

УДК 004.584

ПРОЕКТИРОВАНИЕ МОДУЛЯ ОБРАБОТКИ ДОКУМЕНТОВ ПО ЗАЯВЛЕНИЯМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА

Давлеткиреева Л.З.

*ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»,
Магнитогорск, e-mail: ldavletkireeva@mail.ru*

Документооборот – это непрерывный процесс движения документов, объективно отражающий деятельность организации и позволяющий оперативно ей управлять. Эффективный документооборот является обязательной составляющей эффективного управления. Системы электронного документооборота формируют новое поколение систем автоматизации предприятий и учреждений. Основными объектами автоматизации в таких системах являются документы и бизнес-процессы, представляющие как движение документов, так и их обработку. Организовать систему обработки документов нужно таким образом, чтобы она оперативно реагировала на входящий поток заявок, услуга была оказана грамотно, понятно и своевременно. Чтобы граждане, которым требуется оказание государственных и муниципальных услуг могли сами отслеживать ход исполнения заявки. Таким образом, система должна быть максимально автоматизированной, прозрачной и понятной для пользователя.

Ключевые слова: проект, система, документооборот, автоматизированная информационная система, пользователи, модуль, многофункциональный центр

PLANNING MODULE PROCESSING DOCUMENTS ON APPLICATIONS USERS MULTIFUNCTIONAL CENTER

Davletkireeva L.Z.

Nosov Magnitogorsk State Technical University, Magnitogorsk, e-mail: ldavletkireeva@mail.ru

Document – a continuous process of movement of documents that objectively reflects the organization's activities and allows you to quickly manage it. Efficient document management is a necessary component of good governance. Electronic document management systems form a new generation of automation systems for enterprises and institutions. The main objects of the automation in such systems are documents and business processes, representing the movement of documents and their processing. Organize document processing system should be such that it is responsive to the incoming stream of applications, the service has been rendered competent, clear and timely manner. To the citizens who need the provision of public and municipal services themselves could monitor the progress of execution of the application. Thus, the system should be as automated, transparent and understandable for the user.

Keywords: project system, workflow, automated information system users, module, multi-function center

Для управления информацией создаются и применяются системы управления корпоративным контентом. В условиях больших потоков документации организация вынуждена затрачивать немалые средства на эффективную организацию работы с информацией для обеспечения работоспособности. Системы управления контентом предназначены именно для того, чтобы сократить эти затраты, обеспечивая возможность сбора, хранения и предоставления информации по запросу [4–7]. Также они позволяют структурировать получаемую информацию и устанавливать единые стандарты ее обработки, хранения, предоставления по запросу и удаления, что сейчас является неотъемлемой частью работы многофункциональных центров (МФЦ) по всей стране.

Информационная система для данных центров должна выполнять следующие функции:

1) информирование заявителя по e-mail или телефону;

2) отслеживание неполного пакета документов на более ранней стадии процесса движения документов;

3) обработка документов заявителя в заново организованном цикле;

4) разделение сформированных отчетов на 2 типа: поставленные на учет граждане / не поставленные на учет граждане, в связи с не полным пакетом документов;

5) отслеживание пользователем статуса обработки поданного им документа, непосредственно через модуль на сайте МФЦ.

6) информирование пользователя о примерных сроках ожидания обработки документа.

7) взаимодействие со сторонними организациями, такими как РосРеестр, Налоговая служба, Пенсионный фонд, ЕРКЦ.

8) возможность удаленно подать заявление через модуль обработки документов на сайте МФЦ.

Формирования требований пользователей и описание представлено в виде модели

вариантов использования. В данном случае меняют традиционный подход к сбору информации: пользователей не спрашивают, что с их точки зрения должна делать система, а выясняют, какие задачи собирается с ее помощью решать пользователь. Цель такого подхода – описать все подобные задачи [1]. Последовательность работ, при формировании требований следующая: вначале отбираются пользователи системы, далее перечисляются для каждого пользователя варианты использования и затем описывается каждый вариант использования. При описании вариантов использования учитывают, что к важным элементам описания вариантов использования относятся: уникальный идентификатор; имя, кратко описывающее задачи пользователя в формате «глагол + объект»; краткое текстовое описание на естественном языке; список предварительных начальных условий, которые должны быть удовлетворены до начала разработки варианта использования; выходные условия, описывающие состояние системы после успешного завершения разработки вариантов использования; пронумерованный список действий (сценарий), иллюстрирующий последовательность этапов взаимодействия лица и системы от предварительных условий до выходных условий. При этом один из сценариев считается нормальным направлением развития, другие – альтернативными направлениями; приоритет, частота варианта использования и другие особые требования [3, 9–11].

