

# **Оптимизация бизнес-процессов на федеральном уровне**

**Чеботарев О.Ю.  
ТРДМ-15-1**



# Основные понятия

---

**Бизнес-процесс** – совокупность различных взаимосвязанных (взаимодействующих) видов деятельности, в рамках которой «на входе» используется один или более видов ресурсов, и в результате которой «на выходе» создается продукт, представляющий ценность для потребителя.

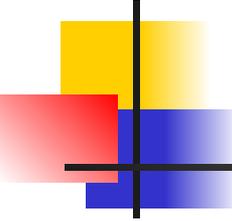
**Модель бизнес-процесса** – информационный объект, представляющий собой отображение (образ) бизнес-процесса и его существенных компонентов (свойств).

**Схема (блок-схема, диаграмма) бизнес-процесса** – графическое отображение модели бизнес-процесса и его компонентов с использованием определенной нотации.

**Нотация** – являющаяся частью методологии устойчивая совокупность правил, в соответствии с которой описывается бизнес-процесс.

# «Золотые» правила описания бизнес-процессов

- 4 Составляйте, уточняйте, подтверждайте схемы с ответственными / участниками деятельности
- 4 Используйте подручные средства при составлении схемы, способствующие повышению эффективности работы в группе (подвесной блокнот, самоклеющаяся бумага для записей)
- 4 Используйте язык, понятный ответственным / участникам деятельности
- 4 Создавайте схемы деятельности, а не организационных структур
- 4 Избегайте излишней детализации, особенно на схеме «как есть»
- 4 Избегайте составления схемы ради схемы, не ведущей к дальнейшему анализу и действиям
- 4 Не смешивайте понятия «как есть», «как должно быть», «как будет»



