



Приложение 4

Схемы и описания деловых процессов

Мы рассмотрели, составили схемы и подтвердили следующие ключевые деловые процессы с ответственными руководителями ВОИС:

- ☐ Финансы – Доходы
- ☐ Процессы, относящиеся к Повестке дня в области развития
- ☐ Утверждение ИТ
- ☐ Перевод, редактирование, уточнение и считывание
- ☐ Процессы в рамках Мадридской и Гаагской систем
- ☐ Стратегическое использование ИС в целях развития
- ☐ Делопроизводство по доменным именам
- ☐ Техническое содействие и создание потенциала
- ☐ Управление служебными помещениями
- ☐ Обработка заявок в рамках РСТ
- ☐ Академия

Мы также включаем описание и комментарии в отношении процесса организации поездок.

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Процесс: Финансы - Доходы	Версия	1.0	Статус	Подтвержденный
---	---------------	-----	---------------	----------------

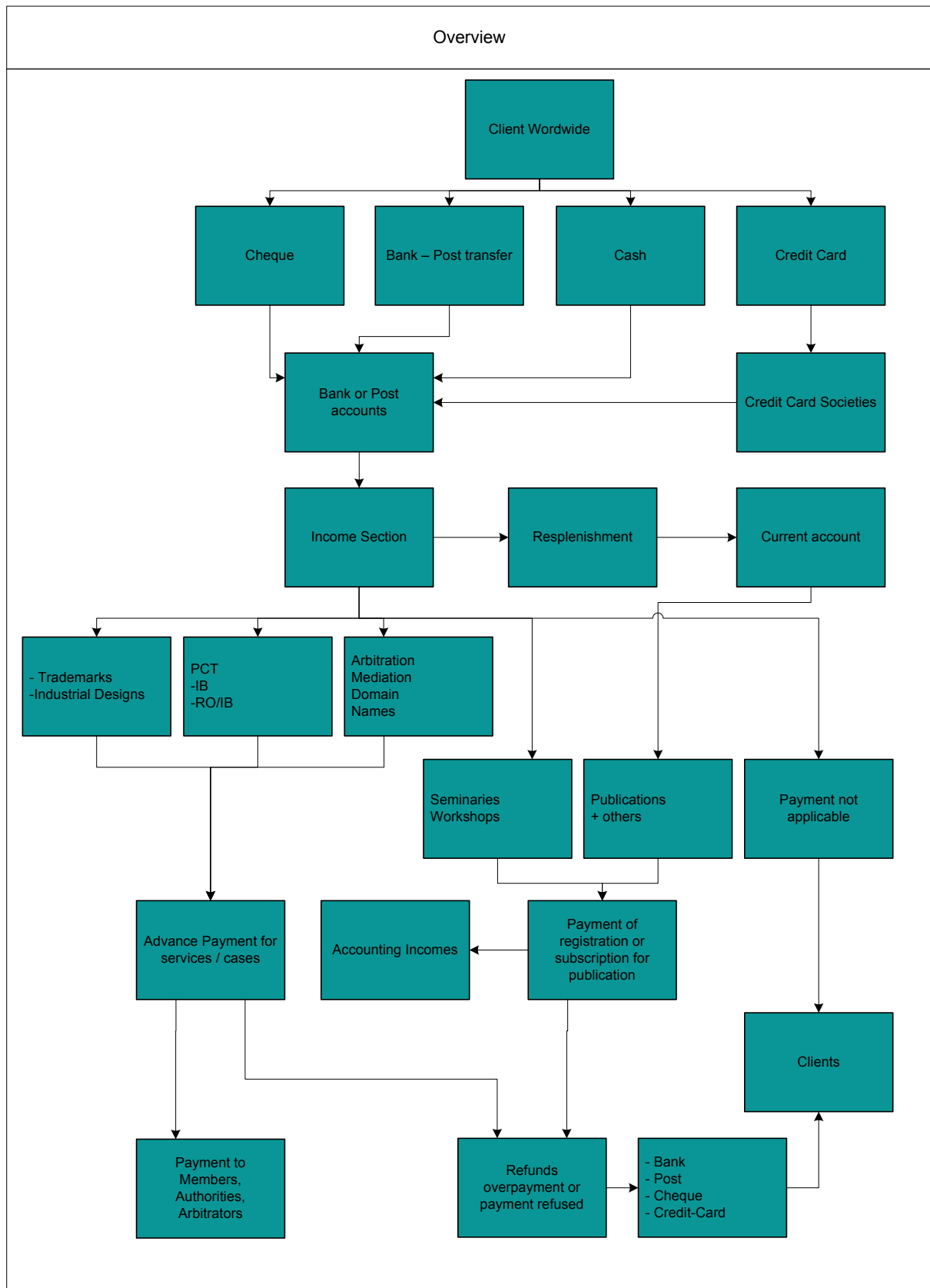
Описание процесса	
Причина	Заказчики, оплачивающие услуги, предоставляемые МБ
Краткое описание	- Обработка платежей, запросов заказчиков, управление текущими счетами, назначение платежей за услуги - Финансовая и ИТ поддержка
Результат	Выплаты различным органам, возврат переплаты, управление отказными платежами, согласование подлежащих уплате пошлин

Решающие факторы успеха
-

Дата / Периодичность	
Периодичность	☒ ежедневно ☐ ежемесячно ☐ ежегодно
	☐ еженедельно ☐ ежеквартально ☐ по требованию
Начальная дата	
Конечная дата	

Объем / Число	
Входящий материал	
Выпуск	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / Деятельность	Описание (деятельность, даты, и т.д.)	Ссылки и связи
	Деятельность в сфере ДОХОДОВ	Стимул Валюта, поступающая от заказчиков	
	Обработка поступающих платежей	Ведущая роль - Группа платежей Деятельность - Обработка платежей чеками, банковскими и почтовыми переводами, наличными и кредитными картами - Распределение платежей по секторам Временные затраты 3,5 ОС (48,000 в год) Контроль качества Клиенты, банки	
	Согласование услуг/платежей	Ведущая роль - Группа регистраций Деятельность - Согласование отправленных в службы платежей, обоснования - Выявление переплаты Временные затраты 4,7 ОС (92,000 в год) Контроль качества Интерфейсы ИТ и финансовой системы (~30 в/извне) Все сектора деятельности/клиенты	
	Обработка исходящих платежей	Ведущая роль - Группа платежей Деятельность - Управление возвратами или платежными поручениями Временные затраты 1,8 GS (6826 в год) Контроль качества Открытые статьи счетов, отчеты о распределенных суммах или платежных поручениях от Секторов	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / Деятельность	Описание (деятельность, даты, и т.д.)	Ссылки и связи
	Запросы клиентов/почта	Ведущая роль Сектор доходов Деятельность - Финансовые вопросы по электронной и обычной почте, факсу и телефону - Отправка квитанций, выписок текущих счетов, рассылочных писем Временные затраты 1,3 ОС (40 в день) Контроль качества Удовлетворение корреспондентов	
	Управление текущими счетами (т/с)	Ведущая роль - Группа платежей Деятельность - Перерасходы, пополнение счетов, открытие /закрытие т/с, запросы - Управление веб-доступом для владельцев т/с Временные затраты 0,4GS (1500 открыто) Контроль качества Владельцы текущих счетов (т/с)	
	Финансы /ИТ поддержка	Ведущая роль - Группа ИТ Сектора доходов + Сектор доходов Деятельность - Регистрация проблем, улучшений или дополнительных нужд - Установка тестовых драйверов, тестирование и закрытие программf - Помощь пользователям Временные затраты 1,3 ОС Quality Controls Результаты отчетности, согласование, выполнение	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / Деятельность	Описание (деятельность, даты, и т.д.)	Ссылки и связи
	Управление	Ведущая роль Контроль и управление Деятельность - Исполнение на уровне подразделений / автоматизация - Отчетность - Внутренние и внешние связи Временные затраты 1,5 П + 0,5 ОС Контроль качества Персонал, директора, аудиторы, банки, клиенты, национальные ведомства	
		Цель процесса Выплаты сотрудникам, различным органам, компенсаций, переплат или отказных платежей, подсчет доходов, отчетность.	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	Глава сектора доходов финансового отдела
Орг. охват	
Роль 1	Старший сотрудник – Группа регистраций/Группа поступлений и финансовой поддержки
Роль 2	Старший помощник бухгалтера
Роль 3	Помощник бухгалтера
Роль 4	Старший клерк
Роль 5	Клерк