Выделим пользователей проектируемой системы. Результаты предпроектного

обследования МФЦ показали, что пользователей системы можно разделить на 2 типа – внешние и внутренние. Внешние пользователи: гражданские лица, обращающиеся в подразделения МФЦ для постановки на учет. Внутренние пользователи: сотрудники отделов, принимающих участие в документообороте, программисты, следящие за внутренним состоянием системы и занимающиеся настройкой ее параметров [2, 8, 12]. Отделы, занимающиеся обработкой документов: МФЦ, контрольный отдел МФЦ, Жилищный отдел, отдел делопроизводства, протокольный кабинет.

Бизнес-цели модуля обработки документов по заявлениям пользователей МФЦ

Бизнес-цель 1. Уменьшение времени на обработку документов, поступающих в отделы из подразделений МФЦ.

Бизнес-цель 2. Сокращение времени хранения документа в одном отделе.

Бизнес-цель 3. Сокращение процесса дублирования ненужной информации на этапе занесения данных о заявлении в БД системы.

Бизнес-цель 4. Сделать систему документооборота более доступной и удобной в использовании для внешних пользователей.

Бизнес-цель 5. Создать систему взаимодействия МФЦ со сторонними организациями, такими как РосРеестр, Налоговая служба, Пенсионный фонд, ЕРКЦ, чтобы добирать оттуда недостающие документы заявителя.

Для каждого пользователя перечислим варианты использования (рис. 1, 2):

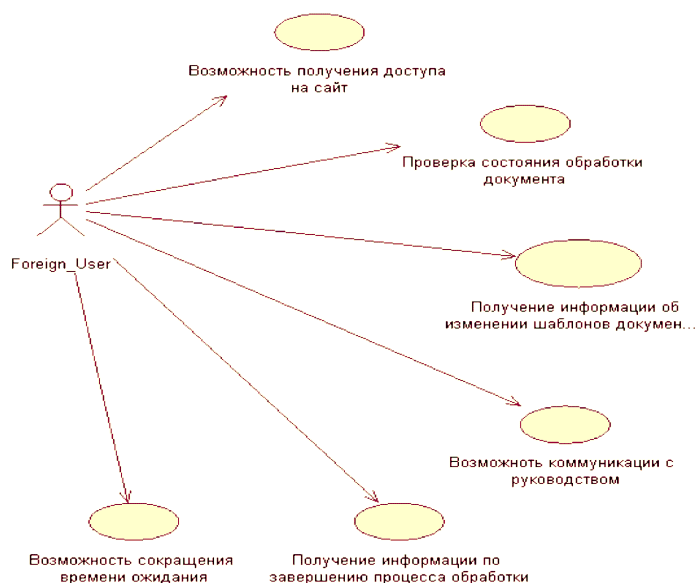


Рис. 1. Внешний пользователь системы (Foreign User)

