

УПРАВЛЕНИЕ ПО ДЕЛАМ АРХИВОВ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

«АРХИВ ДОКУМЕНТОВ ПО ЛИЧНОМУ СОСТАВУ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ»

**Тема: «Внедрение программного комплекса «Учет и исполнение запросов социально-правового характера» в ГУ КК «Архив документов по личному составу Краснодарского края»**

Сообщение на заседание НМС ЮФО

г. Теберда 5-9 октября 2009 г.

Исполнитель: С.Г.Темиров,

руководитель ГУ КК «Архив документов по личному составу Краснодарского края»

Краснодар

2009 год

### **Уважаемые коллеги!**

В 2007 году по плану реализации программы «Электронная Кубань», за счет целевого краевого финансирования Управление по делам архивов через запрос котировок цен заключило договор на изготовление ПК «Учет и исполнение запросов социально-правового характера».

#### ***Цель создания ПК:***

- оптимизации и модернизации процесса приема граждан и представителей организаций в приемной архива;
- повышения качества приема граждан и организаций и оперативности в получении ими информации о составе документов архива;
- автоматизации процесса регистрации обращений граждан и организаций (ведение единого списка обращений, выявление повторных обращений);
- сокращения затрат времени на приеме граждан и на регистрацию (при исполнении) запросов в архиве;
- обеспечение контроля со стороны администрации за ходом исполнения социально-правовых запросов.

#### ***При реализации внедрения данного ПК должны быть решены следующие задачи:***

- сократить время личного приема граждан;
- автоматизировать процесс заполнения сведений о заявителе и регистрации запросов;
- предоставить заявителю оперативную информацию о составе документов архива и в случае отсутствия документов в архиве, по желанию заявителя, предоставлять соответствующую справку в кратчайшие сроки;
- оперативно определять профильность запроса во время приема заявителя;
- сократить время на регистрацию запросов и промежуточные этапы их исполнения (от электронной регистрации заявления до отправки почтой ответа или выдачи его заявителю);
- возможность ведения административного контроля, как за приемом заявлений граждан, так и за ходом исполнения запросов;
- возможность вести статистический учет за приемом граждан (по разным параметрам), за исполнением запросов специалистами архива, количеством и своевременностью выдачи справок (почтой и на руки).

Перед программистами была поставлена задача: разработать ПК, который мог бы быть совместим с ПК «Архивный фонд» (если в дальнейшем потребуются совместная работа), а также иметь гибкие настройки и возможность к модификациям.

В результате ПК был разработан на базе программного продукта 1С Предприятие. Стоимость работ состояла из двух компонентов:

- а) стоимость базовой версии 1С;
- б) стоимость собственно поисковой базы ПК.

Архивом было разработано техническое задание, в соответствии с которым в 1-2 кварталах 2008 г. началась работа. Была поставлена задача поэтапного внедрения ПК. Как показало время, это шаг был оправдан. Так как требовалось время и программистам для разработки и сотрудникам для обучения, и так шаг за шагом шел процесс внедрения.

Апробация ПК началась с 3 квартала 2008 г., а непосредственное внедрение с января 2009 года. Это было удобно, в первую очередь, для учёта. *На первом этапе* все запросы, поступившие в архив (кроме непрофильных), стали последовательно вноситься в БД, таким образом, получилась своеобразная электронная очередь.

Все поступившие запросы, как по почте, так и на личном приёме, проходят электронную регистрацию. Раньше, при большом количестве поступивших запросов, учитывая, то, что с ними работают 10 сотрудников возможны были случаи путаницы. Конечно, утраченный запрос восстановить было чрезвычайно сложно, теперь подобной проблемы не стало как таковой. Запрос в электронном виде не только постоянно хранится в БД (предусмотрено резервное копирование), но и заполненный бланк выглядит намного предпочтительнее и читабельнее, чем рукописный текст, особенно это касается писем граждан.

Благодаря электронной регистрации, все запросы поступившие по почте, и на личном приеме, попадают в единую очередь и принимаются специалистами к исполнению в строгой последовательности. Раньше в огромных пачках заявлений, было возможно нарушение последовательности, теперь каждый запрос соответствует своему регистрационному номеру, а очередь эта находится под контролем администрации.

Внедрение ПК позволило оптимизировать прием заявлений, которые заполняются в электронном виде, распечатываются, проверяются и подписываются заявителем и дежурным специалистом. Прямо во время приема специалист архива проверяет по БД другие обращения данного гражданина, и при необходимости может уточнить параметры запроса.

Сразу после ввода запрос включается в очередь. Ввод данных в электронный бланк производит специалист архива, в соответствии с данными трудовой книжки или со слов в присутствии заявителя.

***Второй этап это исполнение запроса специалистом.***

На этом этапе был включен модуль регистрации принятых и исполненных запросов, что позволило оптимизировать исполнение каждого запроса в отдельности.