Положение в схеме процессов ВОИС	
Руководящий процесс	
Вышестоящий процесс / поставщик	
Нижестоящий процесс / клиент	

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Процесс: Процесс в связи с Повесткой дня развития	Версия 1.0	Статус
--	-------------------	---------------

Описание процесса	
Причина	Решение ГА относительно деятельности ВКПДР, подлежащее исполнению: (например, проведение нового заседания ВКПДР или (в будущем) реализация любого предложения из числа 111 первоначально внесенных)
Краткое описание	- Секретариат ВОИС выполняет решения ГА относительно деятельности ВКПДР: ○ или в плане практической, материально-технической поддержки заседаний ВКПДР (организация заседаний и руководство), ○ в плане существенной подготовки содержания заседаний, ○ или (в будущем) в плане выполнения решений ГА относительно реализации предложений ВКПДР
Результат	Заседание ВКПДР Заседание ВКПДР рассматривает предложения, представленные государствами-членами, и выносит рекомендации ГА Рекомендации ВКПДР, одобренные ГА, реализуются (111 первоначальных предложений, касающихся большинства сфер деятельности Организации, находятся на рассмотрении в рамках процесса ВКПДР)

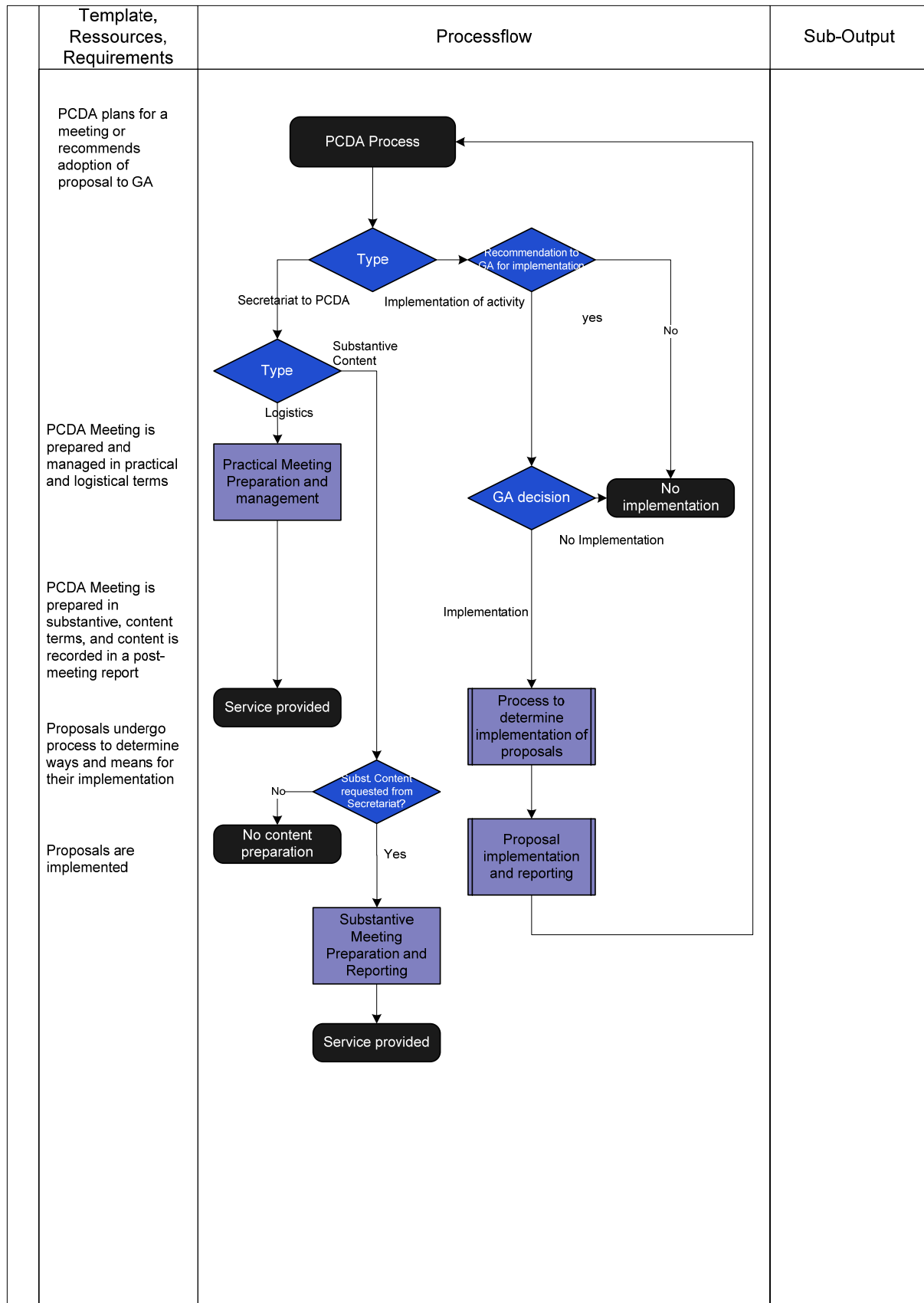
Решающие факторы успеха
- 1. Бесперебойное проведение заседаний ВКПДР - 2. Качество подготовительных документов и отчетов заседаний - 3. (в будущем) успешная реализация предложений ВКПДР, одобренных ГА, или продолжение рассмотрений других предложений

Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно ☐ ежегодно
	☐ еженедельно ☐ ежеквартально ☒ по требованию
Начальная дата	Решение Генеральной Ассамблеи
Конечная дата	Завершение подготовки документов/ распространение перед заседанием Завершение заседания Завершение отчета о заседании Завершение конкретной деятельности по данному предложению или отсутствие конечной даты для продолжительной деятельности по предложениям

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Объем / Число	
Входящий материал	Практическая подготовка заседания и руководство: решение ГА о заседании ВКПДР Существенная (по содержанию) подготовка заседания: решение ГА о заседании ВКПДР Реализация предложений: процесс ВКПДР по рассмотрению и рационализации предложений, принятие предложений и результатов процесса ГА с целью определения путей и средств их реализации.
Выпуск	Прохождение заседания ВКПДР Выпуск подготовительных документов ВКПДР Выпуск отчета о заседании ВКПДР Деятельность/результаты, относящиеся к реализации предложений ВКПДР

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты, и т.д.)	Ссылки и связи
	Решение ГА относительно заседания ВКПДР или предложений ВКПДР	Стимул ГА рассматривает рекомендации и достигнутый прогресс и принимает решение о продлении мандата ВКПДР и проведении данного числа заседаний ВКПДР. (в будущем) ГА одобряет рекомендации ВКПДР в отношении предложений (в будущем) ГА решает учредить процесс для определения путей и средств реализации предложений ВКПДР (в будущем) этот процесс дает заключение относительно путей и средств реализации предложений и открывает пути для их выполнения.	

