

## **Управление Роспотребнадзора по Тульской области ведет документооборот в системе «ДЕЛО»**

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тульской области работает в системе электронного документооборота «ДЕЛО» с 2011 года. Средствами системы автоматизирован учет входящих документов, а также специфические процессы документооборота Управления – рассмотрение обращений граждан и регистрация нормативных документов о проведении проверок.

Управление Роспотребнадзора по Тульской области является территориальным органом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Компетенция Управления - контроль и надзор в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и потребительского рынка. Специфика документооборота данной организации – необходимость строгого учета и контроля исполнения обращений граждан. Именно оперативное рассмотрение этих обращений – наиболее важный участок работы Управления, который и требовалось автоматизировать в первую очередь.

Выбор продукта для построения системы документооборота был не случайным. В Тульской области реализован один из самых масштабных региональных проектов создания единого информационного пространства на территории субъекта с участием всех органов исполнительной власти региона и муниципалитетов до уровня поселений. Базовым решением для реализации этого проекта в 2007 году была выбрана система «ДЕЛО». Сейчас только в структурах Правительства области внедрено более 1200 рабочих мест, а еще около 600 – в муниципальных администрациях. Система «ДЕЛО» на территории области успела доказать свою надежность, и при выборе решения Управление Роспотребнадзора учло опыт коллег.

Проект в Управлении с 2011 года по настоящее время ведет компания «Софтэксперт», партнер ЭОС в Тульской области. Система «ДЕЛО» на участке рассмотрения обращений граждан позволяет фиксировать всю информацию по обращению, наладить контроль за его рассмотрением, а также упрощает формирование обязательной аналитической отчетности. Также в рамках первого этапа был настроен учет входящих документов.

Для ведения аналитической работы специалистами компании «Софтэксперт» были разработаны специализированные отчетные формы. На основании внесенной в систему «ДЕЛО» информации об обращении гражданина и о результатах рассмотрения каждого конкретного обращения формируется аналитическая отчетная форма, которая выводится в MS Excel. В книжке-форме предусмотрены листы для заполнения данных, поступающих из территориальных управлений Тульской области, на основании которых на последнем листе автоматически формируется сводный отчет по Тульской области.

Второй этап внедрения системы начался в 2012 году: начата регистрация в «ДЕЛО» документов по основной деятельности управления – распоряжений о проведении проверок. По этому направлению также разработан отчет, отражающий полную информацию о проведенных плановых и внеплановых проверках организаций и предприятий.

На втором этапе к работе в системе подключился руководитель Управления, главный государственный санитарный врач по Тульской области. Для автоматизации работы руководителя была закуплена и настроена подсистема «Портфель руководителя» для iPad, что позволило организовать современное мобильное рабочее место для оперативного доступа в СЭД. Во время обучения руководитель отметил простоту и удобство интерфейса подсистемы. Заместители руководителя также стали участниками системы документооборота – они работают через подсистему «ДЕЛО-Web».

Сотрудники управления проявили активный интерес к системе и обучились не только на пользовательском, но и на технологическом уровне, чтобы иметь возможность самим поддерживать справочники в актуальном состоянии. Сейчас «ДЕЛО» активно используется в рамках автоматизированных участков, в ближайшее время планируется расширение системы до конечного исполнителя.

Напомним, что на базе СЭД «ДЕЛО» организован документооборот во многих территориальных органах Роспотребнадзора. Кроме Тульской области, этот продукт внедрен в территориальных управлениях Алтайского, Красноярского краев, Иркутской, Магаданской, Тюменской областей, Республик Алтай, Башкортостан, Карелия, Коми, Мордовия, Татарстан, Саха (Якутия), Ямало-Ненецкого АО и во многих территориальных отделениях надзорной службы в муниципалитетах.