# Нотация IDEF0

---

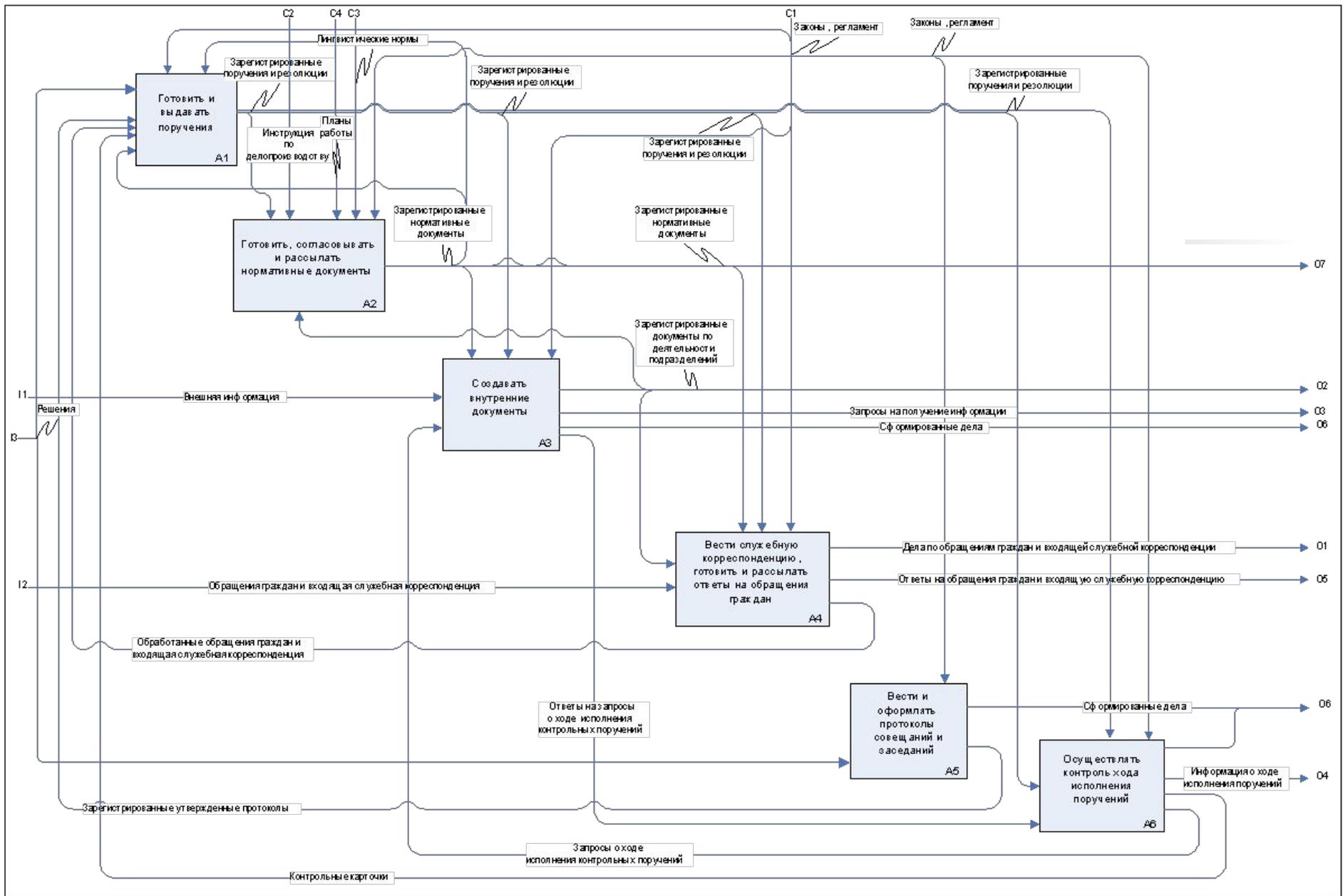
## **IDEF0 (Function Modeling)**

Нотация моделирования, разработанная в 1981 году департаментом Военно-Воздушных Сил США в рамках программы автоматизации промышленных предприятий, которая носила обозначение ICAM (Integrated Computer Aided Manufacturing). Набор стандартов IDEF унаследовал свое название от этой программы (ICAM **DEF**inition).

*Используется для описания процессов верхнего уровня.*

*Диаграмма процесса в нотации IDEF0 представляет собой отображение организации как набора функций (процессов) со следующими обязательными атрибутами - вход, управление, механизм, выход. Каждая функция (процесс) детализируется на нижележащих уровнях диаграммы.*







# Нотация Процедура

---

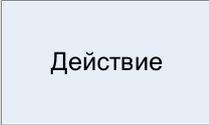
**Процедура** (Cross Functional Flowchart, функциональная блок-схема, “дорожки бассейна”, Swimlane)

Нотация моделирования, разработанная в 90-х годах на основе диаграмм, использовавшихся для представления алгоритмов и описания логики компьютерных программ.

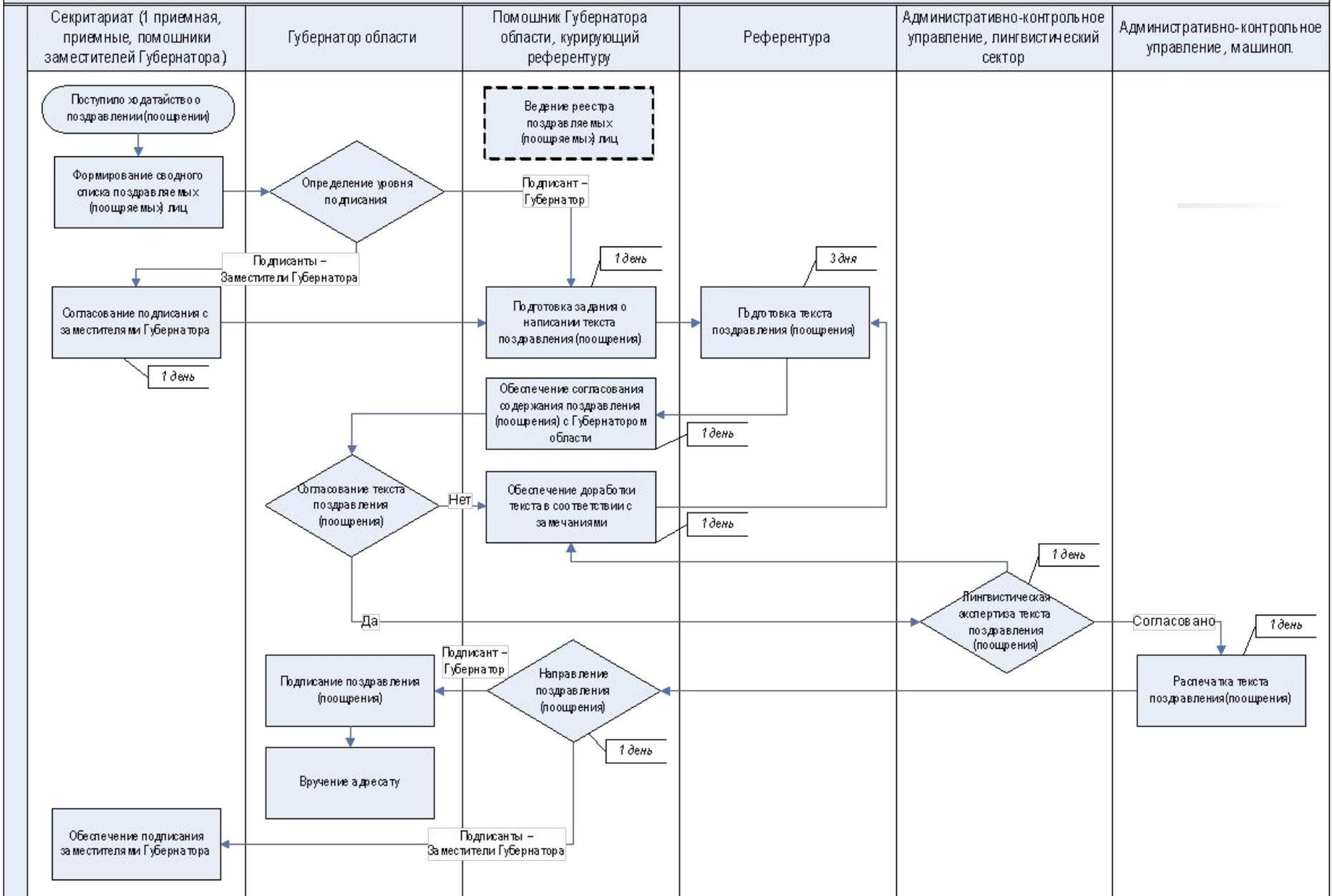
*Используется для описания процессов нижнего уровня.*

