

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:

Внедрение современных информационно-коммуникативных технологий в системе муниципальной службы (на примере Администрации городского округа Чехов)

Выполнил: Н.Р. Самошкин

Руководитель: к. э. н., доцент Т. Ю. Дюдюн

Москва 2020

Актуальность, цель и задачи исследования

Актуальность темы ВКР заключается в том, что внедрение современных информационно-коммуникативных технологий в деятельности муниципального корпуса способствует расширению знаний, повышению эффективности работы, открытости и прозрачности управления, а также расширяет круг возможностей для привлечения граждан в процессы управления органами местного самоуправления.

Цель работы – заключается в разработке мероприятий по развитию информационно-коммуникативных технологий в системе средств повышения эффективности деятельности Администрации городского округа Чехов

Задачи:

- 1) рассмотреть теоретические основы информационно - коммуникативных технологий в системе муниципальной службы;
- 2) провести комплексную оценку состояния и анализа использования информационно - коммуникативных технологий на современном этапе (на примере Администрации городского округа Чехов);
- 3) разработать основные направления по развитию современных информационно – коммуникативных технологий в деятельности Администрации городского округа Чехов.

Объект исследования - Администрация городского округа Чехов.



Администрация городского округа Чехов – исполнительно-распорядительный орган местного самоуправления городского округа Чехов, наделенный Уставом полномочиями по решению вопросов местного значения и полномочиями для осуществления отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами Московской области.

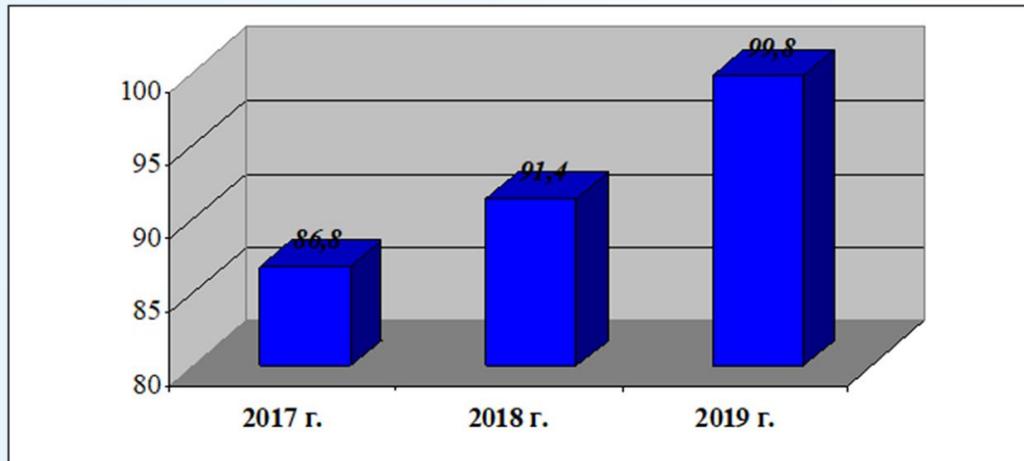


Анализ исполнения бюджета городского Чехов по доходам за 2018-2019 гг. (тыс. руб.).