На практике это выглядит так: сотрудник получает запрос на бумажной основе, на своем персональном компьютере через сеть в ПК отмечает выбранные запросы, уточняет, и сверяет при необходимости их с электронным бланком, проверяет на предмет исполненных ранее (если есть какие-либо сомнения) и приступает к исполнению.

На этом этапе осуществляется контроль за сроками исполнения. Все просроченные по срокам запросы, а это согласно правилам 30 дней, с момента регистрации, выделяют-

ся красным цветом. Поэтому, легко визуально проконтролировать, какие запросы не исполнены и срочно, принять, необходимые меры.

После исполнения, проверки и подписания справки руководителем, специалист отмечает исполнение запроса в ПК.

Если взятый на исполнение запрос не может быть исполнен по каким-либо причинам, он возвращается в базу.

ПК позволяет получить статистические сведения об исполненных запросах, по разным основаниям: по заработной плате, по стажу, по земле, по потере кормильца, срочные запросы за любой период. Поскольку система ПК очень гибкая, в ноябре 2009 г. планируем включить функцию для отслеживания запросов по программе валоризации.

Также можно сформировать отчет об исполнении запросов по любому из специалистов за любой период. Можно просмотреть общую картину исполнения запросов, выделить запросы которые исполнены вне очереди и т.д.

Проблема, которая была решена с внедрением ПК, это заполнение журналов сотрудниками, занятых исполнением запросов.

В нашем архиве ведется несколько журналов регистрации, это продиктовано необходимостью контроля за исполнительской дисциплиной работников и оперативностью получения информации в каждом конкретном случае:

- журнал регистрации посетителей;
- журнал регистрации заявлений;
- журнал регистрации профильных запросов по почте;
- журнал регистрации взятых запросов на исполнение;
- журнал почтовых отправок;
- журнал-алфавитка исполненных профильных запросов;
- журнал регистрации исполненных непрофильных запросов.

На заполнение журналов уходила масса времени. В среднем на это сотрудник тратил около 30 минут в день. Правила работы не регламентируют ведение всех перечисленных журналов, но! Без этого очень трудно иметь оперативную и точную информацию относительно конкретного запроса, получить необходимую статистику, проконтролировать исполнение и т.д.

Внедрение ПК позволило оптимизировать процесс регистрации, теперь специалисты тратят на заполнение форм не более 3 минут.

Внедрение ПК позволило вести **визуальный контроль** за поступившими, исполненными и находящимися на исполнении запросами, **вести ежедневный учет** поступивших, исполненных, просроченных запросов (если таковые имеются), а также оперативно проверить содержание любого из них. Дополнительно на отдельном жестком диске, подключенном в сеть (пока мы еще не приобрели сервер), имеется архив всех исполненных справок за несколько лет, в том числе и за текущий год (пополняемый ежемесяч-

но), также, в оперативном режиме по сети, можно проверить любую исполненную справку, и при необходимости ее продублировать. В дальнейшем эта опция будет подключена непосредственно в ПК.

Учитывая тот факт, что архив отправляет огромную почтовую корреспонденцию, это тысячи писем в год, на составление реестра почтовых отправлений требовался дополнительный бюджет времени, теперь в ПК эта возможность предусмотрена и реестр составляется автоматически на любую дату в течение нескольких секунд.

Первые два этапа мы освоили и уже довольно успешно работаем.

Теперь предстоит внедрение и освоение третьего этапа. Это введение непрофильных запросов в БД, создание БД по розыску предприятий и БД по фондам архива. Это позволит максимально сократить время приема заявителей и оптимизировать сроки исполнения непрофильных и отрицательных запросов, сократить время поиска нужной организации по фондам архива. ПК начнет распознавание положительных, отрицательных, профильных и непрофильных запросов. Появится возможность электронного документооборота между руководством архива и сотрудниками.

Хотелось бы отметить, что ПК имеет три уровня пользователей, (инженер, администратор, сотрудник), каждый сотрудник имеет свой пароль. Для удобства работы предусмотрена справочная система в виде подсказок.

Время показало, что внедрение ПК позволило значительно повысить производительность труда. В результате увеличился пропускной режим заявителей, до 40 человек до или после обеда, и это стало нормой, без особого напряжения для сотрудника. Прием могут вести (при необходимости) сразу несколько специалистов, каждый на своем рабочем месте, а заявления в порядке очередности попадают в БД. С распечатками заявлений стало работать гораздо легче, чем рукописными экземплярами, особенно это касается запросов поступивших по почте. При старой системе поступивший запрос (учитывая особенности почерка заявителя) читался минимум два раза, теперь только один во время регистрации.

Внедрение ПК значительно повысило ресурс и ответственность каждого работника от руководителя до рядового специалиста. Накопленный информационный капитал повлиял и на квалификацию и на производительность труда. Повысилась культура работы. Хорошая информационная подготовка добавила уверенности в своих силах. Это в совокупности дало предпосылки утверждать, что информационный разрыв между ручными методами и автоматизированными сократился и продолжает поступательное движение в сторону освоения электронного пространства.