*Диаграмма процесса в нотации Процедура представляет собой упорядоченную комбинацию процессов (действий) и решений, сгруппированных в строки (по горизонтали) или колонки (по вертикали) в соответствии с выполняющими их субъектами. Каждый процесс может быть декомпозирован на более низкие уровни.*

# Основные элементы (Процедура)

Элемент	Название	Описание элемента
	Процесс (действие)	Действие или набор действий с целью получения заданного результата.
	Решение (управляющее действие)	Действие, определяющее вариативность развития процесса в зависимости от управляющих критериев (решений).
	Событие	Состояние, запускающее или останавливающее процесс.
	Связь предшествования	Отображает последовательность выполнения процессов (действий).
	Поток объектов	Отображает входящие и исходящие потоки объектов (документов и т.п.)
	Колонка, строка (дорожка)	Субъект, связанный с выполнением действий, может представлять собой как конкретного субъекта (должность, подразделение, организация), так и роль (исполнитель, координатор, учредитель).

Подготовка поздравлений поощрений от имени Губернатора области и Правительства области





## Нотация EPC

---

**EPC (Event-driven process chain, цепочка процесса, управляемого событиями)**

Нотация моделирования, разработанная в 1992 году профессором Август-Вильгельмом Шеером, создателем компании IDS Scheer AG и основателем науки об управлении бизнес-процессами (Business process management, BPM) в современном ее понимании.

*Используется для описания процессов нижнего уровня.*

*Диаграмма процесса в нотации EPC представляет собой упорядоченную комбинацию событий и функций. Для каждой функции могут быть определены начальные и конечные события, участники, исполнители, материальные и документальные потоки, сопровождающие её, а также проведена декомпозиция на более низкие уровни.*

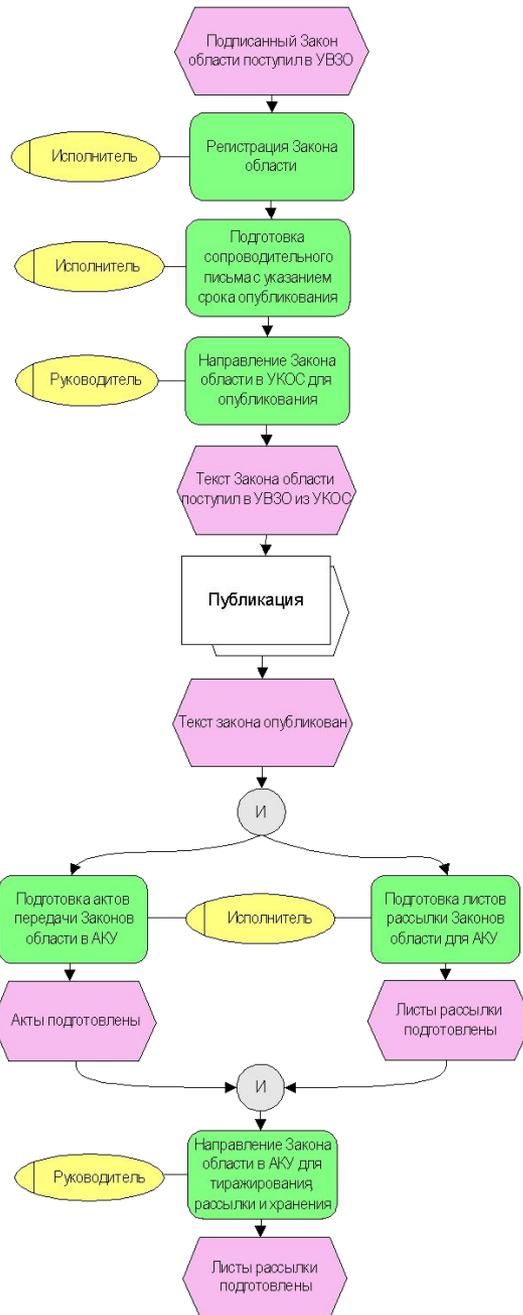
# Основные элементы (EPC)

