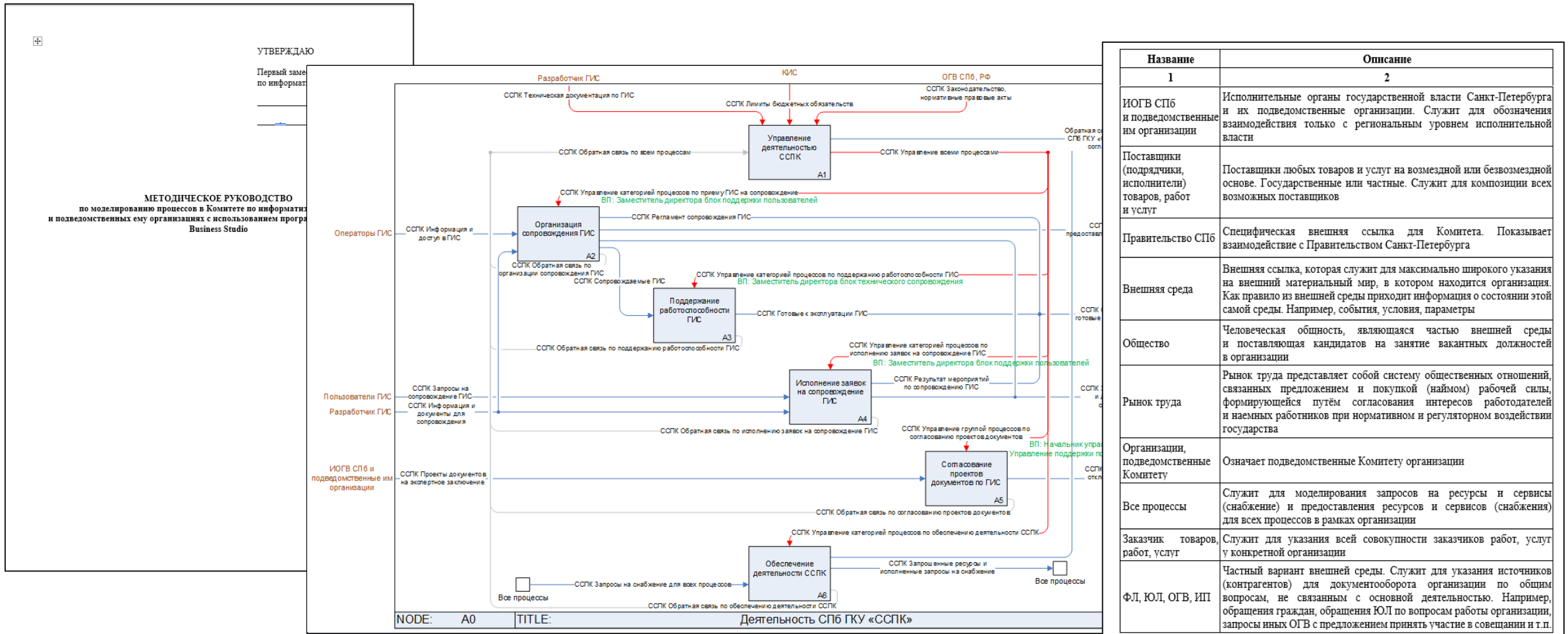
МЕТОДОЛОГИЧЕСКАЯ БАЗА ПРОЕКТА



Методологическая база находится в стадии формирования. На слайде обозначены те документы, которые мы считаем основными и необходимыми при внедрении системы процессного управления. Некоторые документы (обозначены лупой) рассмотрены более подробно на последующих слайдах.

МЕТОДИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО ПО МОДЕЛИРОВАНИЮ ПРОЦЕССОВ