ВОИС

Комплексная повсеместная оценка

Процессы

Приложение, стр.201

График процесса

№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты, и т.д.)	Ссылки и связи
	Практическая подготовка и управление ходом заседания	Ведущая роль IPEDD /OSUIPD Деятельность - Направление приглашений ГС - Прием и регистрация участников (делегатов) - Организация поездок делегатов - Финансирование проведения конференций (по дням и т.д.) - Бронирование синхронного перевода - Бронирование залов для заседаний - Обеспечение перевода подготовительных документов - Распечатка подготовительных документов - Ответы на запросы НПО в отношении аккредитации на специальной основе - Координация сопроводительных мероприятий В ходе заседаний: - Синхронный перевод - Бронирование помещений - Работа со спец. документацией - Предоставление информации делегатам и региональным группам - Помощь Председателю Time investment Для IPEDD (не считая другие секторы): 3П, 2ОС полный рабочий день в течение 6 недель на заседание (непосредственно) Остальная часть IPEDD в ходе заседания полный рабочий день в течение недели (5П+3ОС) 3П, 2ОС полный рабочий день (сверхурочные разделены) в течение 6 недель на заседание (опосредованно) 2 заседания ВКПДР в год (здесь отсутствует исчисление времени для других секторов) Контроль качества OSUIPD	- (IPEDD)/TMSS - (IPEDD)/GAAS - (IPEDD)/ASSGAA - (IPEDD)/ASSGAA - (IPEDD)/ASSGAA - (IPEDD)/ASSGAA - (IPEDD)/ASSGA - (IPEDD)/ASSGA - (IPEDD)/ASSGA

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты, и т.д.)	Ссылки и связи
	I. Существенная (по содержанию) подготовка заседания и отчета	Ведущая роль IPEDD Деятельность - Брифинги для региональных групп - Консультации с Председателем - Подготовка результатов: получение информации от Секретариата - Проекты документов - Редактирование и одобрение - Завершение подготовки - Формирование групп для подготовки проекта отчета - Внутренний брифинг всех соответствующих отделов для ВКПДР - (перевод и распечатка включены в подпроцесс «Практическая подготовка заседания», описанный выше) Временные затраты В течение года: 60% П. Раи (глава IPEDD), 80% одного сотрудника ОС, 50-60% остальных 2ОС и 4П (исчисление времени для других секторов здесь отсутствует) Контроль качества OSUIPD	☐ Почти все секторы

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты, и т.д.)	Ссылки и связи
	II. Существенная (по содержанию) подготовка заседания и отчета	Ведущая роль IPEDD Деятельность - П (из соответствующего сектора) делают заметки в ходе заседания - ОС (из соответствующего сектора) печатают с надиктованной пленки - П редактируют напечатанный текст для составления отчета (около 100стр.) - 2П корректируют проект отчета - Проект отчета утверждается ГД - Проект отчета публикуется на веб-сайте - Проект отчета передается государствам-членам - Проект отчета переводится и публикуется на веб-сайте - Получение комментариев от делегаций и их включение в заключительный проект отчета - Адаптация и завершение переводов заключительного проекта отчета - Утверждение заключительного проекта отчета ГД - Публикация заключительного отчета на сайте - Подготовка к печати - Принятие отчета - Распространение отчета на встрече по принятию - Внесение замечаний и подготовка заключительного отчета Временные затраты весь IPEDD (3ОС +5П) полный рабочий день в течение одной недели, плюс 2П+1ОС полный рабочий день в течение 2 недель, плюс из других отделов в OSUIPD: 7П+7ОС полный рабочий день 3 недели (2П и 2ОС, каждые из трех отделов (SME/IPNTD/CID), и 1П+1ОС из Отдела PPD (исчисление времени для других секторов здесь отсутствует) Контроль качества OSUIPD	- - - - (OSUIPD) - (OSUIPD) - (OSUIPD) - (OSUIPD) - (IPEDD) Отдел ИТ - (IPEDD)ASSGAA - (IPEDD)IT Dpt - (IPEDD) - (IPEDD)ASSGAA - (IPEDD) Отдел ИТ - (IPEDD)ASSGAA - (IPEDD) - (IPEDD) - (IPEDD)

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты, и т.д.)	Ссылки и связи
	В будущем, т.е. октября 2007 г. (после ожидаемого решения ГА по ВКПДР): Процесс рассмотрения путей и средств реализации предложений (как ожидается) утвержденных ГА.	Ведущая роль IPEDD и все затронутые секторы История вопроса: Продлевая мандат ВКПДР еще на один год, ГА 2006 г. решила, что ВКПДР отчитается перед ГА 2007 г. с рекомендациями относительно действий по согласованным предложениям и структурой для продолжения рассмотрения и, если возможно, достижения прогресса по другим предложениям после ГА 2007 г. Деятельность Если ГА одобрит рекомендации, вынесенные ВКПДР по согласованным предложениям, необходимо будет определить механизм для реализации этих решений. С целью подготовки плана выполнения решения ГА в этот механизм будут вовлечены и Секретариат, и государства-члены. Кроме того, в отношении других предложений, как указано выше, ГА может решить определить структуру для их дальнейшего рассмотрения. Временные затраты С учетом вышесказанного, в случае, если Секретариат будет вовлечен в реализацию предложений, одобренных ГА, а также в обслуживание структуры для дальнейшего рассмотрения других предложений, возрастет потребность в людских и финансовых ресурсах. Контроль качества Соответствующие секторы	
		Цель процесса Получение результата	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	IPEDD
Орг. охват	Практически вся организация
Роль 1	
Роль 2	
Роль 3	
Роль 4	
Роль 5	

Положение в схеме процессов ВОИС	
Руководящий процесс	Процесс управления ВОИС и стратегическое направление ВОИС, определяемое государствами-членами
Вышестоящий процесс / поставщик	Решения Генеральной Ассамблеи – о продлении мандата ВКПДР, о заседаниях ВКПДР, о рассмотрении и реализации предложений
Нижестоящий процесс / клиент	1. Практическая подготовка заседаний ВКПДР и управление ими 2. Существенная (по содержанию) подготовка заседаний ВКПДР 3. Процесс определения путей и средств реализации предложений ВКПДР

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация
ГА	Генеральная Ассамблея
ВКПДР	Временный комитет по рассмотрению предложений в связи с Повесткой дня в области развития
IPEDD	Отдел интеллектуальной собственности и экономического развития
OSUIPD	Бюро стратегического использования интеллектуальной собственности в целях развития
ASSGAA	Службы административной поддержки и вопросов Генеральной Ассамблеи

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
GAAS	Сектор общих и административных вопросов	
TMSS	Секция обеспечения поездок и приема делегаций (Сектор общих и административных вопросов)	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Процесс: Процедура утверждения ИТ	Версия 1.0	Статус Подтвержденный
--	-------------------	------------------------------