Элемент	Название	Описание элемента
	Функция (действие)	Действие или набор действий с целью получения заданного результата. Временная последовательность выполнения функций задается расположением функций на диаграмме процесса сверху вниз.
	Событие	Состояние, оказывающее влияние или контролирующее дальнейшее развитие одного или более бизнес-процессов. Элемент отображает события, активизирующие функции или порождаемые функциями.
	Субъект	Субъект, связанный с выполнением функций, может представлять собой как конкретного субъекта (должность, подразделение, организация), так и роль (исполнитель, координатор, учредитель).
	Стрелка	Отображает связи элементов между собой. Связь может быть различной в зависимости от соединяемых элементов и типа связи.
	Оператор “И” (AND)	Используется для обозначения слияния/ветвления как функций, так и событий. <b>Пример:</b> должно наступить и <b>Событие 1</b> и <b>Событие 2</b> , чтобы началась <b>Действие</b> . При наступлении только одного из событий <b>Действие не выполняется</b> .
	Оператор “ИЛИ” (OR)	Используется для обозначения слияния/ветвления функций и для слияния событий. <b>Пример:</b> после <b>Действия</b> могут наступить все 3 варианта сочетаний <b>События 1</b> и <b>События 2</b> (2 варианта только с одним событием и вариант когда наступают оба события).
	Оператор “Исключающее ИЛИ” (XOR)	Используется для обозначения слияния/ветвления функций и для слияния событий. <b>Пример:</b> <b>Действие</b> выполняется <u>либо</u> после наступления <b>События 1</b> либо после наступления <b>События 2</b>

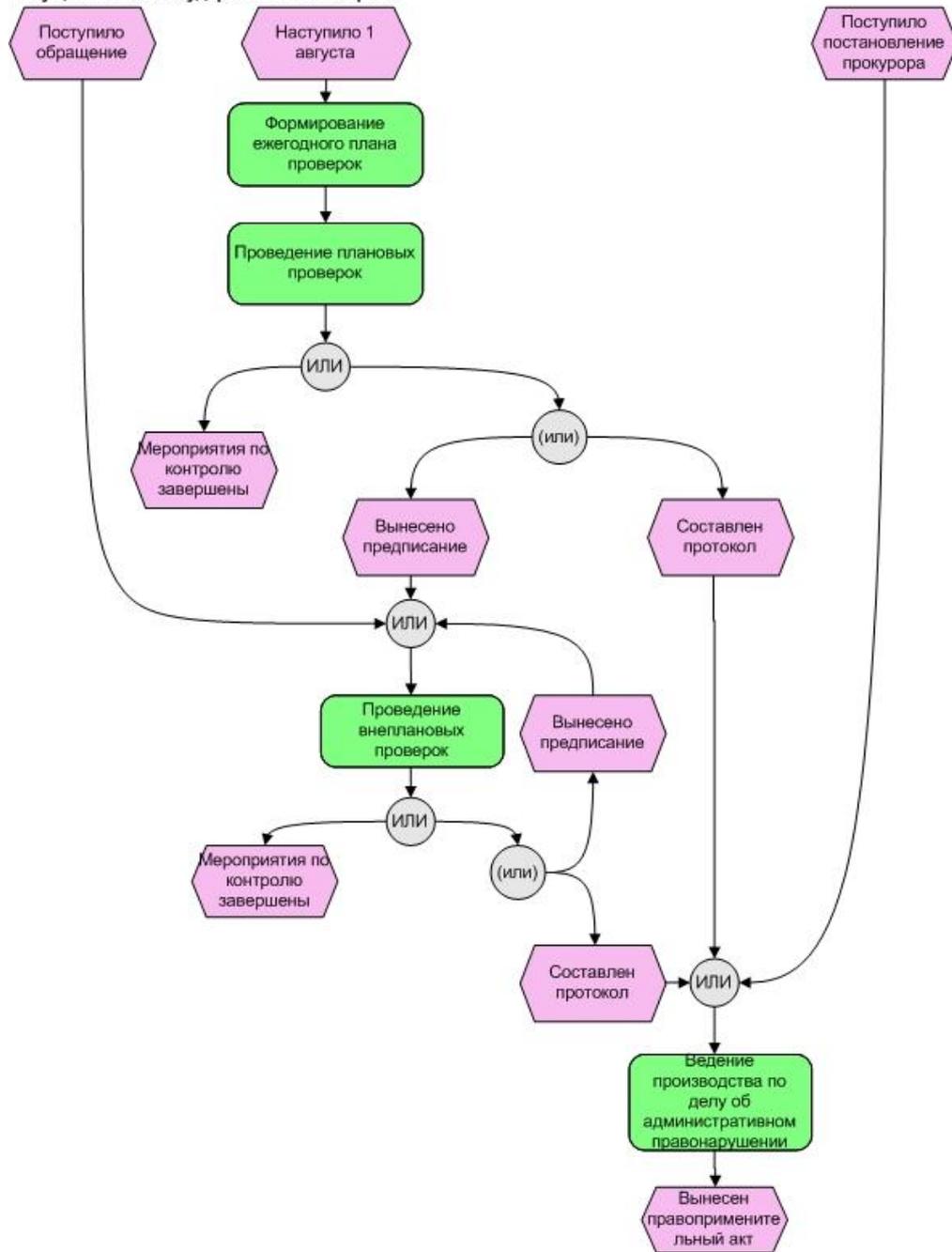
# Правила применения логических операторов на диаграмме EPC