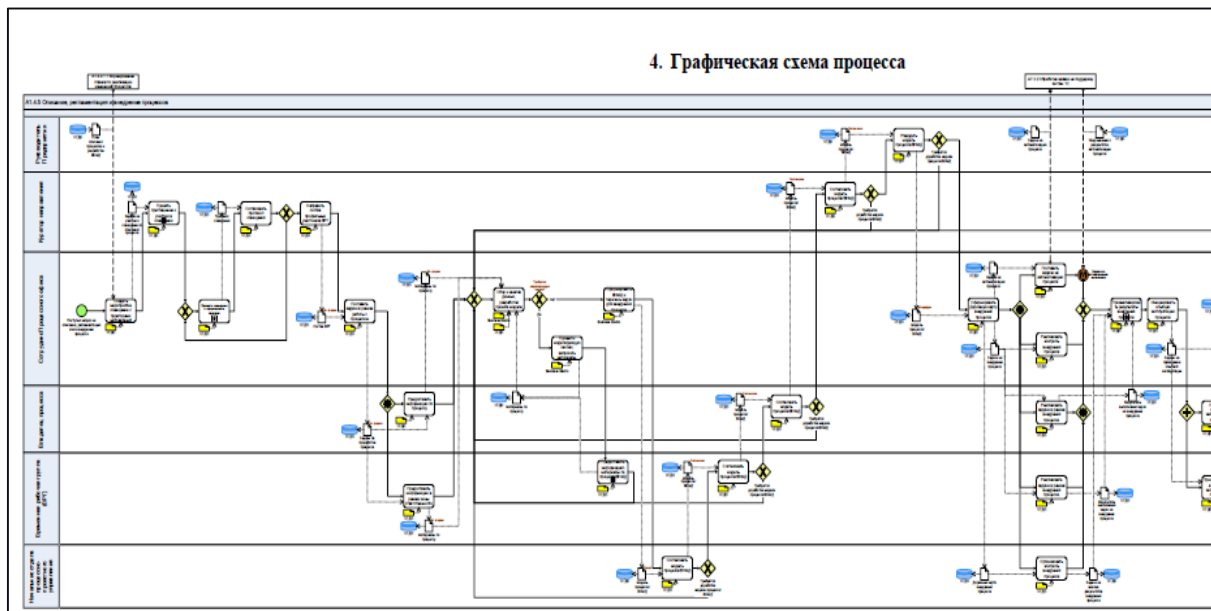
Методическое руководство по моделированию процессов определяет каким образом создаются модели схем и организуются справочники в Business Studio, ориентируясь на лучшие примеры и практики.



РЕГЛАМЕНТ ПРОЦЕССА «ОПИСАНИЕ, РЕГЛАМЕНТАЦИЯ И ВНЕДРЕНИЕ ПРОЦЕССОВ»

Разработанный регламент устанавливает **правила и методы** реализации **проекта по оптимизации процесса**. Определяет этапы, ответственных лиц, цели и показатели процесса.

Регламент определяет порядок организации процедуры **описания и регламентации процессов, внедрения новых процессов, распределения ответственности**.



УТВЕРЖДАЮ

«__» _____ 2024г.

**Регламент процесса
«Описание, регламентация и внедрение процессов»**

Термины и сокращения
В настоящем документе применены следующие термины и сокращения:

Термины, определения, сокращения, обозначения	
Термин	Значение
Процесс	Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимовидов деятельности, использующих входы для достижения результата. В рамках Регламента процесс описания и моделирования процессов
План описания процессов	Утвержденный план деятельности по описанию регламентации процессов Предприятия.
Регламент	Нормативный документ, определяющий порядок правил, которые должны быть соблюдены при выполнении какого-либо процесса, процедуры.
IC-ДО	Система электронного документооборота.
Business Studio	Автоматизированная система моделирования и процессов.
Моделирующая сессия (МС)	Мероприятие, целью которого является всестороннее обсуждение, описание и фиксация информации

1. Общие положения и описание процесса

1.1. Владелец процесса

Должность	Подразделение
Начальник отдела процессно-проектного управления	Отдел процессно-проектного управления

1.2. Стартовые события процесса

- Поступил запрос на описание, регламентацию и/или внедрение процесса

1.3. Конечные события процесса

- Процесс запущен в промышленную эксплуатацию.

1.4. Программные продукты, используемые в процессе.

Программный продукт	Описание
IC-ДО	IC-Документооборот, продукт экосистемы IC
Business Studio	Программный продукт, используемый для формирования архитектуры и моделей процессов Предприятия

1.5. Общее описание процесса.

Настоящий Регламент является инструментом реализации политики управления процессами Предприятия и направлен на унификацию и стандартизацию процессов, является локальным нормативным актом Предприятия, обязательным для исполнения участниками Процесса.

Настоящий Регламент разработан в целях:

- закрепления ответственности за участниками Процесса;
- организации процедуры описания и регламентации процессов Предприятия;
- контроля качества моделей процессов;
- принятия решений о внедрении новых моделей и ВНМД процессов в деятельность Предприятия.

2. Участники процесса

2.1. Описание ролей

Название роли	Описание
Сотрудник Процессного офиса	Осуществляет работу по сбору и анализу проблематики в реализации процессов предприятия. Разрабатывает карты, регламенты и рекомендации по оптимизации процессов.

Санкт-Петербург
2024г.



