

**Государственное казенное учреждение Сахалинской области  
«Центр региональной цифровой трансформации»  
(ГКУ СО «ЦРЦТ»)**

**ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА «ВРМ – ПРОЕКТ ГОДА»**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА  
ГУБЕРНАТОРА САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ В ЦЕЛЯХ  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАН В ПЕРИОД  
ПАНДЕМИИ COVID-19**

# СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	3
Введение .....	4
1 Бизнес контекст.....	5
2 Бизнес процесс .....	6
2.1 Процесс формирования пропуска работника и пропуска родственника .....	6
2.2 Выдача предписаний прибывшим .....	9
2.3 Обсервация .....	11
2.4 Установка связей между гражданами и событиями, в которых участвовали граждане.....	13
3 Инновационность.....	16
4 Трудности .....	19
5 Результаты .....	20
6 Информационный технологии.....	22
7 Информация о партнере .....	23
Заключение .....	24

## АННОТАЦИЯ

Использование современных процессных методов организации работы подразделений Правительства Сахалинской области позволило избежать кризиса в системе противодействия пандемии. На основе Ситуационного центра Губернатора Сахалинской области(СЦ) , в течении недели со дня вступления в силу Указа Губернатора № 16 от 18.03.2020 «О введении в Сахалинской области режима повышенной готовности», был организован Штаб. Мобилизован постоянный штат сотрудников, организован контроль информационных потоков, организован диспетчерский центр по взаимодействию с органами исполнительной власти, структурами, участвующими в противодействии пандемии. Введены регламенты, разработаны инструкции оперативных дежурных, подготовлены и утверждены формы оперативных отчетов, организован сбор и представление аналитической информации.

## ВВЕДЕНИЕ

Государственное казенное учреждение Сахалинской области «Центр региональной цифровой трансформации» является интегратором цифровых технологий в ключевые аспекты деятельности Правительства Сахалинской области. Для реализации своей миссии учреждение активно использует принципы процессного управления.

В 2020 году Сахалинская область столкнулась с критическим вызовом внешней среды в оказании противодействия COVID19, защиты здоровья граждан и организации эффективного управления в кризисной ситуации территориальных ограничений в рамках островного региона. Для снижения последствий пандемии при Правительстве Сахалинской области был организован оперативный штаб немедленного реагирования. Использование процессной модели позволило в короткие сроки (март 2020) запустить слаженную работу штаба и обеспечить ее быструю «перестройку на ходу», когда этого требовали изменения внешней среды.

Благодаря слаженной работе удалось достигнуть такого уровня координации, который способствовал оперативному принятию изменений и реагированию на факторы внешней среды. Ежедневно в инструкции оперативного персонала вносились правки, все сотрудники оперативного штаба получали доступ к единой базе данных. Руководители функциональных направлений участвовали в моделировании новых процессов, информация о которых также сосредотачивалась в единой базе и была доступна по запросу. Подготовленные модели распечатывались с учетом текущей версионности и были использованы в формате наглядных демонстраций процессов в ситуационном центре Губернатора Сахалинской области (СЦ).

## 1 Бизнес контекст

Основные реализованные мероприятия применения процессной модели следующие:

1. Подготовка единой модели ситуационного центра (СЦ) в стандарте IDEF0 для рационального использования ресурсов ключевых органов исполнительной власти в процессе оперативного участия в ликвидации последствий пандемии. Выявлено дублирование функций и перераспределение ресурсов.

2. Организация инструкций оператора, аналитика и дежурного СЦ с возможностью централизованного доступа к единой базе и возможности оперативного внесения изменений. Это позволило снизить затраты на обеспечение группы обучения и контроля.

3. Организация единой аналитической работы в рамках совмещения процессов работы СЦ и отдела системного анализа в рамках единого процессного пространства и архитектуры сбора, хранения и обработки данных. Благодаря этому удалось достичь экономии при выполнении работ собственными силами.

4. Формирование и контроль маршрута расселения прибывших граждан для прохождения необходимых процедур обсервации с привлечением предприятий гостиничного сектора, вовлечение регионального бизнеса.

5. Контроль прохождения обсервации и мониторинг гражданской активности с использованием функционала ИС «Безопасный город» (БГ). Снижение доли участия оперативных дежурных и перераспределение текущих ресурсов на первостепенные функции СЦ. Что позволило существенно снизить затраты.

## 2 Бизнес процесс

Особенностью Сахалинской области является ее относительная изолированность, которая позволяет попасть на острова только через воздушные и морские порты. Эта особенность позволила сосредоточиться на процедурах приема прибывающих граждан в портах региона.