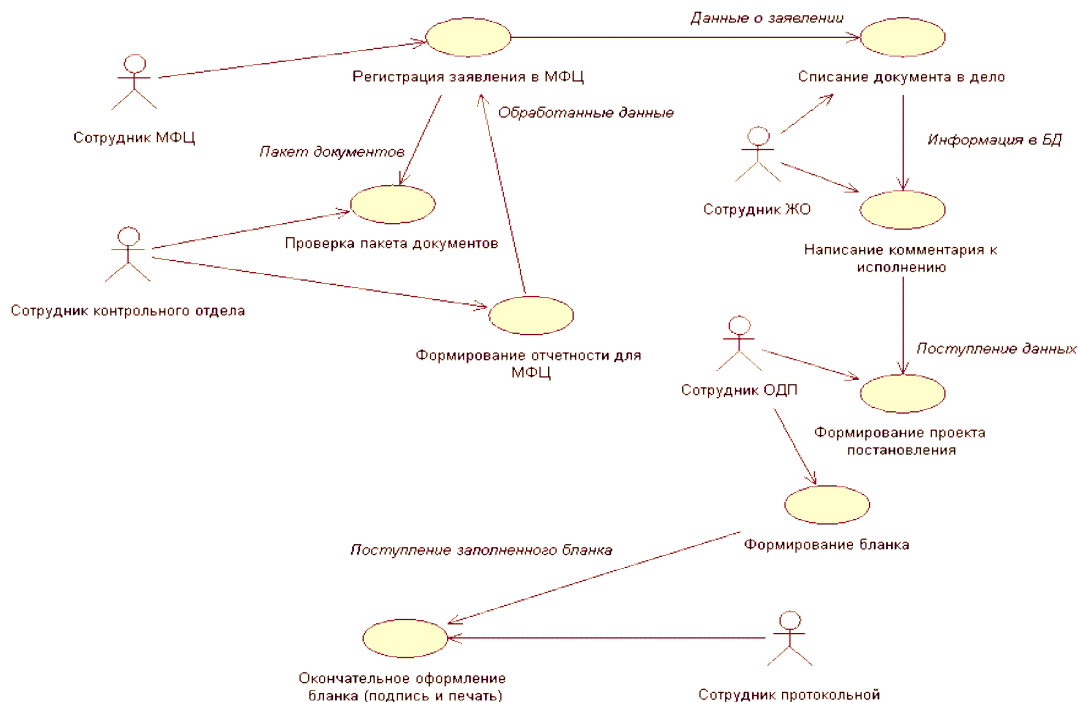


Рис. 2. Движение документов на внутреннем уровне (Local Users)

Автоматизированные рабочие места и их функциональность

АРМ сотрудника МФЦ, регистрирующего заявления граждан:

- регистрация входящего заявления и пакета документов;
- присвоение уникального идентификационного номера документу;
- проверка входящей информации об обработанных документах из Администрации;
- составление ежедневной отчетности о количестве входящих заявлений и документов.

АРМ сотрудника контрольного отдела МФЦ:

- проверка входящего пакета документов и заявлений;
- занесение в базу информации о наличии полного/не полного пакета документов;
- формирование письма-отказа для гражданина;
- создание отчетов о проделанной работе;
- авторизация на сайте МФЦ;
- получение информации об этапе обработки документа пользователя;
- получение шаблонов для заполнения документа;
- получение информации об изменениях в законодательстве РФ;

- получение информации о государственных и муниципальных услугах;

АРМ сотрудника Жилищного Отдела и Отдела делопроизводства:

- работа с входящей документацией;
- занесение информации о входящих документах в БД БОСС-Референт;
- составление проекта постановления;
- печать проектов;
- ведение отчетности.

Таким образом, при реализации модуля по данным требованиям, функционал всей системы МФЦ обеспечит автоматизации нескольких стандартизованных потоков документов:

- обработка входящей корреспонденции и, как отдельного типа документов, обращений граждан (система обеспечивает обработку, организацию рассмотрения и выдачи резолюции по входящему документу. Дальнейшее формирование поручений и последующую процедуру контроля исполнительской дисциплины такая система обеспечивает отдельно);

- подготовка, согласование, подписание и отправка исходящей корреспонденции (работа системы электронного документооборота в этой области сводится к обеспечению возможности подготовки проекта документа, организации его согласования

по параллельной, последовательной либо комбинированной схеме и подписания, учету его отправки и контролю получения исходящего документа адресатом при различных видах доставки: почтой, курьером, курьерской службой либо службой рассылки, работающих на основе директ-макетинговых кампаний и позволяющих организовывать массовые почтовые рассылки, к примеру, для банковских клиентов из числа физических лиц);

- формирование дел – процедуры подготовки индексобразующего классификатора (номенклатуры дел), позволяющие ассоциировать находящиеся в системе электронные документы с конкретными делами (индексами дел), тем самым давая возможность систематизировать электронную документацию в СЭД в соответствии с тематикой, одновременно обеспечивая управление этими документами на протяжении всего их жизненного цикла: от подготовки проекта до уничтожения документов из архива либо передачи оригиналов на внешнее хранение в структуры Росархива или на аутсорсинг;