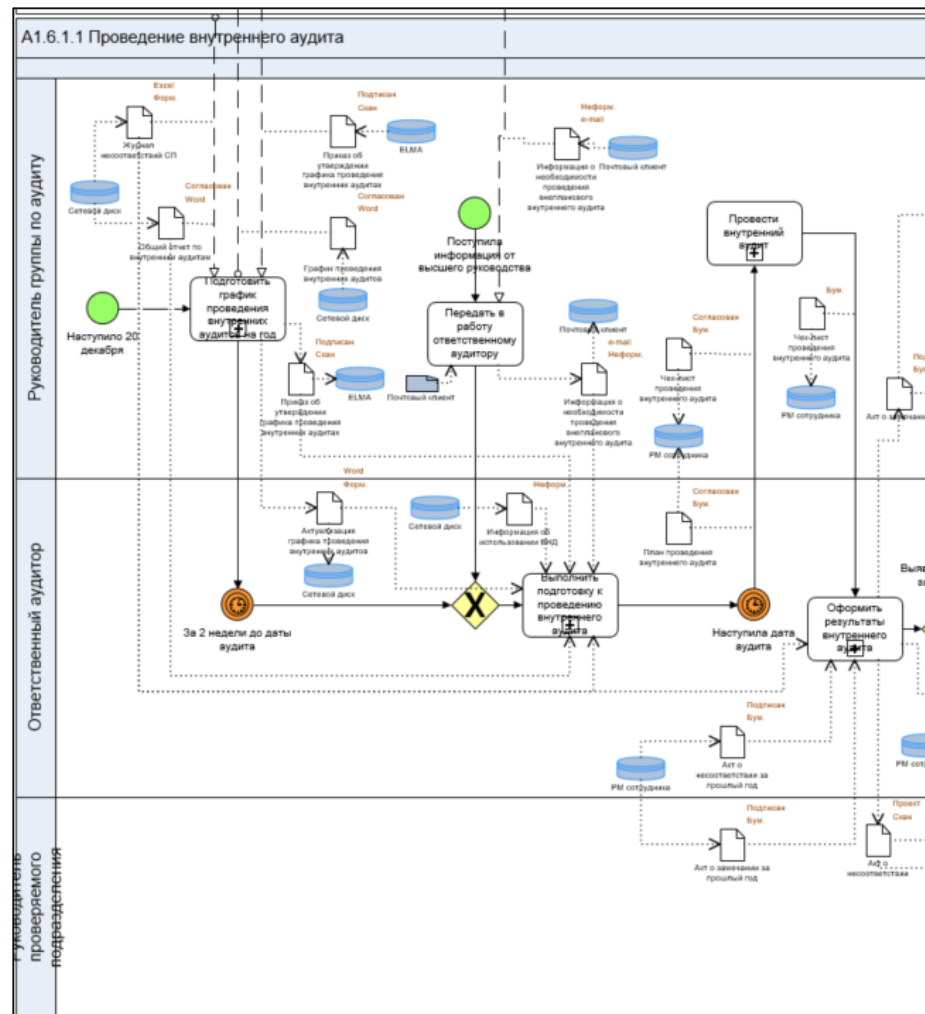
РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА

Регламент процесса описывает **порядок планирования, организации и проведения внутреннего аудита** по утвержденным процессам на предприятии.

Внутренний аудит процессов проводится с **целью получения информации**, что этапы процессов:

- соответствуют требованиям внутренних предписывающих документов
- нацелены на результат
- актуальны или требуют доработки

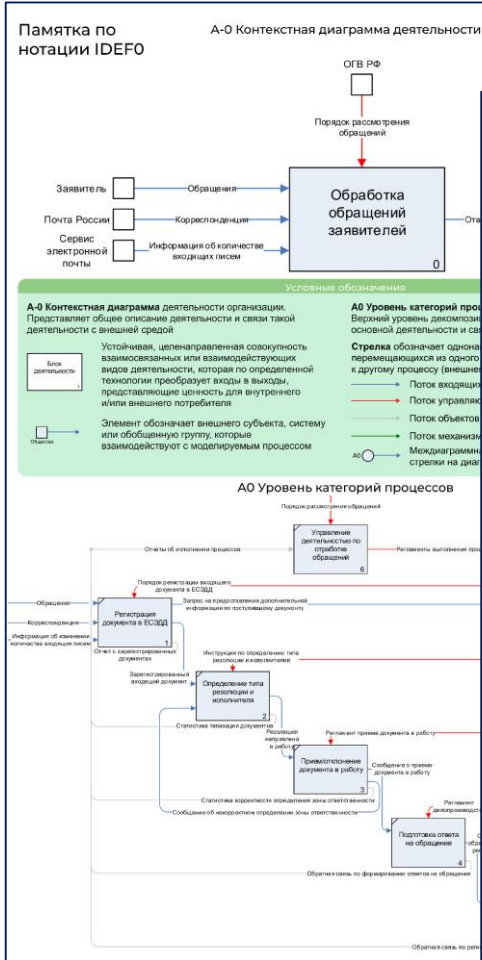
Внутренний аудит проводится **планово** (на основании годового графика аудитов) и/или **внепланово** (на основании поручения руководителя).