### 2.1 Процесс формирования пропуска работника и пропуска родственника

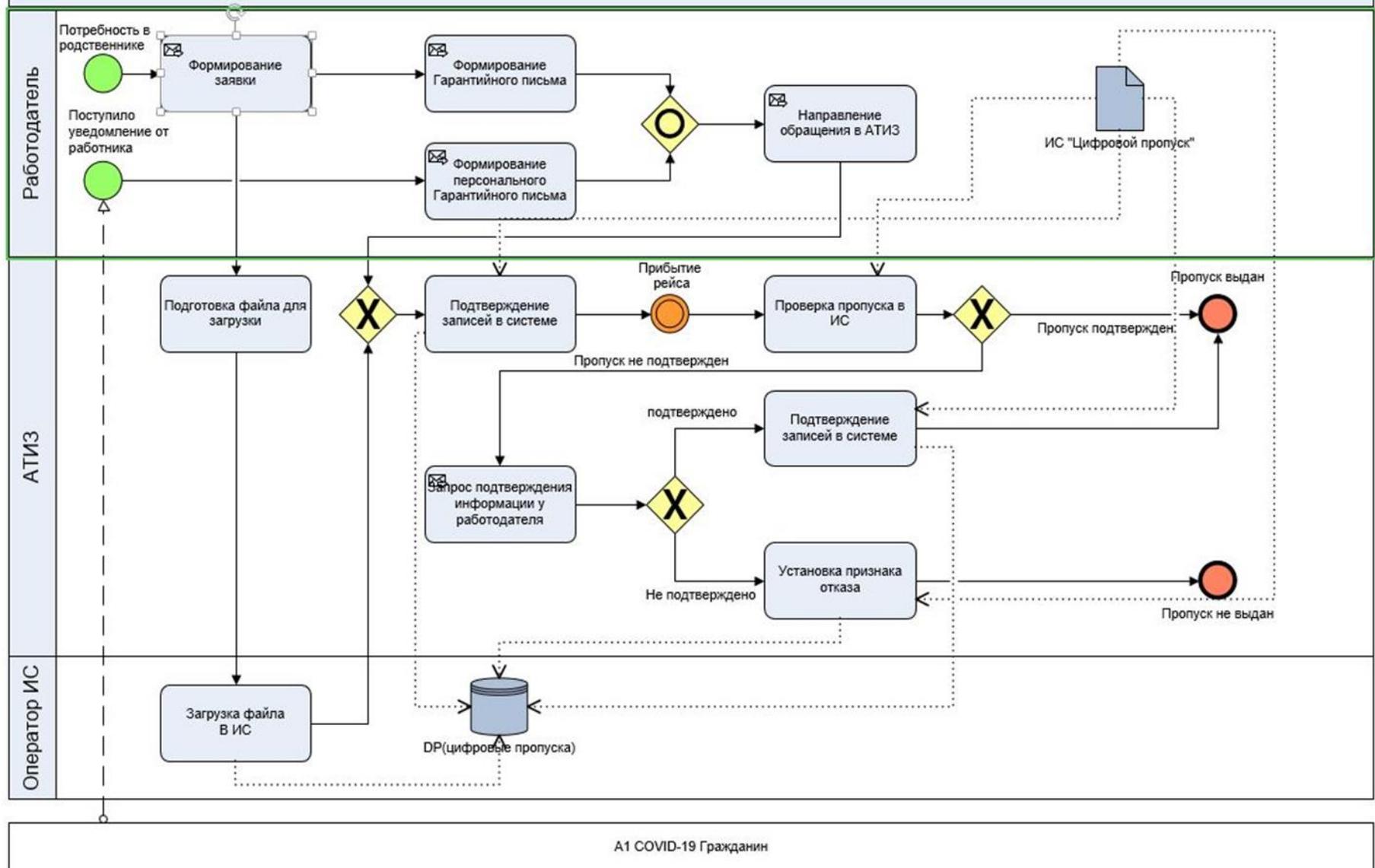
Оформлением цифровых пропусков для работников в регионе занималось агентство по труду и занятости населения. Работодателям необходимо было сформировать и направить в агентство гарантийное письмо, в свою очередь агентство подтверждало запись в системе и выдавало цифровой пропуск. По прибытию рейса, волонтеры проверяли пропуск в АИС, при подтверждении, отправляли пассажира либо в обсервацию, либо на самоизоляцию.