- поддержка директивного управления организацией (подготовка проектов приказов и распоряжений, их подписание, регистрация, учет ознакомления сотрудников с текстом документа, контроль вступления в действие);

- внутренние документы – достаточно универсальная конструкция в структуре документооборота организации, которая основана на том, что внутренний документ делается, по сути своей, сопроводительным письмом к приложению. Приложение и является тем документом, из-за которого создается внутренний документ. Однозначным достоинством такого подхода является его универсальность, а недостатком – сложность в систематизации таких документов и, как следствие, проблематичность в управлении ими;

- процедуры архивного дела, позволяющие выдержать требуемые регулятором-государством сроки хранения документов после окончания работы с ними в текущем делопроизводстве, а также тех материалов, которые представляют ценность для сотрудников, финансового учреждения либо общества в целом.

Список литературы

1. Белоусова И.Д., Курзаева Л.В., Лактионова Ю.С., Агдавлетова А.М. Онтологическая модель управления требованиями в процессе профессиональной подготовки ИТ-специалистов // Успехи современной науки. – 2016. – Т. 1. – № 3. – С. 98–100.
2. Бобик Я.Ю. Анализ систем электронного документооборота в организациях на примере управления инженерного обеспечения, транспорта и связи администрации г. Магнитогорска / Я.Ю. Бобик, М.В. Махмутова, Л.З. Давлеткиреева // Современные научные исследования и инновации. – 2012. – № 12
3. Комиссарова О.Р., Конькова Д.С., Матвеев В.А., Новикова Т.Б. Исследование деятельности аэропорта на примере диаграмм методологии ARIS «EERP», «MFD» // Современные научные исследования и инновации. – 2015. – № 11 (55). – С. 117–120.
4. Масленникова О.Е. Модернизация корпоративной информационной системы: от понятия к модели процесса перспективное развитие науки, техники и технологий: материалы 3-й Международной научно-практической конференции. В 3 т. Т. 2 / отв. ред. Горохов А.А. – Курск: Университетская книга, 2013. – С. 306–310.
5. Масленникова О.Е. Типовой проект внедрения корпоративной информационной системы на крупное промышленное предприятие / О.Е. Масленникова // Актуальные проблемы современной науки, техники и образования. – 2015. – Т. 2. № 1. – С. 149–152.
6. Масленникова О.Е., Назарова О.Б. Роль и место проектной работы студентов в их профессиональном становлении / О.Е. Масленникова, О.Б. Назарова // Новые информационные технологии в образовании: Материалы VIII Международной научно-практической конференции / Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2015. – С. 470–474.
7. Масленникова, О.Е. Информационная система управления как ядро информационной инфраструктуры современного образовательного учреждения [Текст]/О.Е. Масленникова//Вестник компьютерных и информационных технологий. -М., 2010. -№ 8. -С. 47–51.
8. Матвеев В.А., Конькова Д.С., Комиссарова О.Р., Новикова Т.Б., Мусин Р.Ф. Документооборот при оказании услуг перевозки груза и его графическое отображение на примере нотации eEPS // Современные научные исследования и инновации. – 2015. – № 11 (55). – С. 89–94.
9. Махмутова М.В., Махмутов Г.Р. Методика применения методов программной инженерии на этапах разработки информационной системы // Современные информационные технологии и ИТ-образование. – 2010. – Т. 1; № 6. – С. 485–490.
10. Назарова О.Б. Разработка региональной модели индивидуальной траектории профессионального развития бакалавров и магистров для реализации стадий создания автоматизированных систем как научная проблема / О.Б. Назарова // Современные информационные технологии и ИТ-образование. – 2014. – № 10. – С. 651–663.
11. Назарова, О.Б. Теория экономических информационных систем: учебник: в 2 ч./ О.Б. Назарова. – Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. ун-та, 2012. – 184 с.
12. Новикова Т.Б., Скарлыгина Н.В., Игнатова Т.А., Иванченко А.Е. Аналитические аспекты разработки автоматизированной информационной системы по формированию отчетности для отдела мультимедийных обучающих систем // Современные научные исследования и инновации. – 2016. – № 2 (58). – С. 185–195.