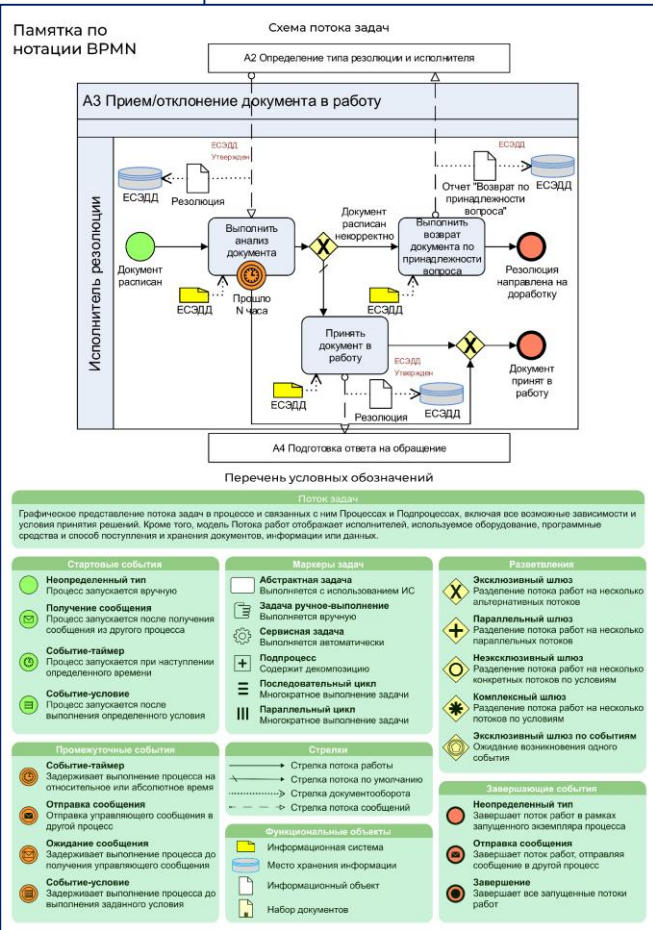
	Содержание	
Термины и сокращения.....	5
1. Общие положения и описание процесса.....	5
1.1. Функциональная цель процесса.....	5
1.2. Область применения.....	5
1.3. Владелец процесса.....	5
1.4. Стартовые события процесса.....	5
1.5. Конечные события процесса.....	5
1.6. Программные продукты, используемые в процессе.....	5
1.7. Общее описание процесса.....	5
2. Участники процесса.....	6
2.1. Список участников.....	6
2.2. Описание ролей.....	6
3. Описание задач процесса.....	6
3.1. Задача «A1.6.1.1.1 Подготовить график проведения внутренних аудитов на год».....	6
3.1.2. Подзадача «A1.6.1.1.1.1 Сформировать График проведения внутренних аудитов на год».....	6
3.1.3. Подзадача «A1.6.1.1.1.2 Согласовать График проведения внутренних аудитов на год».....	6
3.1.4. Подзадача «A1.6.1.1.1.3 Утвердить График проведения внутренних аудитов Приказом».....	7
3.2. Задача «A1.6.1.1.2 Передать в работу ответственному аудитору».....	7
3.3. Задача «A1.6.1.1.3 Выполнить подготовку к проведению внутреннего аудита».....	7
3.3.2. Подзадача «A1.6.1.1.3.1 Составить План и Чек-лист проведения внутреннего аудита».....	7
3.3.3. Подзадача «A1.6.1.1.3.2 Согласовать План и Чек-лист проведения внутреннего аудита».....	7
3.3.4. Подзадача «A1.6.1.1.3.3 Отправить на согласование организационные данные».....	8
3.3.5. Подзадача «A1.6.1.1.3.4 Подтвердить организационные данные».....	8
3.3.6. Подзадача «A1.6.1.1.3.5 Подтвердить организационные данные».....	8
3.3.7. Подзадача «A1.6.1.1.3.6 Подтвердить организационные данные».....	8
3.3.8. Подзадача «A1.6.1.1.3.7 Подготовить документы для выезда на внутренний аудит».....	9
3.3.9. Подзадача «A1.6.1.1.3.8 Оформить актуализацию Графика проведения внутренних аудитов».....	9
3.4. Задача «A1.6.1.1.4 Провести внутренний аудит».....	9
3.4.2. Подзадача «A1.6.1.1.4.1 Провести вступительное совещание».....	9
3.4.3. Подзадача «A1.6.1.1.4.2 Выбрать требование для проверки».....	9
3.4.4. Подзадача «A1.6.1.1.4.3 Предоставить документацию/свидетельство выполнения».....	10
3.4.5. Подзадача «A1.6.1.1.4.4 Проверить свидетельство, сделать отметку в Чек-листе».....	10
3.4.6. Подзадача «A1.6.1.1.4.5 Провести заключительное совещание».....	10