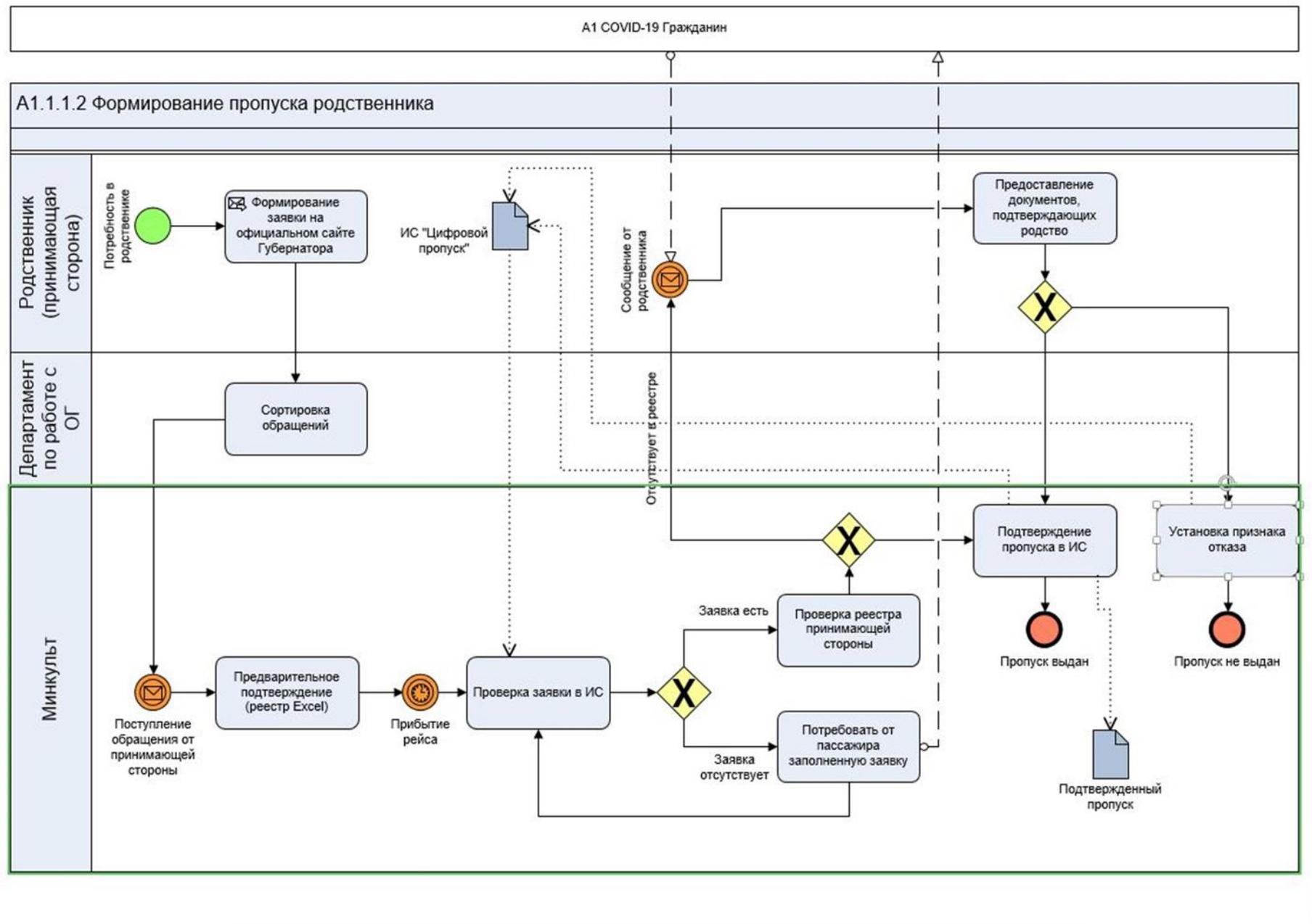
Так же цифровой пропуск был необходим и в тех случаях, когда приезжий гражданин прибывал в область по приглашению родственников. Родственнику необходимо было сформировать заявку на официальном сайте губернатора, Министерство культуры (а в дальнейшем Агентство ЗАГС) предварительно подтверждало заявки и направляло реестр заявок в аэропорт. По прибытию рейса, волонтеры проверяли заявку в автоматизированной информационной системе (АИС), при наличии заявки выдавался пропуск, при отсутствии заявки требовали заполненную заявку и документы, подтверждающие родство, при предоставлении документов – выдавался пропуск.

Система цифровых пропусков – одна из мер по недопущению коронавирусной инфекции, которая дала возможность сахалинцам и работать, и защитить остров.

Так же была выделена отдельная горячая линия по консультированию населения о цифровых пропусках.

### A1.1.1.1 Формирование пропуска работника





## 2.2 Выдача предписаний прибывшим

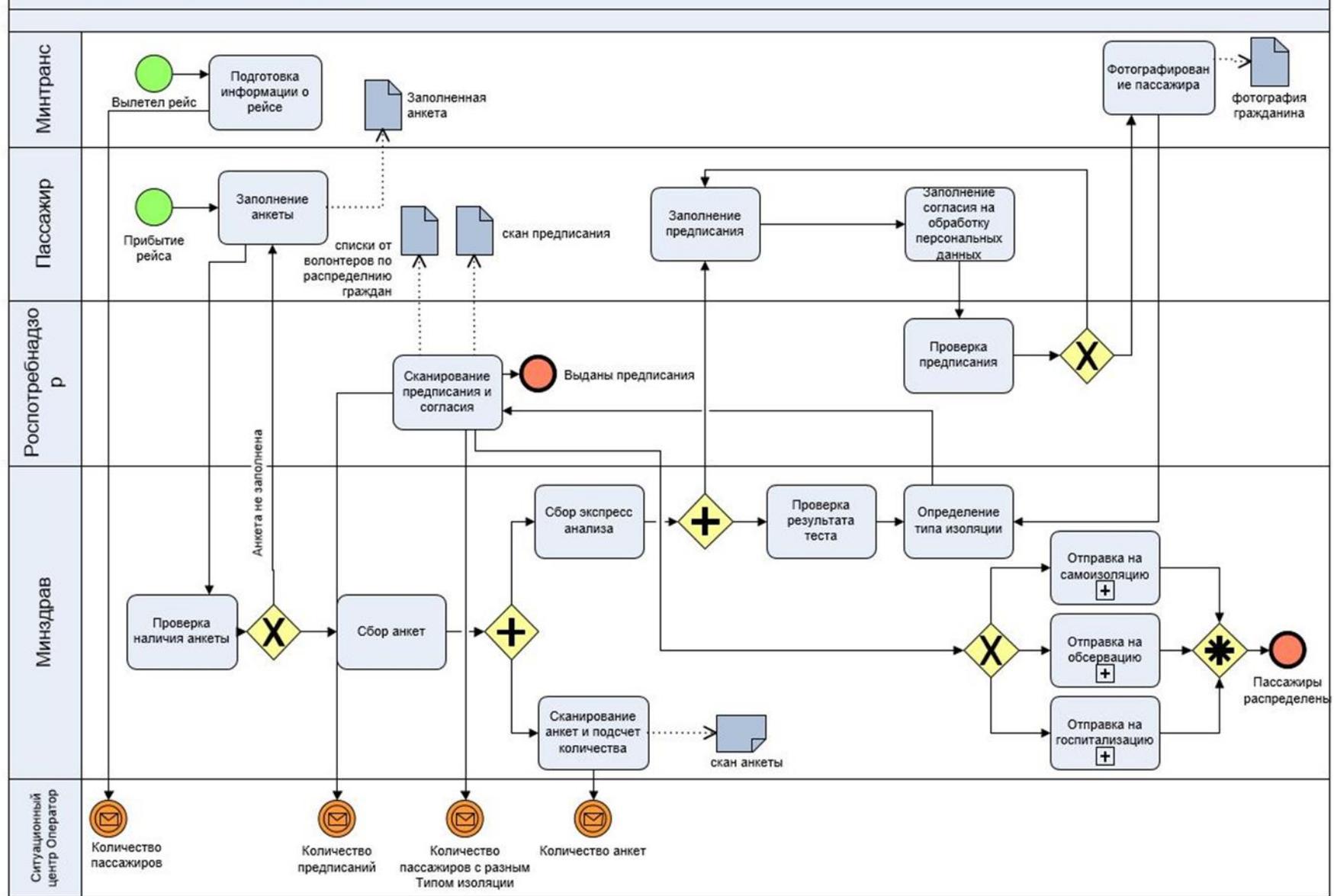
По прилету в область все пассажиры сдавали экспресс-тест на определение коронавируса, по результатам теста определялся тип изоляции пассажиров (самоизоляция, обсервация и госпитализация).