Описание процесса	
Причина	Деловая потребность в инициировании проектов, связанных с ИТ (новые проекты, крупные обновления и модификации существующих систем и приложений, интеграция сетевых, программных или процедурных компонентов, другие связанные с ИТ запросы об оказании услуг)
Краткое описание	Осуществление всех связанных с ИТ проектов в качестве: - Новых проектов - Крупных обновлений и модификаций существующих систем и приложений - Интеграции сетевых, программных или процедурных компонентов - Других связанных с ИТ запросов об оказании услуг стандартным структурированным образом с использованием стандартной документации. Примечание: «процедура» - это предложение, еще не получившее внутреннее одобрение Отдела ИТ.
Результат	Реализованная инициатива

Решающие факторы успеха
- Принятие процедуры людьми, работающими в проектной группе - Качество документации - Принятие реализованной технологии/услуги (управление изменениями)

Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно ☐ ежегодно
	☐ еженедельно ☐ ежеквартально ☒ по требованию
Начальная дата	Когда деловая потребность официально сформулирована для секции ИТ
Конечная дата	Когда проект закрыт, утвержден, и технология/услуга реализована

Объем / Число	
Входящий материал	Нет данных (однако, до 2011 г. запланировано около 7 основных инициатив)
Выпуск	Нет данных

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Дополнительные замечания	
Временные затраты	Невозможно установить среднее время для каждого отдельного вида деятельности (зависит от сложности проекта)
Контроль качества	Несколько факторов способствуют обеспечению качества: - Пересмотр документов - Управление проектами - Одобрение Комитетом по утверждению ИТ (ITAC) - Тестирование и аттестация

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

Template, Resources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
	<pre> graph TD A[IT initiative] --> B[Initiation] B --> C[Prepare Documentation] C --> D[Get Approval] D --> E[Detailed preparation of project] E --> F[Realise project] F --> G[Validate project] G --> H[Integrate into daily business] H --> I[Implemented initiative] </pre>					
Security Ceck List approved		Security Ceck List approved	PM TL IS			
Business Case Document Network Architecture Diagram Software Architecture Diagram High Level Planning		Business Case Document Network Architecture Diagram Software Architecture Diagram High Level Planning	PM TL			
Approved Initiative		Approved Initiative		ITAC		
Communication Matrix Data Flow Diagram Data Modeling Diagram Initiative's Environment Diagram Acceptance Test Plan Detailed Planning		Communication Matrix Data Flow Diagram Data Modeling Diagram Initiative's Environment Diagram Acceptance Test Plan Detailed Planning	PM TL	IS ITS		
Realised Project		Detailed Milestones achieved Implementation Plan	PM TL ITS			
Validated Project		Security requirements implemented and validated Acceptance Test Successful	PM TL		IS ITS	
		Support Process implemented Training and Knowledge transfer	PM TL		IS HD	ITAC

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Связи и ссылки
	Инициатива с сфере ИТ	Стимул Деловая потребность, создающая инициативу с сфере ИТ	
	Инициация	Ведущая роль Руководитель проекта и технический руководитель Деятельность - Назначение функциональных и технических групп - Связь с Секцией информационной безопасности и получение одобренной Формы контрольного перечня безопасности (SCF) ИТ инициативы включают многих участников в течение всего процесса. Для инициации процесса или запроса об услуге руководитель процесса и/или технический руководитель должны сначала связаться с Секцией информационной безопасности. Информационная безопасность – это ключевой аспект, который необходимо учитывать в начале каждого мероприятия, так как он удостоверяет дизайн и архитектуру предложенной инициативы, которые влияют на общее планирование и затраты. Информационная безопасность охватывает весь процесс в плане одобрения, контроля и удостоверения.	
	Подготовка документации	Ведущая роль Руководитель проекта и технический руководитель Деятельность После подготовки и одобрения SCF должны быть обеспечены следующие стандартные документы высокого уровня: - Экономическое обоснование (BCD): в нем описывается экономическое обоснование инициативы и что требуется достигнуть (функциональные требования и требования безопасности, и планируемые результаты) - Диаграмма архитектуры сети (NAD): она показывает предлагаемую архитектуру сети и содержит требования к сетевым/аппаратным компонентам (высокий уровень обзора, затрагиваемые зоны сети ВОИС) - Диаграмма архитектуры программы (SAD): она определяет требуемые программные компоненты для проекта (приложения, БД, подтверждение доступа и т.д.) - Планирование высокого уровня (HLP): оно представляет основные моменты инициативы.	

ВОИС		Комплексная повсеместная оценка	Процессы
График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Связи и ссылки
	Получение одобрения	Ведущая роль Комитет по утверждению ИТ (ITAC) Деятельность SCL, BCD, NAD, SAD и HLP должны быть направлены членам ITAC (см. Приложение I) за неделю до начала заседания ITAC. ITAC состоит из глав (или их представителей) каждой Секции ИТ (включая Секции информационной безопасности). Этот комитет отвечает за оценку и удостоверение всех инициатив, связанных с ИТ, на основе вышеуказанных документов. - Ответственные за деловую и техническую часть проекта представляют вкратце их инициативу членам ITAC. - Комитет одобряет или нет инициативу, вынося или нет рекомендации, в соответствии со стандартами, определенными в ВОИС. Если инициатива одобрена, комитет определяет технических координаторов из затрагиваемых секторов. - Если возникают проблемы и инициатива не одобрена, ответственные технические и деловые координаторы работают над рекомендациями, вынесенными ITAC, и представляют результаты на последующем заседании ITAC.	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
График процесса		
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)
	Детальная подготовка проекта	Ведущая роль Руководитель проекта и технический руководитель Деятельность Инициатива одобрена и названы технические координаторы для каждой вовлеченной секции. Ответственные за инициативу должны предоставить подробный набор документов: - Матричная схема соединений (СМС): она содержит резюме соединений между каждым компонентом - Диаграмма информационных потоков (DFD): она используется для выявления информационных потоков от источника до конечного пункта назначения - Диаграмма моделирования данных (DMD): она представляет модель данных - Диаграмма среды инициативы (IED): она содержит подробное резюме различных условий, требуемых для данной инициативы (т.е. разработка, тестирование, интеграция, производство) - План испытаний для принятия (АТР): он будет использоваться для удостоверения функциональных и технических требований - Детальное планирование инициативы (DIP): детальное планирование инициативы Все эти документы должны быть одобрены техническими координаторами, назначенными ITAC
	Выпуск проекта	Ведущая роль Руководитель проекта и технический руководитель Деятельность - Деловые и технические координаторы отвечают за координацию выполнения инициативы в соответствии с документами, представленными и утвержденными ITAC - Рекомендуется использовать структурированную методологию управления проектом PRINCE 2.