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОСОБИЯ

Памятка по условным обозначениям IDEF0



Памятка по условным обозначениям BPMN



Чек-лист для самопроверки схемы в нотации IDEF0

Лист для самопроверки схемы в нотации IDEF0

№	Наименование проверки	Отметка
Общие		
1	Шрифт названий стрелок: Arial 7пт	
2	Шрифт названий внешних ссылок: Arial 8пт	
3	Стрелки на вход/выход синего цвета	
4	Стрелки механизмов зеленого цвета	
5	Стрелки управления красного цвета	
6	Стрелки обратной связи (к блоку процессов управления) серого цвета, 25%	
7	Шрифт названий блоков: Arial 8пт	
8	Размер блоков стандартный	
9	Исключение: блок деятельности на контексте	
10	Элементы схемы не перекрывают друг друга	
11	На схемах отсутствуют внешние ссылки	
12	Исключение: контекст А-0, на А0 разрешается использовать внешнюю ссылку "Все процессы", на схеме групп процессов обеспечения ограничений на использование внешних ссылок	
13	Внешние ссылки на схеме групп процессов обеспечения (2 уровень) располагаются по краям схемы, внутри рамки	
14	Все стрелки на диаграммах в нотации IDEF0 содержат в себе название организации	
15	Нумерация блоков начинается с блока процессов управления, сверху вниз и заканчивается блоком обеспечения деятельности	
16	На схемах отсутствуют междиаграммные ссылки	
17	Исключение: А0	
18	Два блока соединяет максимум 1 стрелка одного типа в одном направлении	
19	В качестве названия стрелок не используются название документа или их перечисление	
20	С каждой стороны блока процесса размещено не более 8 стрелок каждой стороны	
21	На диаграмме размещено не более 12 блоков процессов	
22	Названия стрелок, мигрированных с верхнего уровня, размещаются с краю диаграммы (для стрелок входа – слева, стрелок выхода – справа)	
23	Размер рамки: ширина 287мм, высота 200мм. Исключение бл процессов обеспечения	
24	На схеме отсутствуют выколотые (условные) стрелки. Исключение: контекст А-0	

Чек-лист для самопроверки схемы в нотации BPMN

Лист для самопроверки схемы в нотации BPMN 2.0

№	Этап проверки	Отметка
Оформление схемы		
1	Элементы не перекрывают друг друга	
2	Стартовые, конечные и промежуточные события подписаны	
3	Размеры элементов соответствуют методическому руководству: информационная система - ширина 2 клетки, высота 1 клетка	
4	Размеры элементов соответствуют методическому руководству: база данных - ширина 3 клетки, высота 1.5 клетки	
5	Размеры элементов соответствуют методическому руководству: документ/набор документов - ширина 1.5 клетки, высота 2 клетки	
6	Размеры элементов соответствуют методическому руководству: блок – стандартный, без изменений настроек в BS	
7	Размеры элементов соответствуют методическому руководству: шлюз – стандартный, без изменений настроек в BS	
8	Размеры элементов соответствуют методическому руководству: событие – стандартный, без изменений настроек в BS	
9	Количество задач на одной схеме не превышает значения 32	
Наличие данных		
10	В каждой задаче должен быть минимум один входящий и минимум один исходящий информационный объект	
11	Отображены информационные системы, в которых выполняются абстрактные задачи (стандартные)	
12	Задачи, выполняемые полностью вручную, отмечены символом «Ручка» (тип задачи «Ручное выполнение»)	
13	Задачи, выполняемые полностью информационной системой, отмечены символом «Шестеренка» (тип задачи «Сервисная задача»)	
14	Процесс имеет как минимум одно стартовое и одно конечное событие	
15	Каждый информационный объект связан с «Базой данных»	
16	Каждый инф объект связан с блоком деятельности или стрелкой между ними	
17	Стрелки из шлюзов, разделяющих поток на несколько по условиям, имеют подписи (одна стрелка вместо подписи может быть отмечена «Потоком управления по умолчанию»)	
18	Информационные объекты содержат статусы (термины)	
19	К стрелкам потока информации, которые привязаны к задачам,	

ШАБЛОНЫ ОТЧЕТОВ

Шаблон отчета регламента

УТВЕРЖДАЮ

« ___ » _____ 2023г.

Регламент процесса
«Регистрация входящей корреспонденции и исполнение резолюций в ЕСЭДД»

Санкт-Петербург
2023г.