Каждый пассажир по прилету заполнял анкету прибывшего пассажира, заявление на обработку персональных данных, и только после этого ему вручалось предписание об изоляции.

Каждый прибывший пассажир попадал в АИС «Карантин», которая была интегрирована в АПК Безопасный город, в модуль распознавания лиц.

Через модуль распознавания лиц дежурные ситуационного центра отслеживали пассажиров, нарушивших предписание.

A1.2.1 Выдача предписаний прибывшим



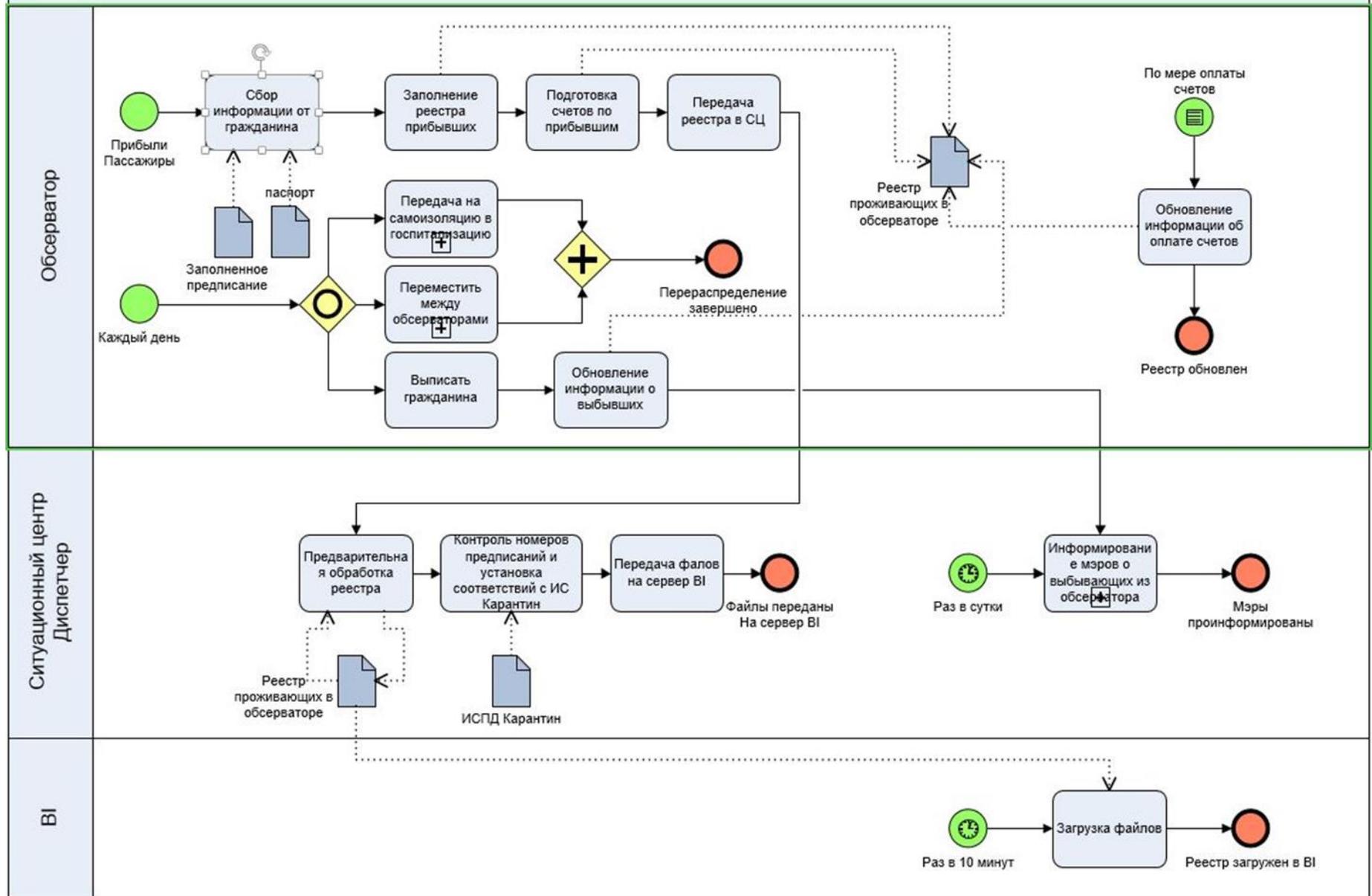
### 2.3 Обсервация

По прибытию пассажиров, сотрудники обсерватора производят сбор информации о прибывших и заполняют соответствующий реестр, с целью дальнейшей подготовки счетов на оплату за услуги проживания. Заполненный реестр с актуальной информацией (обновление информации о выбывших происходит раз в день, обновление информации об оплате счетов – по мере оплаты) направляется диспетчеру Ситуационного центра.