	Соединение (связывание) событий		Соединение (связывание) функций	
Оператор	Иницирующие события	Иницируемые события	Иницирующие события	Иницируемые события
<p>И</p> <p>И</p>				
<p>(или)</p> <p>ИЛИ</p>				
<p>ИЛИ</p> <p>исключающее ИЛИ</p>				

## Регистрация Законов области

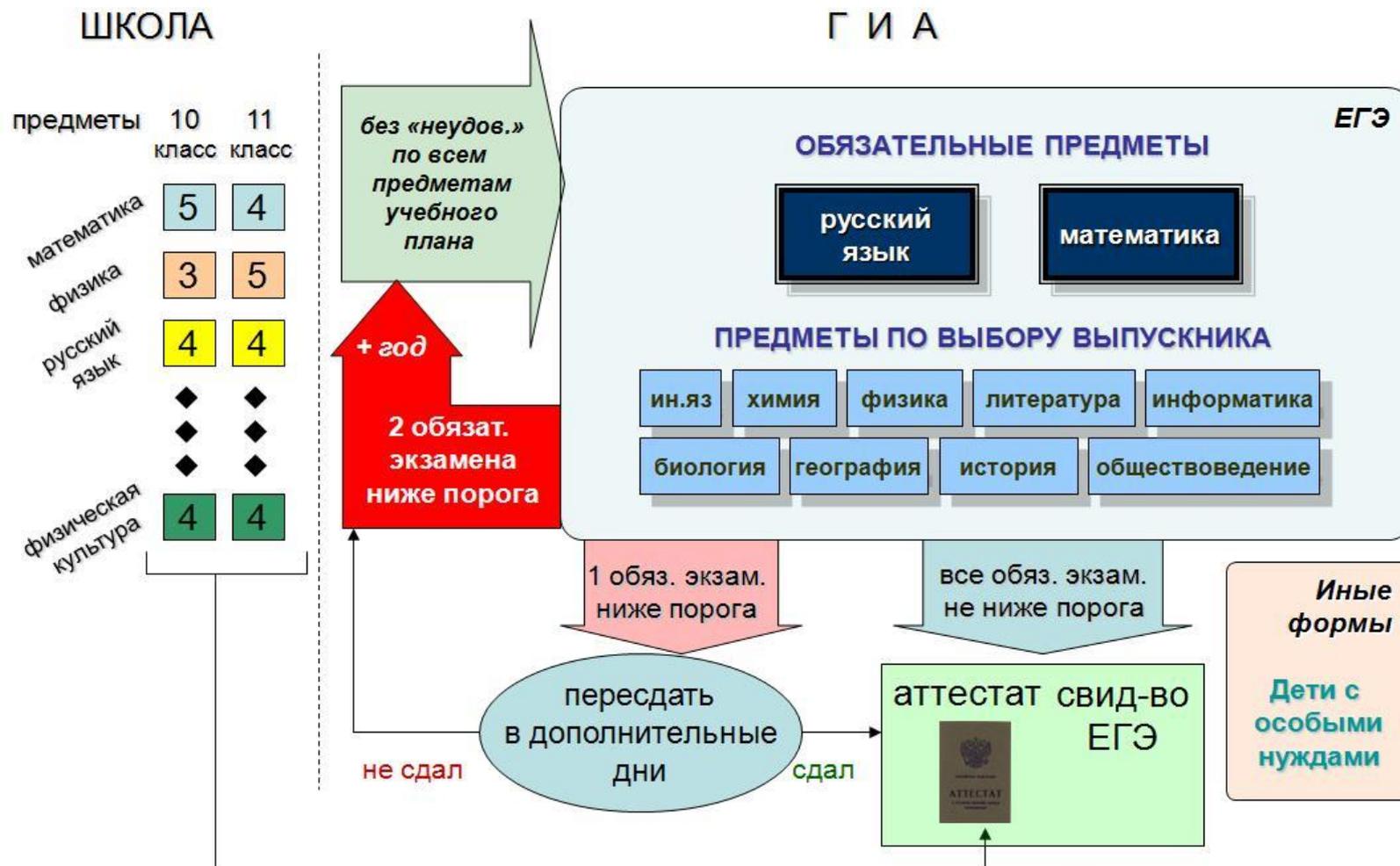


Осуществление государственного контроля



# Примеры "нестандартных" схем бизнес-процессов

## Государственная итоговая аттестация



# Структура организационной поддержки (Федеральный уровень)

**Министерство внутренних дел (ВМІ)**

**Федеральное административное ведомство (BVA)**

**Федеральное агентство по информационным технологиям (BIT)**

**Центр компетенций по управлению делопроизводством,  
процессами и организациями (CC VBP)**

Частные консалтинговые фирмы  
Поддержка CC VBP

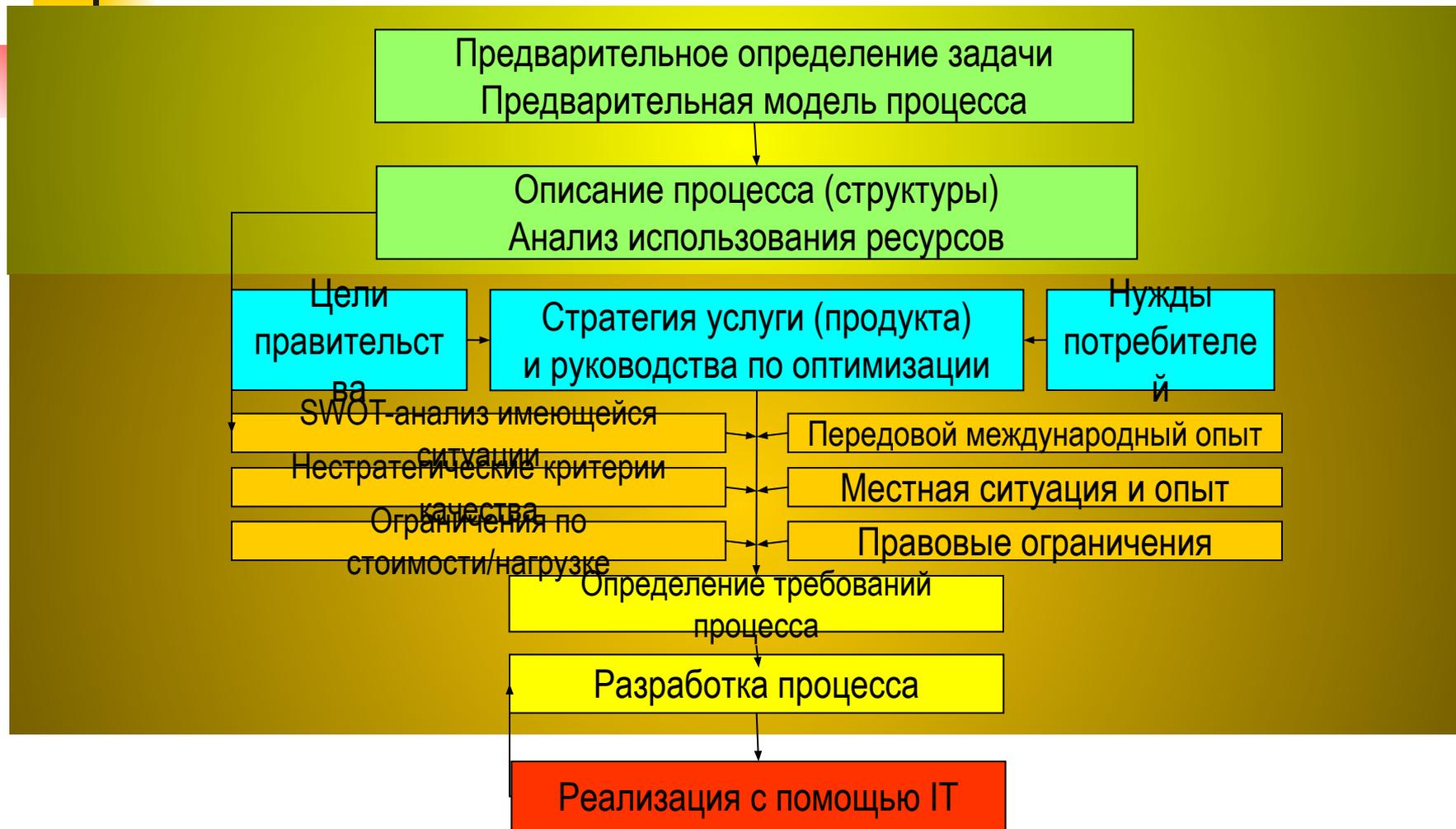
Административный клиент

# Модель процесса СС VBPO

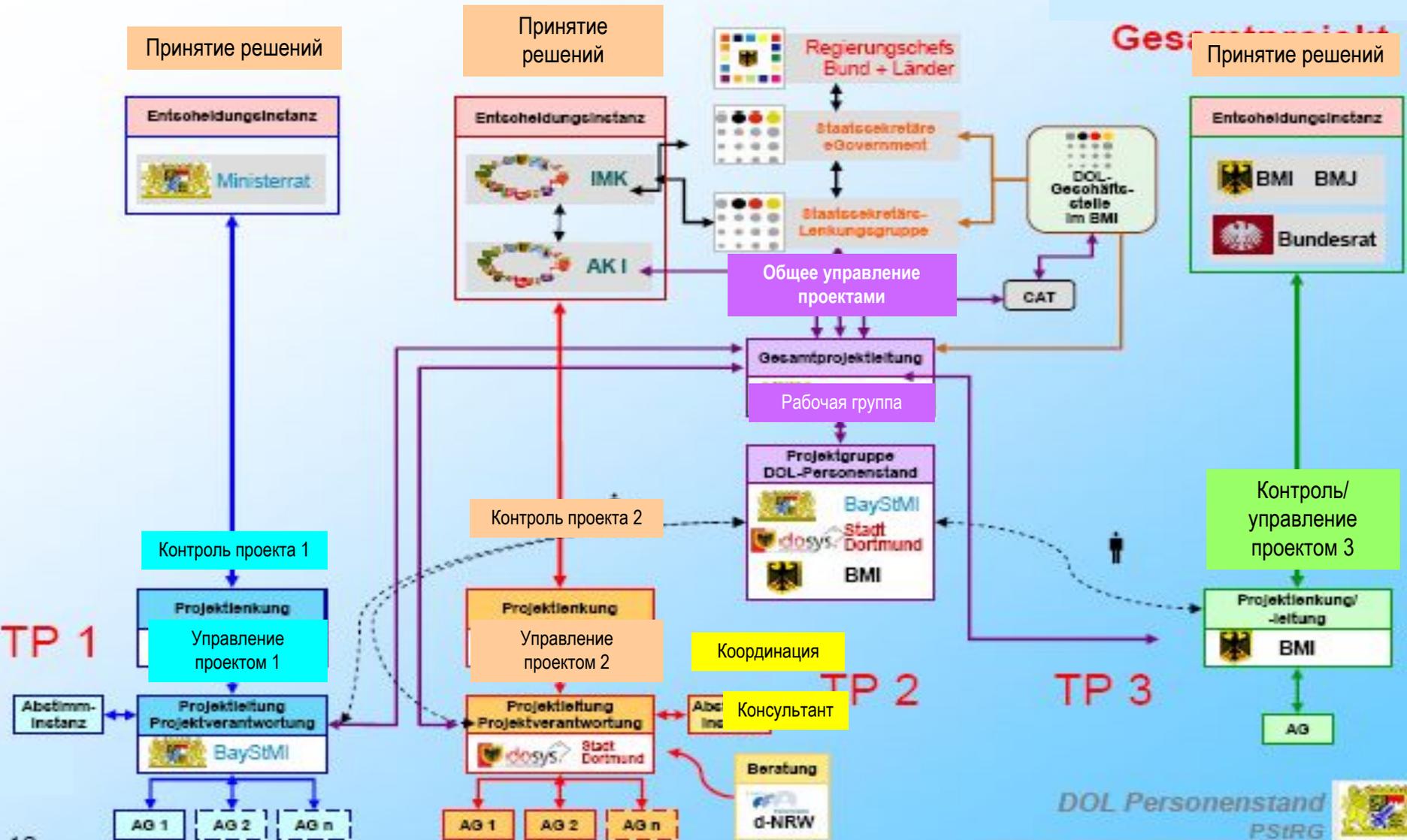