Содержание	
Термины и сокращения.....	3
1. Общие положения и описание процесса	3
1.1. Функциональная цель процесса.....	3
1.2. Область применения.....	3
1.3. Владелец процесса.....	3
1.4. Стартовые события процесса:	3
1.5. Конечные события процесса:	3
1.6. Программные продукты, используемые в процессе.....	3
1.7. Общее описание процесса.....	3
2. Участники процесса.....	3
2.1. Список участников	3
2.2. Описание ролей	3
3. Описание задач процесса	3
3.1. Задача «0».....	3
4. Графическая схема процесса.....	4
4.1. Графическая схема подпроцесса «0».....	5
5. Приложения.....	6

Содержание	
Термины и сокращения.....	3
1. Общие положения и описание процесса	3
1.1. Функциональная цель процесса.....	3
1.2. Область применения.....	3
1.3. Владелец процесса.....	3
1.4. Стартовые события процесса:	3
1.5. Конечные события процесса:	3
1.6. Программные продукты, используемые в процессе.....	3
1.7. Общее описание процесса.....	3
2. Участники процесса.....	3
2.1. Список участников	3
2.2. Описание ролей	3
3. Описание задач процесса	3
3.1. Задача «0».....	3
4. Графическая схема процесса.....	4
4.1. Графическая схема подпроцесса «0».....	5
5. Приложения.....	6

Шаблон карты процесса (паспорт)

Комитет по информатизации и связи	Дата: 25.01.2024	Изменение: 0				
	Лист: 1 из 1					
Карта процесса						
Шифр документа <i>(шифр КИС)</i>	-----	Код процесса: <i>(код в иерархии архитектурной модели Комитета)</i>	A6			
Название процесса:	Централизованное обеспечение ИОГВ товарами, работами и услугами					
Владелец процесса:	Начальник организационно-экономического управления					
Функциональная цель процесса:	Описание полного цикла закупок для всех ИОГВ от сбора потребностей до непосредственно закупки и постановки на бухгалтерский учет.					
Входы процесса:	КИС Заявки и документы по закупкам или снабжению товарами, работами и услугами					
Выходы процесса:	Положительное заключение по потребности ИОГВ КИС Средства вычислительной техники, программное обеспечение, услуги в сфере информатизации и связи КИС Обратная связь по закупочной деятельности					
Место процесса в иерархии процессов:	A0 Деятельность Комитета по информатизации и связи					
Показатели процесса						
<i>Показатели результатов процесса: продуктов процесса, удовлетворенности клиентов процесса; показатели эффективности выполнения процесса</i>						
№ П/П	Наименование показателя / критерия	Ед. изм.	Формула (метод) для расчета	Источник информации для расчета	Периодичность расчета	
Составил: _____				_____	_____	
<i>(Должность)</i>				<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дата составления</i>
Согласовал: _____				_____	_____	
<i>(Должность)</i>				<i>ФИО</i>	<i>Подпись</i>	<i>Дата составления</i>



ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА ПРОЕКТА

База знаний создана для **работы с информацией**, полученной в рамках Проекта, а также для постановки и выполнения задач по Проекту.

В **Базе знаний** аккумулируется:

- документация
- обучающие материалы
- инструкции
- иная информация

Реализована ролевая модель использования и наполнения Базы знаний, роли разделены на **Владельца, Модератора и Пользователя**.

ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЦЕССНОГО УПРАВЛЕНИЯ В КИС И ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ ЕМУ ОРГАНИЗАЦИЯХ

БАЗА ЗНАНИЙ

База знаний создана для сбора, хранения и распространения информации, которая создаётся в рамках внедрения системы процессного управления в Комитете по информатизации и связи и его подведомственных организаций. В базе знаний аккумулируется документация, обучающие материалы, инструкции, примеры и иная информация, которая поможет в составлении архитектуры процессов любой организации. Раздел организационной структуры демонстрирует основных участников и их роли в рамках Проекта

Основные разделы базы знаний:

НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Приказы, протоколы

[ПЕРЕЙТИ](#)


- ▼ Главная
- > **Нормативные документы** СВЕРНУТЬ
 - > Приказы СВЕРНУТЬ
 - > Приказы КИС
 - > Приказы Подведомственных учреждений
 - > Протоколы РАЗВЕРНУТЬ
 - > Архив нормативных документов
- > Обучение СВЕРНУТЬ
 - > Мероприятия
 - > Книги
- > Методические материалы СВЕРНУТЬ
 - > Глоссарий
 - > Методическое руководство по моделированию процессов
 - > Инструкция Business Studio
 - > Разбор ошибок с внешним методологом
 - > Чеклисты
 - > Памятка по условным обозначениям IDEFO и BPMN
 - > Инструкция по использованию программного обеспечения "Битрикс"
- > Организационная структура рабочей группы

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КОМАНДЫ



Мотивация: поощрение активных сотрудников проекта за текущий месяц по разработанной системе мотивации по представлению заместителя руководителя рабочей группы.

Программа обучения с внешним методологом



Программа рабочих сессий по проекту внедрения системы процессного управления

14.12.2023 (9:30-18:00) СПб ГУП «СПб ИАЦ»
ул. Черниковского д.59,
конференц-зал № 105

День 1 (14 декабря 2023 года)

9:30 – 11:00 – Рабочая сессия № 1. Презентация «Принципы оптимизации процессов». Участие очно принимают участники рабочих групп Комитета и подведомственных ему организаций.