ВОИС		Комплексная повсеместная оценка	Процессы
График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Связи и ссылки
	Удостоверение проекта	Ведущая роль Руководитель проекта и технический руководитель Деятельность Удостоверение инициативы основано на следующем: - Удостоверение со стороны бизнеса: результат согласуется с функциональной точки зрения с потребностью, охватывает экономическое обоснование. - Удостоверение безопасности: инициатива соответствует требованиям безопасности в отношении проекта и политике безопасности ВОИС - Удостоверение производительности и качества: инициатива соответствует стандартам производительности и политике качества ВОИС - Удостоверение поддержки: инициатива соответствует процессу поддержки ВОИС	
	Интеграция проекта в ежедневную деятельность	Ведущая роль Руководитель проекта и технический руководитель Деятельность Обучение персонала и завершение интеграции в два этапа: А) Переходный этап: в течение этого периода вопросы поддержки находятся в компетенции бизнес- и технического владельца инициативы В) Производственный этап: сюда относятся такие действия, как: - Передача вопросов поддержки техническим службам ИТ - Завершение использования предыдущих услуг/аппаратных средств (если приемлемо)	
		Цель процесса Реализованная инициатива	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	Комитет по утверждению ИТ (ITAC)
Орг. охват	ВОИС
PM	Руководитель проекта (ответственный за деловую сторону)
TL	Технический руководитель (ответственный за техническую сторону)
IS	Информационная безопасность
ITS	Секции ИТ
HD	Справочная служба

Положение в схеме процессов ВОИС	
Руководящий процесс	Определение стратегии в области ИТ
Вышестоящий процесс / Поставщик	Формулирование деловой потребности
Нижестоящий процесс / Клиент	Контролирование реализации

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Процесс: Перевод, редактирование, уточнение и считывание	Версия	2.0	Статус	Подтвержденный Д. Чемберсом и Й. Захра
---	---------------	-----	---------------	--

Описание процесса LS и TMTS	
Причина	Запрос на перевод, редактирование или считывание от сотрудников ВОИС или УПОВ
Краткое описание	- Перевод документов - Контроль качества - Печатание и корректура - Форматирование
Результат	Переведенные, считанные или отредактированные документы или уведомления ВОИС и УПОВ

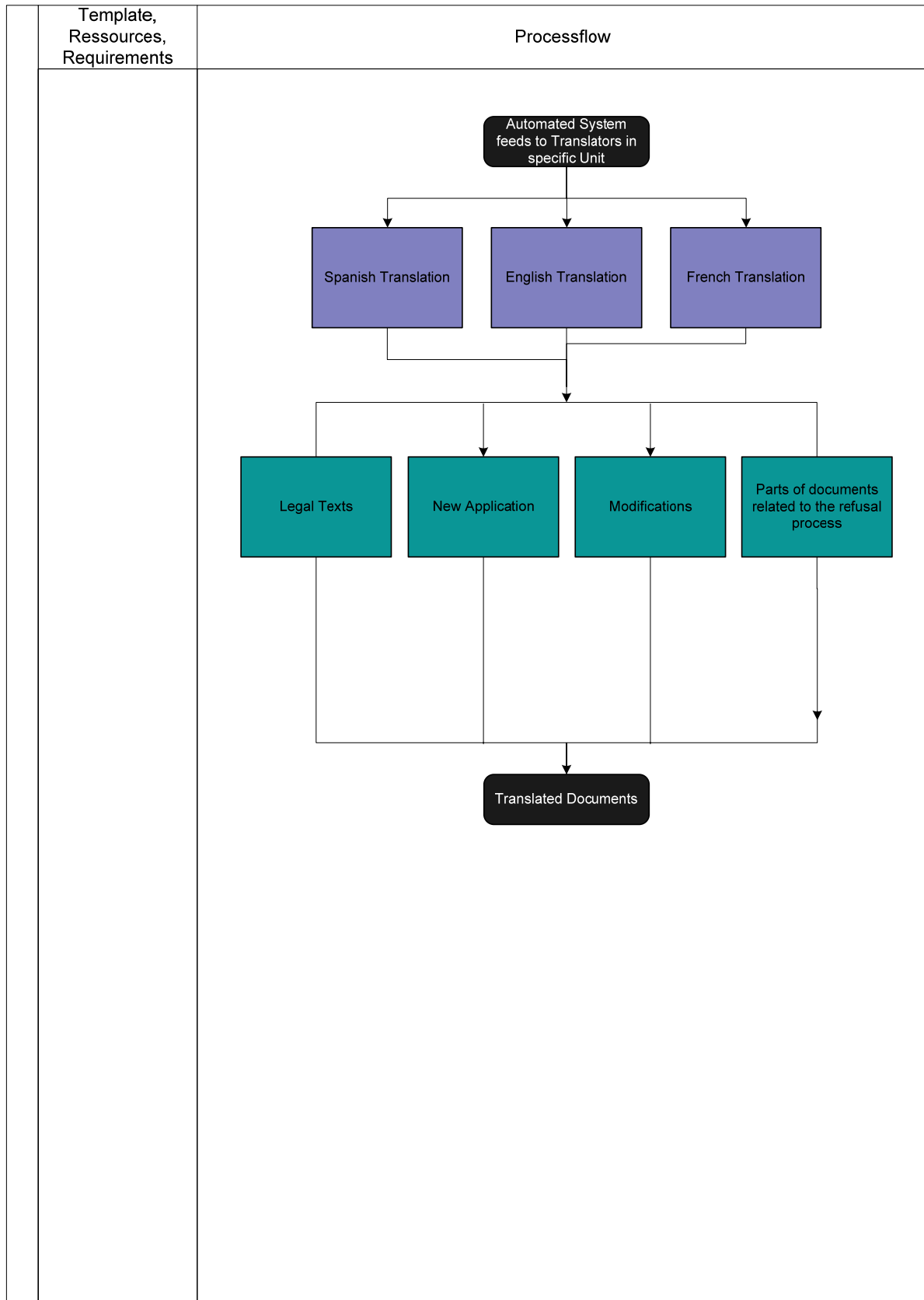
Решающие факторы успеха LS
- Запросы на перевод для заседаний ВОИС и УПОВ должны направляться в Лингвистическую службу достаточно рано с тем, чтобы перевод был запланирован и завершен вовремя, с последующей рассылкой государствам-членам, по крайней мере, за два месяца до начала заседания, как предусмотрено в Общем регламенте ВОИС. - Перевод больших документов должен обсуждаться заблаговременно с руководителем Лингвистической службы с тем, чтобы правильно спланировать эту работу и привлечь по мере необходимости дополнительные ресурсы. - Уровень качества переводимых, считанных или отредактированных документов - Период выполнения в 6 месяцев для обеспечения привлечения лучших переводчиков с учетом конкуренции со стороны других организаций – риск неудачи утверждения и выдачи контрактов в надлежащее время.

Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно ☐ ежегодно
	☐ еженедельно ☐ ежеквартально XXX ☐ по требованию
Начальная дата	Момент запроса
Конечная дата	Момент предоставления

Объем / Число	
Входящий материал	
Выпуск	LS: 1 300 – 1 400 слов в день на переводчика TMTS: 1 500 – 1 700 слов в день на переводчика

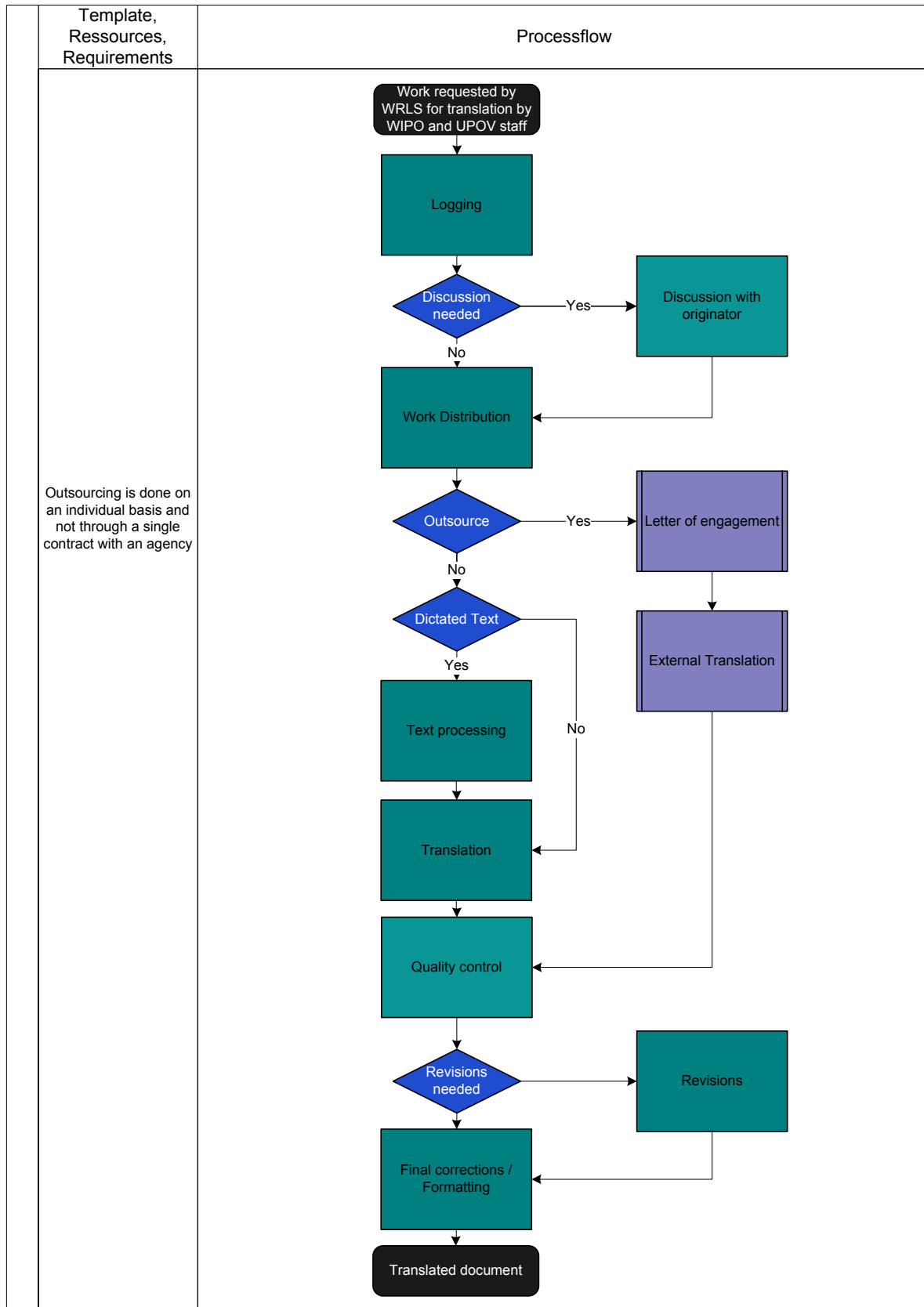
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Translation – Madrid & Hague overview



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Language Service Translation



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
		Стимул Запрос на перевод, редактирование или считывание от сотрудников ВОИС или УПОВ	
	Регистрация	Ведущая роль Административный помощник (G6) Деятельность - Административная обработка - Занесение в программу работы лингвистической секции (6 секций) - Обсуждения с автором оригинала Временные затраты 20 минут – G6 Контроль качества	
	Распределение работы	Ведущая роль Руководители отдельных секций Деятельность - Распределение перевода среди членов группы - Принятие решения о том, делать ли перевод внутри организации или привлекать сторонних исполнителей, в зависимости от характера и цели документа, рабочей нагрузки и наличия людских ресурсов, после чего это решение доводится до сведения Д. Чемберса на предмет наличия финансовых ресурсов. Временные затраты 15 минут Контроль качества	

Приложение, стр.219

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы	
График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Перевод и внутренний контроль качества	Ведущая роль Переводчик / Глава сектора Деятельность - Перевод, считывание и редактирование документа - Использование переводческой памяти, терминологической базы данных, справочных ресурсов (IsiView, Интранет, библиотека) - За счет использования терминологической базы данных: извлечение термина, импорт термина и проверка подлинности термина - Проверка собственной работы - Поддержание ресурсов для справочных материалов - Терминологическая поддержка Временные затраты 18 часов на документ объемом 10 стр. (хотя это не средняя работа – может варьироваться от 30 слов до 300 страниц). Контроль качества	
	Предоставление справочных материалов	Ведущая роль Сотрудник справочной службы, хотя начинается использование более автоматизированных средств Деятельность -обращение к справкам – проверка предыдущих документов – проверка, взята ли фраза из другого документа Временные затраты 0,5 дня Контроль качества	
	Обработка текста	Ведущая роль ТРО / В испанской и французской секциях для этих целей существуют координаторы Деятельность - Печатание с пленки - Сквозное чтение документа Временные затраты 4 часа и 2500 – 3000 часов в год Контроль качества	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Контроль качества	Ведущая роль Корректор Деятельность - Корректоры проверяют окончательные версии на качество перевода Временные затраты 2-8 часов Контроль качества	
	Корректировка	Ведущая роль Руководитель секции или корректор Деятельность Ручная правка документов Временные затраты от 15 минут до 1 часа Контроль качества	
	Окончательная правка / Форматирование	Ведущая роль ТРО Деятельность - Печатание окончательных правок - Завершение форматирования документов Временные затраты Не известны. Контроль качества	

ВОИС		Комплексная повсеместная оценка	Процессы
График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Заключительное администрирование	Ведущая роль LSM (руководители секций, секретари и/или административный помощник) Деятельность - Статистика - Мониторинг лингвистической службы - логистика Временные затраты 15 минут Контроль качества	
	ПРОЦЕСС	ПЕРЕВОД ТОВАРНЫХ ЗНАКОВ	
	Стимул	Юридические требования перед отправкой уведомлений	
	Перевод	Ведущая роль Подразделения по переводу Деятельность -Перевод с незначительным использованием внутренней базы данных (без заданных критериев) - использование баз данных по классификации Временные затраты 324 345 слов переведено в 2006 1 500-1 700 слов в день на переводчика Контроль качества Только для SSA, а не для сотрудников, работающих по постоянным контрактам.	
	Форматирование	Ведущая роль Подразделения по переводу Деятельность - Подготовка окончательных документов Временные затраты - см. выше	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
		Цель процесса Быстро и высококачественно переведенные документы, считанные и отредактированные документы.	