Диспетчер ситуационного центра начинает предварительную обработку полученного реестра, осуществляет контроль предписаний и установку соответствий с АИС Карантин, затем передает файлы на сервер системы аналитической отчетности (ВІ), а также информирует мэров МО о выбывающих из обсерватора с периодичностью один раз в сутки. Информация о наполнении обсерваций, о выставленных и оплаченных счетах консолидировалась системой ВІ и служит информационной поддержкой проведения регулярных рабочих совещаний в режиме ВКС между органами власти и представителями обсерваторов.

Загрузка файлов на сервер ВІ осуществляется специалистом по мере обновления информации от обсерватора (не чаще 2 раз в сутки). Сервер ВІ проверял обновление файлов от обсерваторов каждые 10 минут.

A1.1.2.2 Обсервация

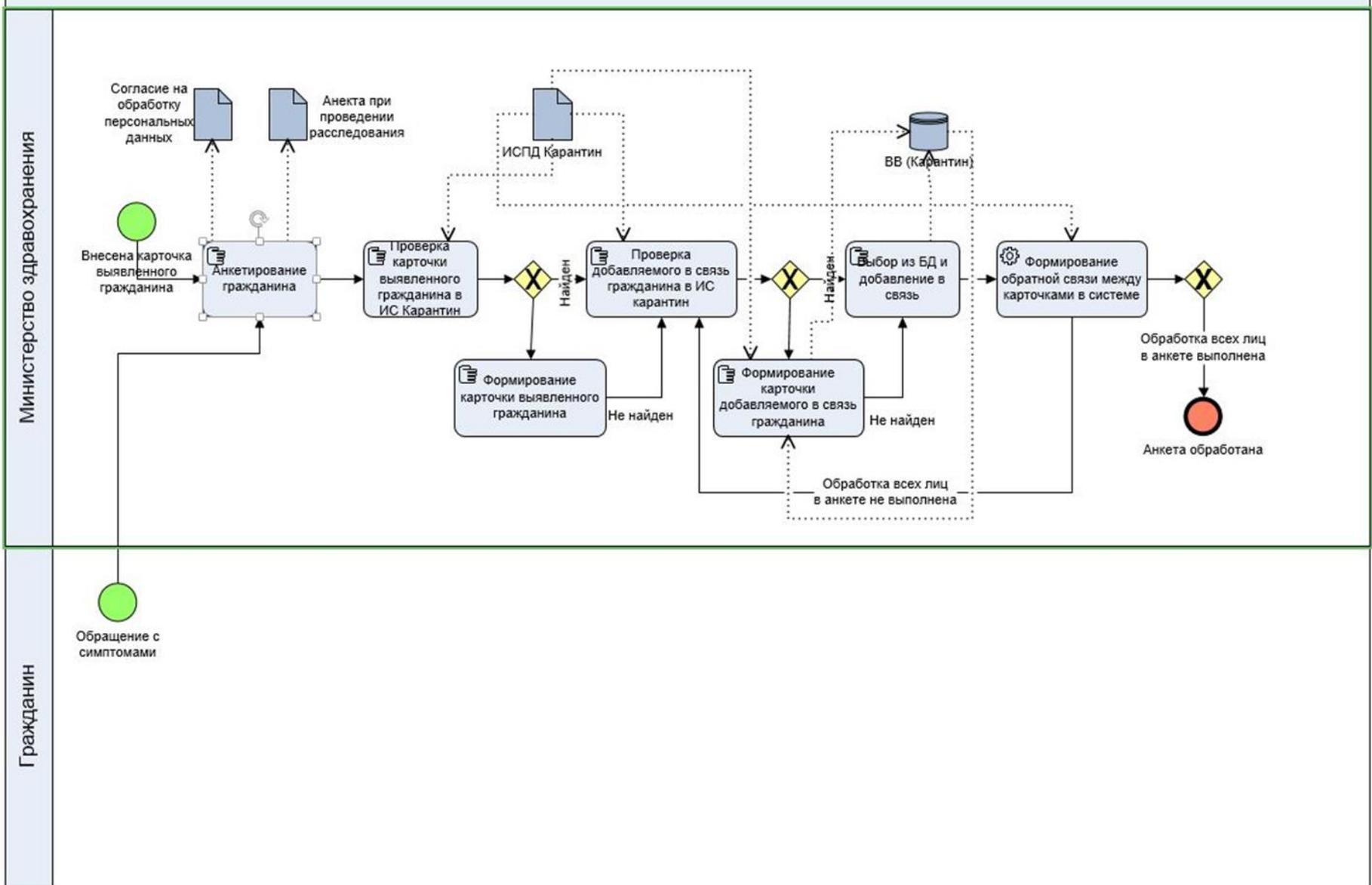


#### 2.4 Проведение эпидемиологических расследований путем установки связей между гражданами и событиями, в которых участвовали граждане