# Основной план разработки бизнес-процессов

## ... Один пример из множества



# Многослойный процесс с участием нескольких ведомств: Пример



# АДМИНИСТРАТИВНАЯ РЕФОРМА В МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ



**Задача административной реформы:** преобразовать систему взаимодействия органов исполнительной власти с гражданами, представителями бизнеса и другими социальными группами населения, сделать ее максимально эффективной.

Основные нормативные правовые акты

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
2. Федеральный закон Российской Федерации от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»
3. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. № 1021-р «Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011-2013 годы и плана по реализации мероприятий Концепции»
4. Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»
5. Постановление Правительства Московской области от 10 мая 2012 г. № 764/15 «Об утверждении долгосрочной целевой программы Московской области «Снижение административных барьеров, повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на 2012-2014 годы»

# Основные направления работы в рамках проведения административной реформы в Московской области

## Раздел 1. Снижение административных барьеров

1.1 Совершенствование системы лицензирования

1.2 Совершенствование системы аккредитации в Московской области

1.3 Совершенствование системы уведомительного порядка осуществления предпринимательской и профессиональной деятельности

1.4 Внедрение системы оценки регулирующего воздействия

1.5 Развитие системы досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу

1.6 Совершенствование системы государственного и муниципального контроля и надзора

**Раздел 2. Оптимизация предоставления (исполнения) государственных и муниципальных услуг (функций) (реинжиниринг)**

**Раздел 3. Переход на межведомственное и межуровневое электронное взаимодействие в органах государственной власти Московской области и органах местного самоуправления**