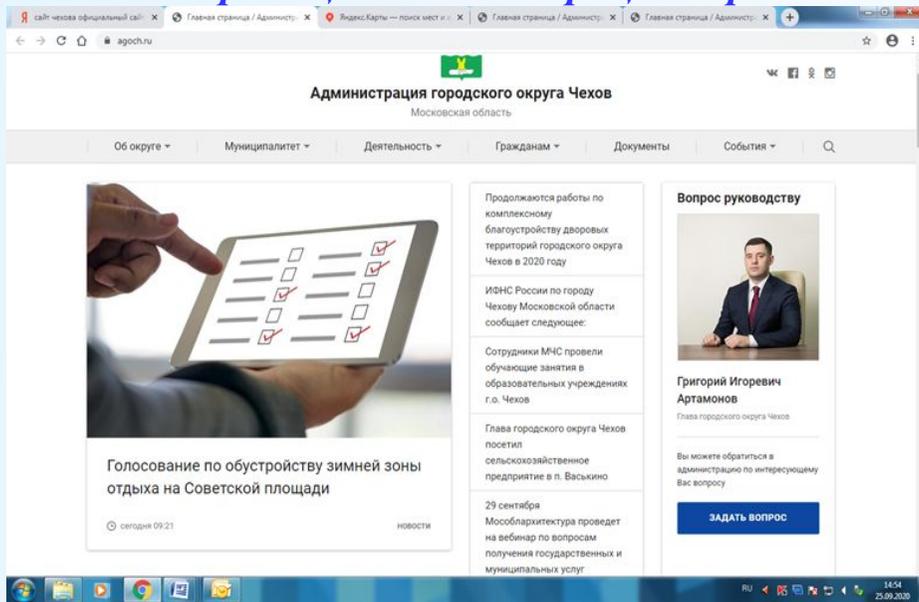
| Наименование доходов | Исполнено за 2018 год | | Исполнено за 2019 год | | Отклонения | |
|---------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------------|
| | Исполнено с начала года | Доля в % к общему объему доходов | Исполнено с начала года | Доля в % к общему объему доходов | Отклонение/прирост | Доля отклонения/прироста в % |
| Неналоговые доходы | 2 304 600,7 | 44,2 | 2 714 857,4 | 43,8 | +410 256,7 | +17,8 |
| Неналоговые доходы | 391 096,5 | 7,5 | 320 598,3 | 5,2 | -70 498,2 | -18,0 |
| Всего налоговых и неналоговых доходов | 2 695 697,2 | 51,7 | 3 035 455,7 | 49,0 | +339 758,5 | +12,6 |
| Безвозмездные поступления | 2 516 639,9 | 48,3 | 3 157 865,6 | 51,0 | +641 225,7 | +25,5 |
| Всего доходов | 5 212 337,1 | 100,0 | 6 193 321,2 | 100,0 | +980 984,1 | +18,8 |

Анализ исполнения бюджета городского Чехов по расходам за 2018-2019 гг. (тыс. руб.).

| № раздела | Наименование расходов | Исполнено за 2018 год | | Исполнено за 2019 год | | Отклонения | |
|-----------|---|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| | | Исполнено с начала года | Доля в % к общей сумме | Исполнено с начала года | Доля в % к общей сумме | Отклонение/прирост (тыс. руб.) | Доля отклонения/прироста в % |
| 01 | Общегосударственные вопросы | 452 733,1 | 8,6 | 565 846,3 | 9,1 | +113 113,2 | +25,0 |
| 02 | Национальная оборона | 57,5 | 0,0 | 55,2 | 0,0 | -2,3 | -4,0 |
| 03 | Национальная безопасность и правоохранительная деятельность | 63 492,9 | 1,2 | 67 831,5 | 1,1 | +4 338,6 | +6,8 |
| 04 | Национальная экономика | 349 293,1 | 6,7 | 366 962,2 | 5,9 | -17 669,1 | -5,1 |
| 05 | Жилищно-коммунальное хозяйство | 617 191,3 | 11,8 | 716 326,6 | 11,5 | +99 135,3 | +16,1 |
| 06 | Охрана окружающей среды | 108 661,0 | 2,1 | 797 815,8 | 12,8 | +689 154,8 | +634,2 |
| 07 | Образование | 2 689 697,9 | 51,3 | 2 726 323,3 | 43,7 | +36 625,4 | +1,4 |
| 08 | Культура, кинематография | 358 022,7 | 6,8 | 364 112,5 | 5,8 | +6 089,8 | +1,7 |
| 09 | Здравоохранение | 31 581,8 | 0,6 | 26 869,9 | 0,4 | -4 711,8 | -14,9 |
| 10 | Социальная политика | 165 558,8 | 3,2 | 172 132,2 | 2,8 | +6 573,4 | +4,0 |
| 11 | Физическая культура и спорт | 357 928,9 | 6,8 | 387 403,0 | 6,2 | +29 474,1 | +8,2 |
| 13 | Обслуживание государственного и муниципального долга | 49 077,9 | 0,9 | 43 207,3 | 0,7 | -5 870,6 | -12,0 |
| | Всего расходов | 5 243 296,9 | 100,0 | 6 234 885,8 | 100,0 | +991 588,9 | +18,9 |



Главная страница Администрации городского округа Чехов Статистика посещений сайта Администрации городского округа Чехов за 2015-2019гг.