График еженедельных совещаний индивидуально с каждым подведом

ФИО сотрудников рабочих групп	Роль сотрудников рабочих групп	ВТ
СПб ГУП «СПб ИАЦ»		
	Заместитель руководителя рабочей группы по проекту внедрения СПУ	09:30-11:00
	Ответственный за моделирование процессов СПб ГУП «СПб ИАЦ»	
	Участник РГ СПб ГУП «СПб ИАЦ»	
	Участник РГ СПб ГУП «СПб ИАЦ»	
СПб ГКУ «УИТС»		
	Руководитель РГ СПб ГКУ «УИТС»/Архитектор процессных решений Комитета	11:30-13:00
	Архитектор процессных решений подведомственных организаций	
	Участник РГ КИС/секретарь рабочей группы	
	Участник РГ КИС/секретарь рабочей группы	
СПб ГКУ «ССПК»		
	Зам. руководителя рабочей группы по проекту внедрения СПУ	14:00-15:30
	Руководитель РГ СПб ГКУ «ССПК»/Архитектор процессных решений Комитета	
	Ответственный за моделирование процессов РГ СПб ГКУ «ССПК»	
	Архитектор процессных решений подведомственных организаций	
СПб ГКУ «МФЦ»		
	Зам. руководителя рабочей группы по проекту внедрения СПУ	16:00-17:30
	Ответственный за моделирование процессов СПб ГКУ «МФЦ»	
	Участник РГ СПб ГКУ «МФЦ»	
	Руководитель РГ СПб ГКУ «ССПК»/Архитектор процессных решений Комитета	
СПб ГУП «АТС Смольного»		
	Зам. руководителя рабочей группы по проекту внедрения СПУ	16:00-17:30
	Ответственный за моделирование процессов СПб ГУП «АТС Смольного»	
	Участник РГ СПб ГУП «АТС Смольного»	
	Участник РГ СПб ГУП «АТС Смольного»	
	Руководитель РГ СПб ГКУ «ССПК»/Архитектор процессных решений Комитета	
	Архитектор процессных решений подведомственных организаций	
	Участник РГ КИС/секретарь рабочей группы	