**Раздел 4. Перевод государственных услуг (муниципальных) услуг в электронный вид**

**Раздел 5. Упорядочение участия подведомственных организаций в оказании государственных услуг органами власти**

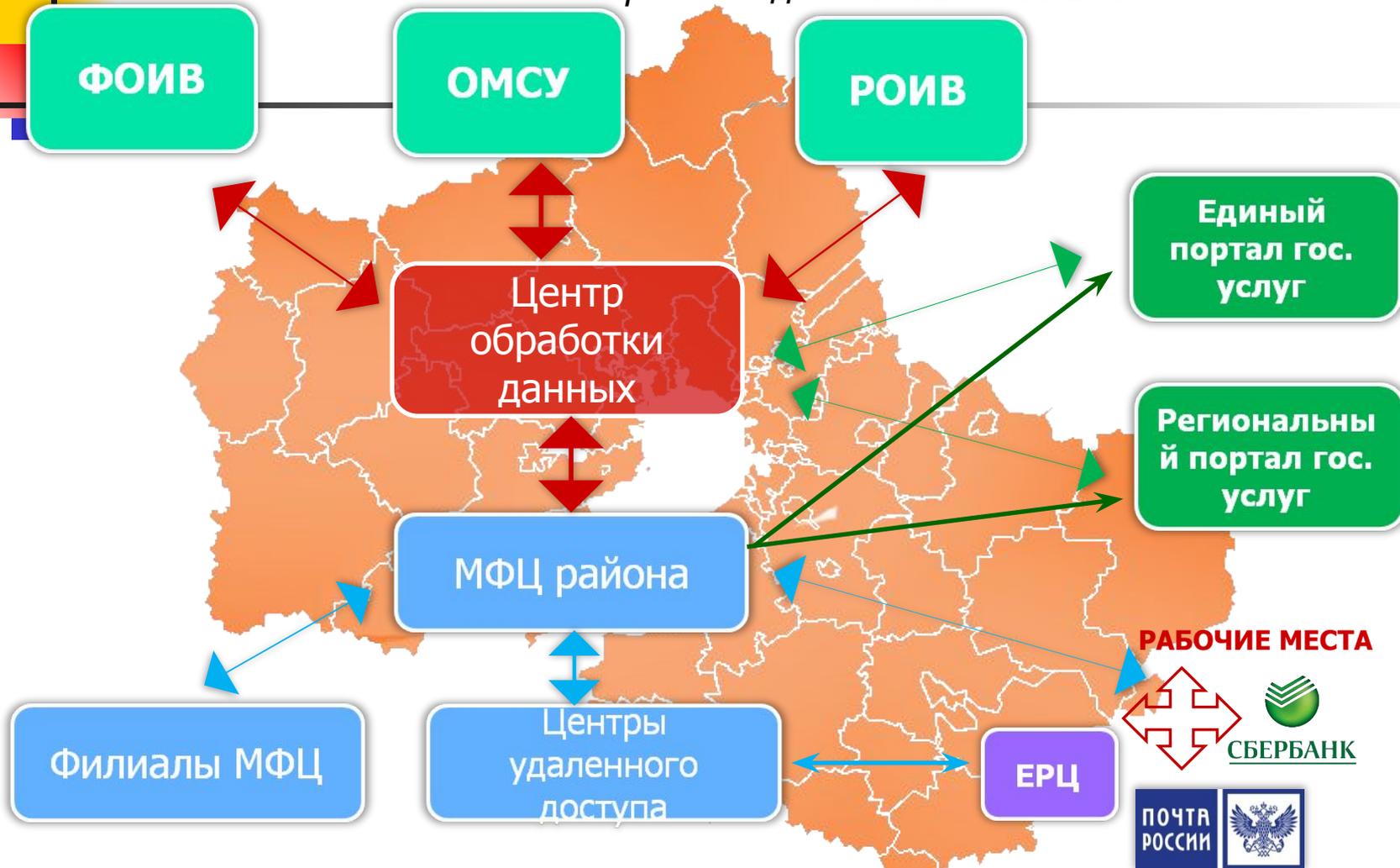
**Раздел 6. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг**

**Раздел 7. Развитие системы участия гражданского общества в деятельности органов государственной власти (органов местного самоуправления)**

**Раздел 8. Внедрение системы менеджмента качества в деятельность Правительства Московской области (в том числе внедрение контрактов эффективности для чиновников)**

# Переход на межведомственное и межуровневое электронное взаимодействие в органах государственной власти Московской области и органах местного самоуправления

Проект модели СМЭВ Московской области

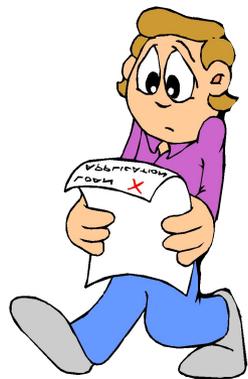


- «тонкий» клиент

# Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

МФЦ – организатор процессов предоставления государственных и муниципальных услуг

Сотрудник МФЦ – универсальный оператор



посредники

# РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ АДМИНИСТРАТИВНОЙ РЕФОРМЫ



- ▶ **Повышение уровня доверия населения к региональной и муниципальной власти**
- ▶ **Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг**
- ▶ **Снижение издержек граждан и бизнеса при взаимодействии с исполнительными органами власти и местного самоуправления, снижение уровня административных барьеров**
- ▶ **Повышение эффективности работы государственных органов и органов местного самоуправления**
- ▶ **Шаговая доступность получения государственных и муниципальных услуг для всех категорий населения**

Спасибо за внимание!