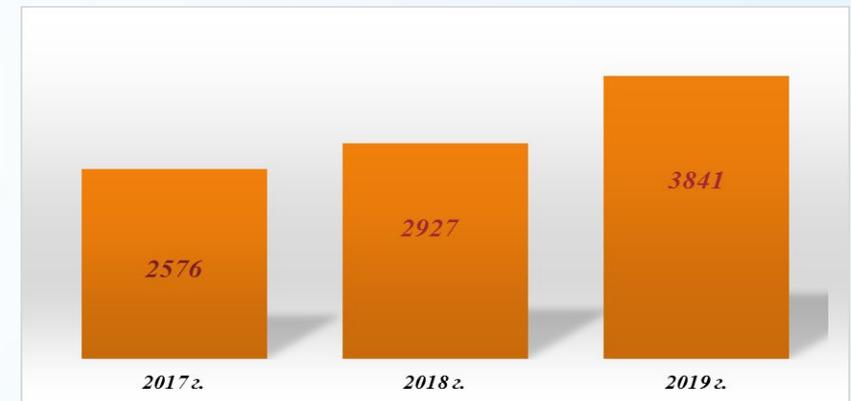
Исполнение муниципальных программ по вопросам развития информационно-коммуникационных технологий и взаимодействия «население – власть» за 2019 год (тыс. руб.).

| Наименование муниципальной программы | Утверждено в бюджете на 2019 год | Доля объема финансирования МП в общем объеме программных расходов | Исполнение за 2019г. | |
|---|----------------------------------|---|--------------------------|-------------------------------------|
| | | | К уточненным назначениям | К объему финансирования на 2019 год |
| Развитие информационно-коммуникационных технологий и повышение эффективности представления государственных и муниципальных услуг в городском округе Чехов на 2018 – 2021 годы | 167 997 | 2,5 | 157 512,9 | 93,8 |
| Развитие системы информирования населения о деятельности органов местного самоуправления городского округа Чехов на 2018 – 2021 годы | 28 138,2 | 0,4 | 27 190,6 | 96,6 |

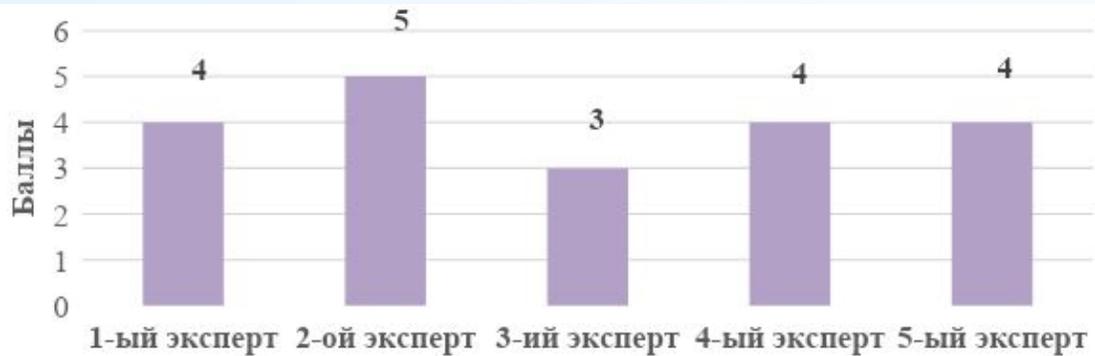
Анализ об информации обращений граждан городского округа Чехов за 2017 – 2019 гг.

| № п/п | Наименование | 2017 год | 2018 год | 2019 год | Изменения | |
|-------|--|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| | | | | | 2019-2017 | 2019/2017 |
| 1. | Всего поступило обращений | 5562 | 6252 | 6998 | 1436 | 125,8 |
| 1.1. | поступило обращений из Администрации Губернатора Московской области | 574 | 675 | 681 | 107 | 118,6 |
| 2. | Принято граждан на личном приеме | 606 | 618 | 533 | -73 | 87,9 |
| 2.1 | принято руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления) | 253 | 180 | 227 | -26 | 89,7 |
| 3. | Принято граждан на личном приеме в общественных приемных ИОГВ МО | 499 | 523 | 500 | 1 | 100,2 |
| 3.1 | принято руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления) | 140 | 145 | 222 | 82 | 158,6 |
| 4. | Принято граждан в ходе проведения тематических и областных приемов граждан | 48 | 18 | 67 | 19 | 139,6 |
| 4.1. | принято руководителем органа государственной власти (органа местного самоуправления) | 14 | 12 | 38 | 24 | 271,4 |
| 5. | Всего рассмотрено обращений | 5402 | 6099 | 6758 | 1356 | 125,1 |
| 5.1 | рассмотрено в срок | 5374 | 6083 | 6747 | 1373 | 125,6 |
| 5.2 | рассмотрено с нарушением срока | 28 | 16 | 11 | -17 | 39,3 |
| 5.3 | поддержано | 1429 | 1591 | 1626 | 197 | 113,8 |
| 5.4 | разъяснено | 3973 | 4508 | 5132 | 1159 | 129,17 |
| 5.5 | проверено с выездом на место | 2062 | 3007 | 4163 | 2101 | 201,9 |