Роли в рамках процесса / организационные подразделения	
Владелец процесса	LS: Руководитель службы TMTS: Руководитель секции и координаторы
Орг. охват	
Роль 1	LS: Переводчик TMTS: Переводчик
Роль 2	LS: Корректор TMTS: Переводчик-корректор
Роль 3	LS: Операторы обработки текста TMTS: Переводчик SSA (работающий по специальному трудовому соглашению)
Роль 4	LS: Руководители секций
Роль 5	LS: Административный помощник
Роль 6	LS: Сотрудник справочной службы

Положение в схеме процессов ВОИС	
Руководящий процесс	LS : Любой процесс или деятельность в рамках ВОИС или УПОВ
Вышестоящий процесс / поставщик	
Нижестоящий процесс / клиент	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация
ToP	LS: Операторы обработки текста
T	LS: Переводчики
R	LS: Корректоры
LSM	Управление лингвистической службой
LS	Лингвистическая служба
TMTS	Служба переводов товарных знаков

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы		
Процесс: Процессы в рамках Мадридской и Гаагской (промышленные образцы) систем, включая процедуры в связи с заявками и продлениями		Версия	2.0	Статус
				Подтвержденный Й. Захра

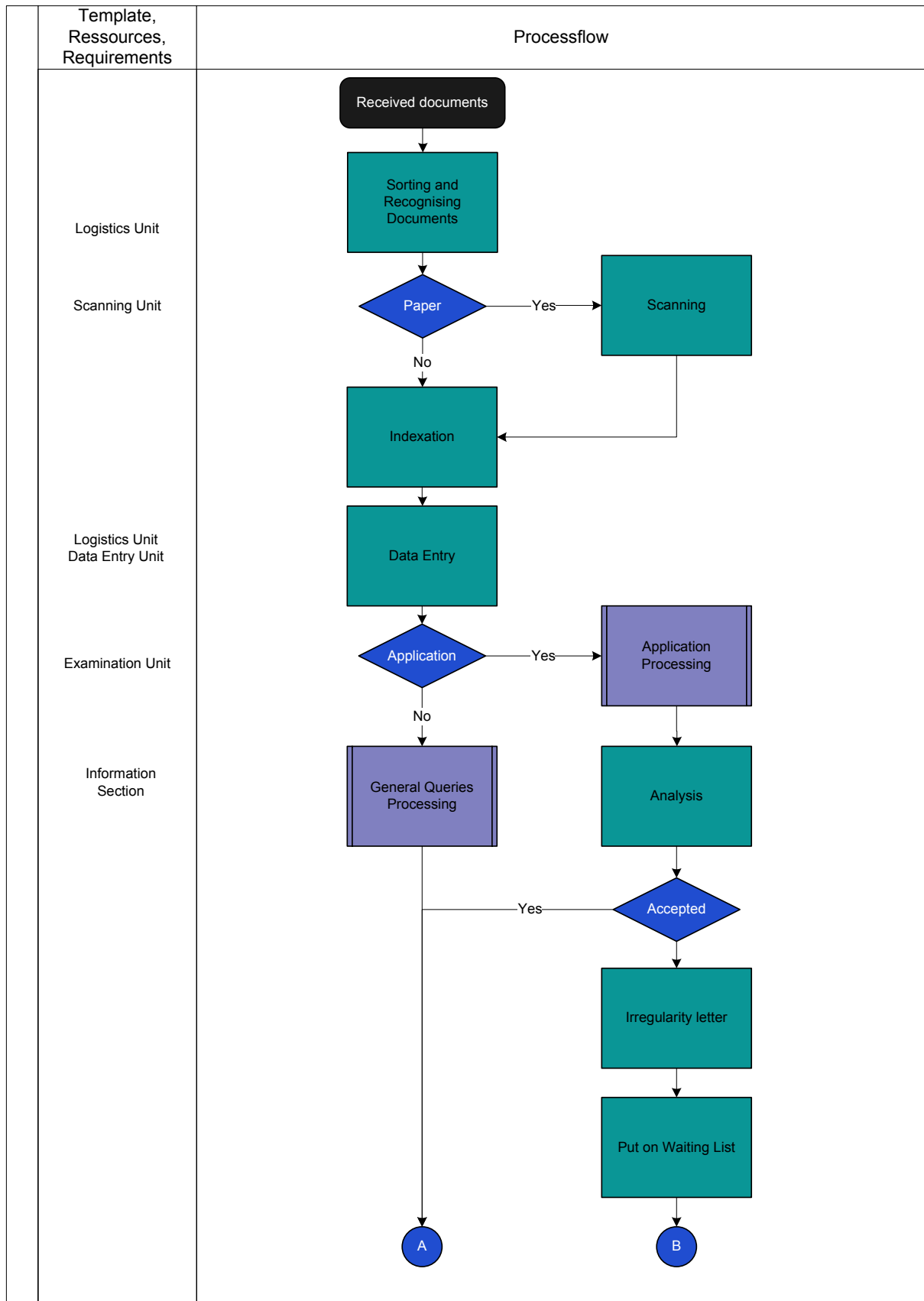
Описание процесса	
Причина	Заявка, направленная из ведомства государства-члена
Краткое описание	- Сортировка заявок - Экспертиза и регистрация (и распределение на новые товарные знаки, отказы или изменения и заявки на промышленные образцы) - Анализ - Уведомления
Результат	Опубликованный товарный знак, промышленный образец или географическое указание и/или уведомленные ведомства государств-членов

Решающие факторы успеха
- Качество заявки

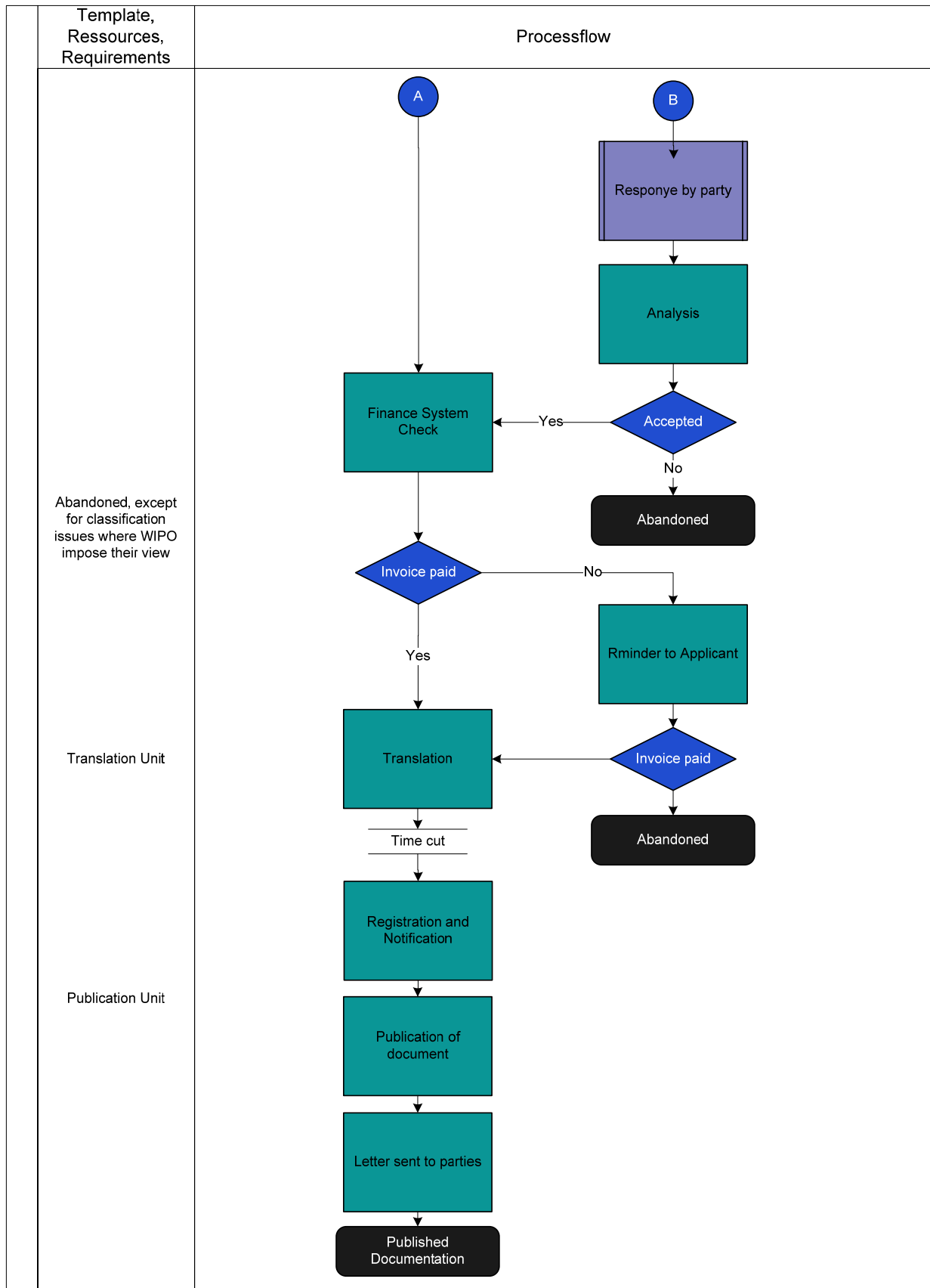
Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно ☐ ежегодно
	☐ еженедельно ☐ ежеквартально ☐ по требованию, но происходит ежедневно
Начальная дата	Индексация документов
Конечная дата	Дата публикации или уведомления в ведомства государств-членов