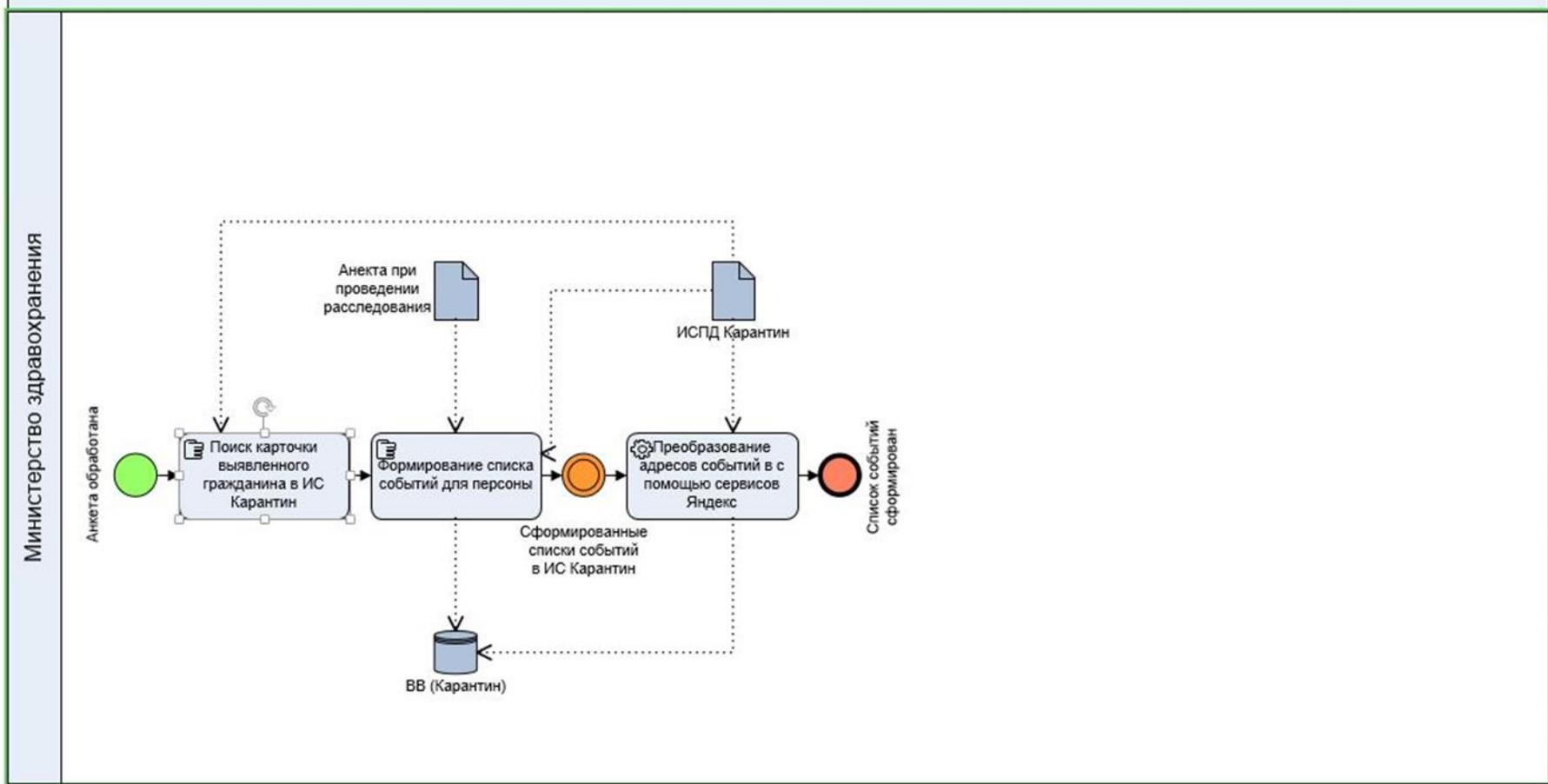
Параллельно с работой в аэропорту происходили процессы выявления заболевших (контактных) граждан на территории области силами медицинских учреждений. В АИС Карантин была разработана функция, позволяющие установить связь между карточками граждан с определением типа связи (бытовая, производственная, семейная) и степени риска при контакте между гражданами (низкая, средняя, высокая), а также функция, определяющая события (место и дата) в которых участвовал заболевший гражданин в целях выявления и локализации очагов заражения.

По мере выявления граждан, заболевших во время нахождения на территории региона, группа эпидемиологических расследований Министерства здравоохранения Сахалинской области наполняла АИС Карантин сведениями о выявленных гражданах, их связях с другими гражданами и событиями.

### A1.1.3.1 Уст связей между гражданами



### A1.1.3.2 Установка событий в которых участвовали граждане



## 2.5 Обеспечение контроля с помощью информационных систем

Каждое утро аналитик ситуационного центра передавал сведения о нарушениях самоизоляции по геолокации в ВІ.

При идентификации лиц в АПК БГ, система фиксировала инцидент и формировала отчет о ГРЗ. После распознавания нового лица в базе данных оператор АПК БГ производил визуальную сверку на наличие актуального предписания, в случае совпадения с данными с системы, направлял информацию оперативным службам.