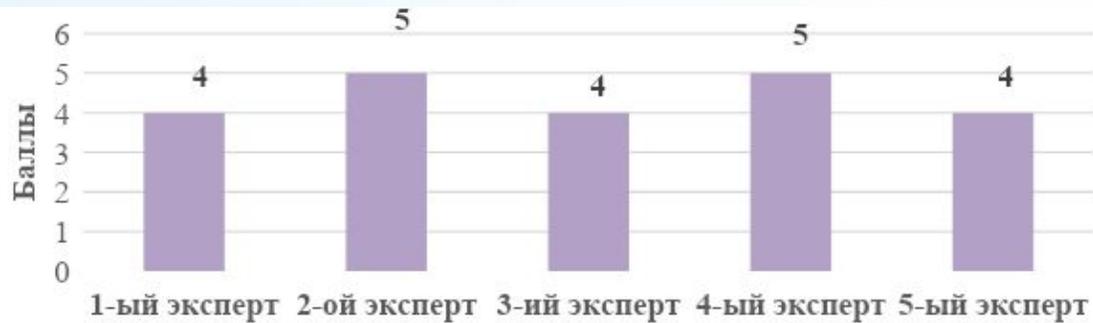
Динамика изменения обращений граждан по электронной связи



Результаты ответов на вопрос «Активно ли Вы используете информационно-коммуникативные технологии при выполнении своих обязанностей в Администрации городского округа Чехов?»

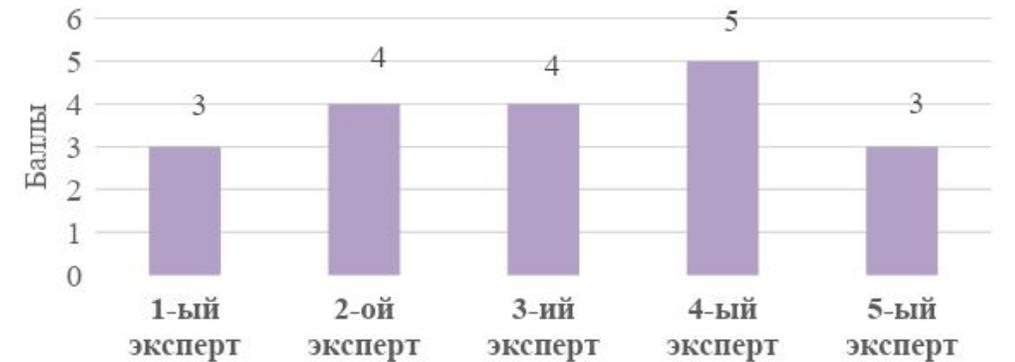


Результаты ответов на вопрос «Как Вы оцениваете уровень веб-сайта Администрации городского округа Чехов?»

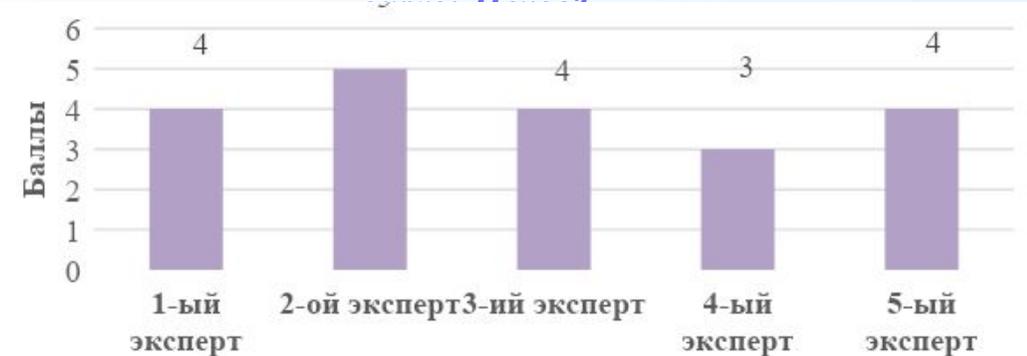


$$K_{\text{эфф}} = \frac{3,1}{3} = 1,05 \text{ бала}$$

Результаты ответов на вопрос «Как Вы оцениваете полезность информационно-коммуникативных технологий при выполнении своих обязанностей в Администрации городского округа Чехов?»