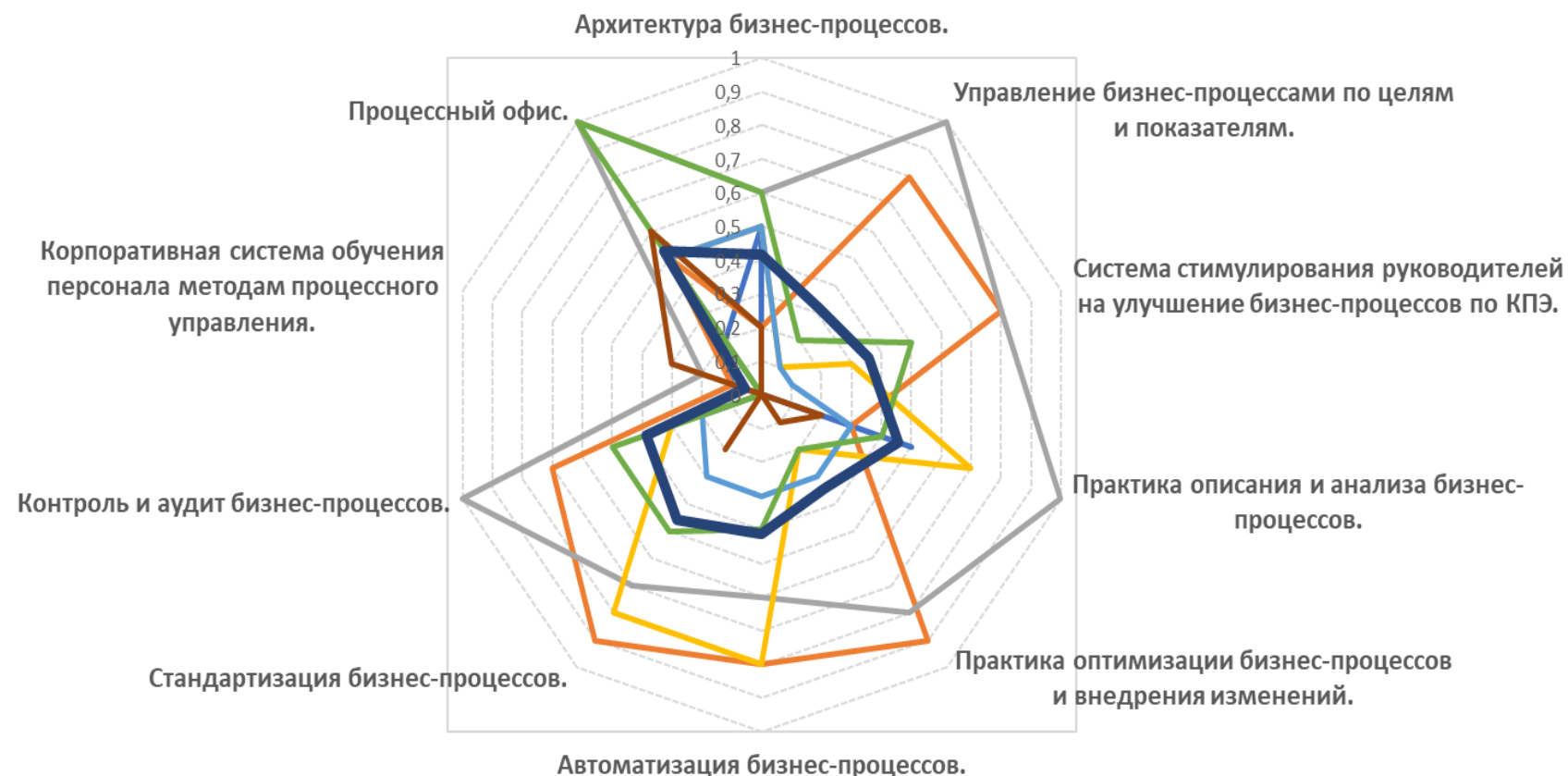


ЭКСПРЕСС-ОЦЕНКА ЗРЕЛОСТИ СПУ В КИС В 2023 ГОДУ

Проведена **экспресс-оценка зрелости СПУ** с целью определения начальной точки старта по каждой организации с целью отслеживания динамики развития

		2023 среднее
1	Архитектура бизнес-процессов	0,4
2	Управление бизнес-процессами по целям и показателям	0,3
3	Система стимулирования руководителей на улучшение бизнес-процессов по КПЭ	0,4
4	Практика описания и анализа бизнес-процессов	0,5
5	Практика оптимизации бизнес-процессов и внедрения изменений	0,3
6	Автоматизация бизнес-процессов	0,4
7	Стандартизация бизнес-процессов	0,5
8	Контроль и аудит бизнес-процессов	0,4
9	Корпоративная система обучения персонала методам процессного управления	0,1
10	Процессный офис	0,5

ОЦЕНКА КИС И ПОДВЕДОВ, 2023 ГОД



ПОЛУЧЕННЫЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ



Обучены и аттестованы специалисты для работы в Business studio (30 чел.) методологом проекта – Репин В.В.



Приобретено ПО, организована работа с правами доступа и справочниками



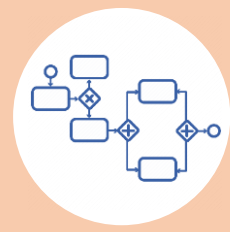
Введено в работу Методическое руководство по моделированию процессов



Выстроена архитектура процессов верхнего уровня



Разработаны регламенты по нескольким организациям



Описана часть сквозных процессов



ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Подготовительный этап

1. Определение ПО
2. Взаимодействие с консультантом
3. Издание приказов о создании рабочих групп по внедрению процессного управления

Обучение и формирование единого информационного поля (1 этап)

1. Развертывание ПО
2. Формирование архитектуры процессов уровня А0
3. Определение и закрепление ролей в проектной группе
4. Обучение высшего руководящего состава
5. Обучение участников рабочих групп
6. Обучение администраторов

Подготовка методологической базы (2 этап)

1. Формирование архитектуры процессов А1-2/3
2. Разработка процессов СУБП
3. Отработка практических навыков разработки БП в BS
4. Формирование шаблона отчета-регламента в BS
5. Формирование шаблона отчета-паспорта/карточки процесса в BS

Активная фаза описания и регламентации БП организаций (3 этап)

1. Описание и регламентация БП на регулярной основе
2. Проведение моделирующих сессий с руководящим составом
3. Согласование первых регламентов в новом формате

Описание сквозных БП и обучение (4 этап)

1. Описание сквозных БП
2. Проведение моделирующих сессий межорганизационного взаимодействия в сквозных процессах
3. Систематическое размещение актуальной HTML-публикации на общедоступном ресурсе
4. Проведение внутренних обучений сотрудников организаций





Наша команда открыта к общению и обмену опытом, мы уже провели ряд встреч с коллегами (ООО «СТД «Петрович», ДЭПР Москвы и т.д.). Надеюсь, эти встречи будут продолжаться. Приглашаю всех коллег к общению.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Заместитель Руководителя рабочей группы
по внедрению процессного управления, к.э.н –
Светлана Панкратова

Контактный телефон: +7 910 326 50 92