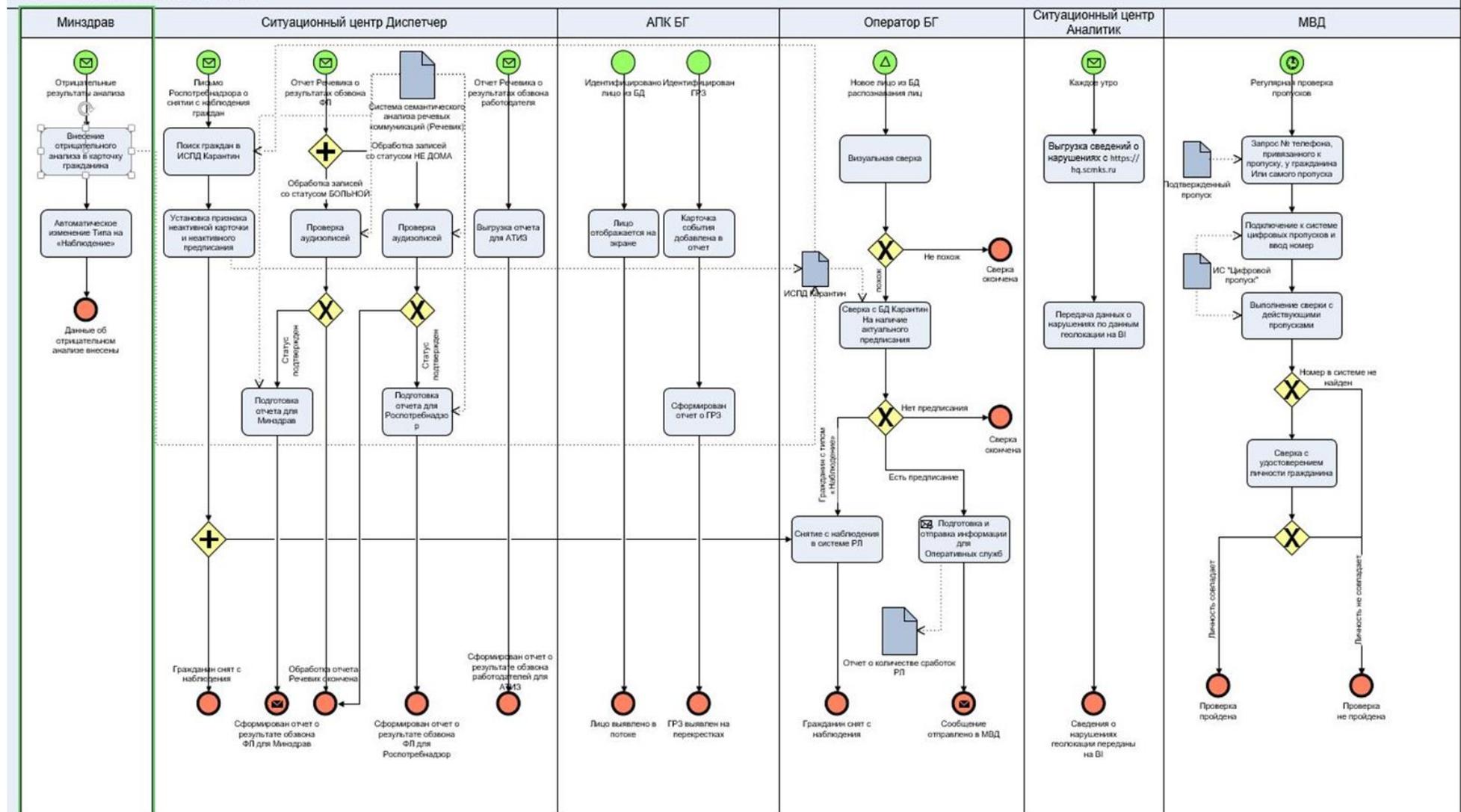
Сотрудниками МВД регулярно проводились проверки на наличие действующих пропусков в АИС Цифровой пропуск.

По мере поступления отрицательных результатов анализов сотрудники Минздрава вносили информацию в карточку гражданина в АИС, после чего происходило автоматическое изменение статуса «Наблюдение».

При поступлении запроса Роспотребнадзора, СЦ снимал наблюдение с гражданина в АИС.

Ежедневно производился обзвон граждан, посредством Системы семантического анализа речевых коммуникаций (Речевик), имеющих предписание. На основании данных из речевика диспетчер формировал отчет о звонках для Министерства здравоохранения, Роспотребнадзора и Агентства по труду и занятости населения по соответствующему статусу.

A1.3.5 Контроль граждан с помощью систем



### 3 Инновационность

Первым направлением инновационной деятельности является централизация всей необходимой информации, подготовленной в рамках оперативной работы сотрудников. Ситуационный центр выступил организующей платформой для различных участников, обеспечивающих эффективность мероприятий.

Вторым направлением является кросс функциональность, достигнутая в рамках работы сотрудников большого количества подразделений, которые в «обычной» жизни разделены большим количеством ведомственных регламентов взаимодействия, ограничивающими полномочия тех или иных ведомств в рамках текущей деятельности. Использование процессных инструментов позволило постоянно обмениваться информацией между людьми, участвующими в работе «в моменте». В процессе работы получалось передавать информацию об актуальном состоянии действующей модели в пересменах, между сотрудниками, которые не пересекались друг с другом и не имели возможности обмениваться текущими обновленными данными напрямую.