Результаты ответов на вопрос «Назовите количество проблем, которые существуют при функционировании информационно-коммуникативных технологий Администрации городского округа Чехов?»



ВЫВОДЫ И МЕРОПРИЯТИЯ

ВЫЯВЛЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ

несвоевременное обновление автоматизированных систем современными программными продуктами, что приводит к созданию существенных барьеров для детальной структуризации информации и увеличению ошибок

недостаточный уровень развития коммуникативной составляющей между муниципальной службой и населением, что приводит к снижению имиджа исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления

МЕРОПРИЯТИЯ ПО РЕШЕНИЮ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ

Обновить систему автоматизации управления муниципальными закупками новой версией 1.1.25.2 типовой конфигурации «1С: Государственные и муниципальные закупки 8»

Совершенствование информационно – поисковой системы «Прием граждан»

Создание колл-центра с использованием IP АТС типа «Астерикс»

Практическое обоснование предложенных мероприятий , связанных с развитием информационно-коммуникативных технологий в Администрации городского округа Чехов

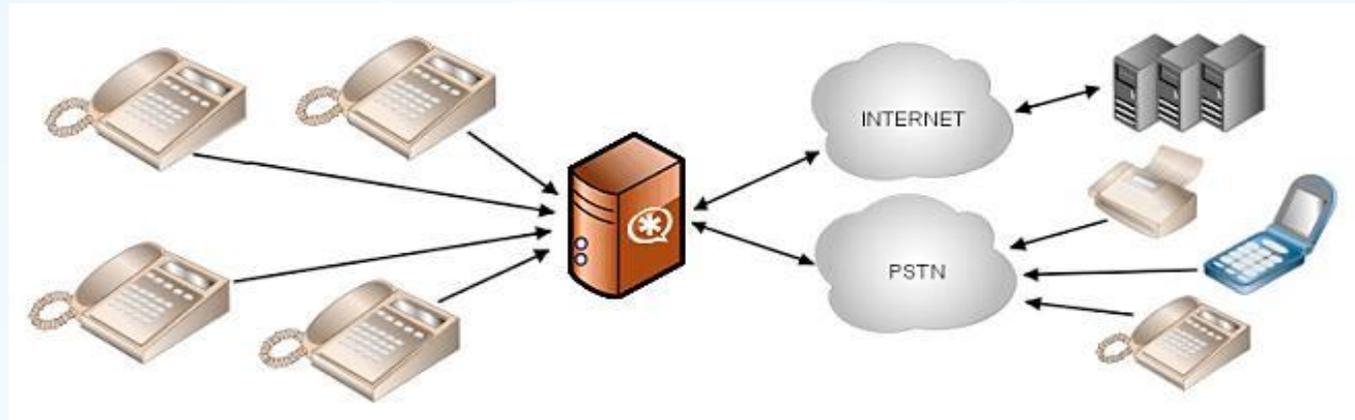
1. Положительный эффект от реализации мероприятия по обновлению типовой конфигурации «1С: Государственные и муниципальные закупки 8» новой версией 1.1.25.2

| | Положительный эффект |
|---|---|
| <p>Новая версия 1.1.25.2 «1С: Государственные и муниципальные закупки 8»</p> | <p>1. Для Администрации городского округа Чехов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - позволяет определять поставщиков (подрядчиков, исполнителей) с учетом всех требований законодательства; - увеличивает скорость принятия решения по закупкам; - поддерживает обмен данными с государственным сайтом www.zakupki.gov.ru |
| | <p>2. Для сотрудников Управления экономики, занимающихся вопросами закупками:</p> <ul style="list-style-type: none"> - упрощает процесс подготовки документов к закупкам; - помогает повысить качество подготовленных документов; - систематизирует данные, что снижает нагрузку на сотрудников; - позволяет легко внести изменения в готовую документацию; - помогает размещать заказы согласно всем требованиям законов 44-ФЗ и 223-ФЗ. |

2. Временные показатели обработки обращений граждан с учетом предложенного мероприятия – совершенствование информационно-поисковой системы «Прием граждан»

| Тип обращения | Движение обращения | Временные рамки (без учета мероприятия) | Временные рамки (с учетом мероприятия) |
|-----------------------|--|---|--|
| Письменное обращение | Отправление обращения заявителем по средствам почтовой связи (обработка письма в отделе почты, отправка письма по адресу) | От 1 недели до 2 недель | От 1 недели до 2 недель |
| | Обработка полученной корреспонденции сотрудниками администрации (прием писем, распаковка, регистрация, направление на рассмотрение директору, перенаправление в структурное подразделение, передача исполнителю) | От 4 до 5 дней | От 2 до 4 дней |
| | Рассмотрение обращения исполнителем (анализ обращения, подготовка ответа, регистрация, отправка заявителю) | 7 дней | 5 дней |
| Итого | | От 3 недель до месяца | От 2 недель до 3 недель |
| Устное обращение | Обращение гражданина в устной форме (регистрация заявителя, установление даты приема заявителя, регистрация обращения) | От 1 недели до месяца | От 1 недели до 2 недель |
| | Рассмотрение обращения исполнителем (анализ обращения, подготовка ответа, регистрация, отправка заявителю) | 7 дней | 5 дней |
| Итого: | | От 2 недель до 1 месяца | От 1 недели до 3 недель |
| Электронное обращение | Отправление обращения заявителем через Интернет - приёмную (официальный сайт Администрации городского округа Чехов), другие интернет-ресурсы | 1 день | 1 день |
| | Обработка полученной корреспонденции сотрудниками администрации (прием электронного обращения, регистрация, перенаправление в структурное подразделение, передача исполнителю) | От 2 до 5 дней | От 2 до 4 дней |
| | Рассмотрение обращения исполнителем (анализ обращения, подготовка ответа, регистрация, отправка заявителю) | 7 дней | 5 дней |
| Итого: | | До 2 недель | До 1,5 недели |

3. Организация контактного центра с использованием IP АТС типа «Астерикс»



Расчет затрат на открытие колл-центра в Администрации городского округа Чехов

| Показатель | Затраты, руб. |
|--|------------------------|
| Приобретение сервера | 40000 |
| Приобретение VoIP-шлюз на 5 рабочих мест | 1600 руб. × 12 = 19200 |
| GSM-модем Siemens TC35i Terminal | 5543 |
| IP- телефоны для колл-центра Fanvil BW210 | 2600×5=13000 |
| Компьютерные гарнитуры для операторов систем UnifiedCommunications | 2800×5=14000 |
| Переходники, шнур, кабель-переходник | 9800 |
| Итого | 101543 |

Экономическое обоснование предложенных мероприятий
Показатели деятельности Администрации городского округа Чехов, 2019 г.

| Показатель | Величина показателя |
|--|---------------------|
| Количество сотрудников в Администрации г.о. Чехов, чел. | 124 |
| Годовой фонд оплаты труда муниципальных служащих, тыс. руб. | 101681,7 |
| Количество дней в среднем отработано каждым муниципальным служащим, дн. | 247 |
| Годовой фонд рабочего времени, час. | 245024 |
| Количество оказываемых населению услуг в год из них: | 29882 |
| - количество услуг по обработке обращений граждан (ед.) | 6758 |
| - прочие услуги, связанные с вопросами уровня и качества жизни населения (ед.) | 23124 |
| Среднее время на одной услуги | 0,25 дня (2 часа) |

$$1 \text{ час раб.} = 101681700/245024=414,99 \text{ руб.}$$

$$C1 = 414,99 \times 2 = 830 \text{ руб.}$$

$$C2 = 414,9 \times (2 - 0,5) = 622 \text{ руб.}$$

Тогда:

- экономия денежных средств на каждой оказанной услуге составит 208 руб. = 830-622 = 208 руб.;
- общая экономия денежных средств составит 6215456 руб. = 208 × 29882 (количество услуг за 2019 год).

**Экономия временного периода на 0,5 часа на каждой услуге, позволит покрыть и затраты на создание единого кол-центра Администрации городского округа Чехов:
 6215456 руб. – 101543 руб. = 6113,9 тыс. руб.**