Наконец, третьим направлением, представленным в настоящем проекте, является использование международных стандартов в описании процессов. Важным принципом является стандартизация символов и обозначений. В большинстве описаний использовался BPMN формат, который был интуитивно принят большинством коллег с базовым образованием в области менеджмента, государственного управления, экономике и информационных технологий. В памяти отложились все знания, связанные с интерпретацией общепринятых форматов и обозначений, что также было положительным фактором в использовании подготовленной модели.

## 4 Трудности

Основные трудности были связаны с масштабом вызова и оперативностью принятия управленческих решений. Так, в нормальных условиях для подготовки процессной модели необходимо провести аудит процессов «как есть». В нашей ситуации «как есть» формировалось, в результате оперативных совещаний СЦ, что требовало оперативного изменения реальных процессов. Буквально новые процессы обсуждались руководством, оперативно готовилось описание и параллельное внедрение с подготовкой первого drafts инструкций для его участников.

Использование современной цифровой инфраструктуры позволило преодолеть трудности с транслированием текущих данных до верхнеуровневых центров принятия решений. В рамках совещаний оперативного штаба была возможность представлять интересующие элементы процессной модели на общие экраны с организацией видео конференс связи с главами муниципальных образований.

Благодаря стандартизированным подходам к описанию процессной модели удалось преодолеть кризис постоянных изменений. Несмотря на то, что постоянно (по несколько раз в день) в инструкции оперативных дежурных вносились правки и дополнения, единый подход к их описанию и утверждению смягчил негативную реакцию исполнителей.

Конечно, большую роль играла подготовка и работа с участниками СЦ, основным преимуществом использования процессной модели являлось донесения до всех сотрудников единых правил игры и постоянного стабильного доступа к необходимому объему, требуемых для работы, данных. Что обеспечивалось применением процессной методологии и современных ИТ инструментов.

## 5 Результаты

### Результаты работы:

- В течение недели организовано функционирование СЦ в составе: дежурный, распределённая служба операторов данных (до 10 человек), аналитики данных. С использованием процессных моделей службы СЦ обеспечивались актуальными инструкциями в изменяющихся внешних условиях.
- Обеспечено информационное взаимодействие между различными органами исполнительной власти региона, силовыми структурами, службами аэропорта и Роспотребнадзора, а также коммерческими организациями, выполняющими функции обсерваторов.
- Обеспечено создание и функционирование информационной системы «Карантин», отвечающей за формирование структурированных данных по персонам и построение на их основе аналитической отчетности. В результате работы было сформировано более 60 000 карточек на прибывающих граждан.
- Обеспечено взаимодействие со службами аэропорта, в частности, обеспечение контролирующих органов поименным списком пассажиров до момента приземления рейса. Сформированы процессы передачи данных в систему БГ о гражданах, имеющих предписания и обеспечено снятие граждан с наблюдения по окончании срока действия предписания.
- Обеспечено эффективное взаимодействие с оперативными службами касательно выявления фактов нарушения гражданами режимов изоляции, установленных в выданных предписаниях. (Более 300 фактов срабатывания системы)
- Проконтролировано размещение в обсервациях более 5000 человек.
- В период действия цифровых пропусков были выявлены более 4000 трудовых мигрантов, приезжающих на работу к 1075 работодателям.

- Была обеспечена работы группы эпидемиологической разведки министерства здравоохранения Сахалинской области по формированию и локализации групп контактных граждан, контроля мест их контактирования.

Процессная модель дала возможность не только увидеть модели отдельных процессов, но и системно проследить взаимосвязи процессов, а также структурно отслеживать происходящие изменения (автоматизацию процессов, трансформацию IT-ландшафта, организационной структуры и документации) и их влияние на Ситуационный центр в целом. Опыт формирования процессной модели, полученный в рамках функционирования Ситуационного центра, на данный момент масштабируется в целях описания всей IT архитектуры региона.

## 6 Информационный технологии

По результатам работы СЦ было сформировано решение о необходимости формирования процессной структуры существующих информационных систем региона. Цели описания:

- Формирование единой базы данных процессов, происходящих с использованием информационных систем региона.
- Создание процессного слоя информационных систем для описания цифровой архитектуры региона.
- Выявление неиспользуемых, дублируемых артефактов, возникающих во время работы информационных систем.

## 7 Информация о партнере

Работа в организации процессной модели СЦ поддерживалась квалифицированными специалистами Группы компаний «Современные технологии управления». Основные решения были реализованы на платформе Business studio. Сопровождение и методологическая консультация оказывались в рамках обслуживания программного продукта.

Так, благодаря проведенному обучению в 2019 году в регионе был создан центр компетенций в направлении процессного управления с использованием современных информационных решений. В дальнейшем специалисты разработчика так же участвовали в реализации описания цифровой архитектуры региона.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Использование современных инструментов организации управления позволяют значительно повысить результативность и положительно влияет на качество управленческих решений. Достижение положительных результатов в организации процессной модели СЦ в Сахалинской области наглядно продемонстрировали эти преимущества.

Командная работа ответственных специалистов и постоянная привязка результатов этой работы с центрами принятия решений позволила организовать комплексные меры обеспечения безопасности граждан. Применение современных телекоммуникационных технологий позволило транслировать процессную модель в реальном времени, оперативно отслеживать актуальность процессов, своевременно вносить необходимые изменения.

Проработка ключевых навыков в сложной ситуации позволила заложить серьезный фундамент в применении процессных подходов в регионе. Так, одним из наиболее существенных направлений развития стала реализация цифровой архитектуры ГКУ СО «ЦРЦТ».