Объем / Число	
Входящий материал	388 800 заявок
Выпуск	Уведомления о 366 000 публикациях XXXX

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (Деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Ввод данных	Ведущая роль Секция координации и функциональной поддержки – подразделение контроля качества и ввода данных Деятельность - Внесение перечня товаров и услуг в базу данных, т.е. начальная подготовка к уведомлению - Контроль качества логотипа Временные затраты 10 минут на заявку Контроль качества	

Приложение, стр.229

ВОИС		Комплексная повсеместная оценка	Процессы
График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (Деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Обработка заявок	Ведущая роль Секция экспертизы и регистрации (Подразделение Гааги и Лиссабона и 4 группы Мадрида) Деятельность Рабочая нагрузка в связи с отказами - формальная заявка (20%) – проверка на соответствие правилам ВОИС и Инструкциям в рамках Мадрида и Гааги - проверка соответствия – классификация (80%) - отправка письма о несоответствии - заявка помещается в список очередности -ответ получен - анализ - проверка в финансовой системе на уплату пошлин заявителем (задержки с уплатой приводят к задержкам в работе) - направление на перевод Рабочая нагрузка по изменениям и продлениям - документы 21 различного типа - эксперты получают документы по типам - повторный анализ (часто всего файла) и экспертиза - направление письма о несоответствии – на уровне уведомления - или подтверждение - в этом подразделение обучение самое длительное Временные затраты 30-35 уведомлений в день на эксперта 20-30 продлений в день на эксперта 120 отказов в день на эксперта (13 экспертов из 44 выполняют эту работу). 360 заявок в год на эксперта (в рамках Гааги) Контроль качества	- Финансовый отдел

Приложение, стр.250

ВОИС		Комплексная повсеместная оценка	Процессы
График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (Деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Перевод	Ведущая роль Подразделения перевода Деятельность - Основная масса работы – перевод новых товарных знаков, которые требуют полного перевода на три языка - При отказах только окончательное решение требует перевода - При изменениях и продлениях перевод частичный Временные затраты выпуск 1 500-1 700 слов в день на переводчика (выше, чем в языковой секции, так как переводятся отдельные слова, а не предложения -JP) Контроль качества	
	Регистрация и уведомления Уведомления рассылаются в 40 стран электронными средствами, но только 7 стран обмениваются электронными сообщениями, в настоящее время проходя обсуждения в Германии о полном переходе на электронную форму – это окажет огромное влияние на процедуры.	Ведущая роль Подразделение публикаций Деятельность - Выдача свидетельства (на бумажном носителе) - Выдача уведомления, его направление в страны - Если не принимается, то страны направляют письмо об отказе - Онлайн-бюллетень - Публикация электронных документов: БД «Madrid express» на веб-сайте Временные затраты Уведомления об изменениях: 30-35 в день на эксперта Уведомления о продлениях: 20-30 в день на эксперта Контроль качества	
	Опубликованный товарный знак или промышленный образец	Цель процесса Уведомленные государства-члены и опубликованные документы	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационные подразделения	
Владелец процесса	Все эксперты – несмотря на разные официальные функции (помощник эксперта, первый эксперт, второй эксперт – по краткосрочному контракту и на фиксированном контракте) все выполняют одинаковую работу! (хотя профессиональные уровни варьируются в рамках G6-G3!) . 12 сотрудников на краткосрочных контрактах также выполняют ту же работу, что и сотрудники на фиксированных контрактах и постоянный персонал.
Орг. охват	
Роль 1	
Роль 2	
Роль 3	
Роль 4	
Роль 5	

Положение в схеме процессов ВОИС	
Руководящий процесс	
Вышестоящий процесс/ поставщик	
Нижестоящий процесс / клиент	

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

Процесс: Стратегическое использование ИС для целей развития	Версия	1.0	Статус
--	--------	-----	--------

Описание процесса	
Причина	
Краткое описание	OSUIPD реагирует на потребности, выявляемые в процессе стратегического планирования, разрабатывая (различными способами), делая доступным и распространяя (по различным каналам) информационное содержание о потенциале и продемонстрированному значению ИС в процессе развития стран.
Результат	Правительства и лица, ответственные за разработку политики, а также все другие участники в связанных с ИС сферах различных стран (компании, особенно МСП, университеты и прочие учреждения, занятые исследованиями и подготовкой, а также создатели ИС) пользуются в своей работе преимуществами от разработанного ВОИС информационного содержания, такого как исследования, базы данных, концептуальные схемы, инструменты и методологии, учебные программы и материалы, а также консультации по вопросам государственной политики, таким образом увеличивая вклад ИС в экономическое развитие стран и создание материальных благ.

Решающие факторы успеха	
- Способность правильно определить потребности с целью внесения наибольшего вклада в разработку средств, влияющих на экономическое развитие страны, за счет продуктивного использования потенциальных возможностей, предоставляемых ИС - Способность адекватно реагировать на такие потребности, предоставляя в наибольшей степени релевантную информацию, а также высокого качества исследования и их результаты - Способность предоставлять, распределять и распространять информацию таким образом, что она достигает всех предполагаемых бенефициариев, наделяя их наибольшей осведомленностью и возможностью использования этой информации.	

Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно ☐ ежегодно ☐ еженедельно ☐ ежеквартально ☒ по требованию
Начальная дата	Запрос или определение потребности
Конечная дата	Завершение обработки информации и предоставление, распределение и распространение результатов Для непрерывных процессов (например, постоянно обновляемая база данных) конечная дата отсутствует.

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Объем / Число	
Входящий материал	(см. подпроцессы)
Выпуск	Изучение, исследовательские проекты: Конференции/встречи/семинары (организация) Конференции/встречи/семинары (участие) Учебные программы и руководства

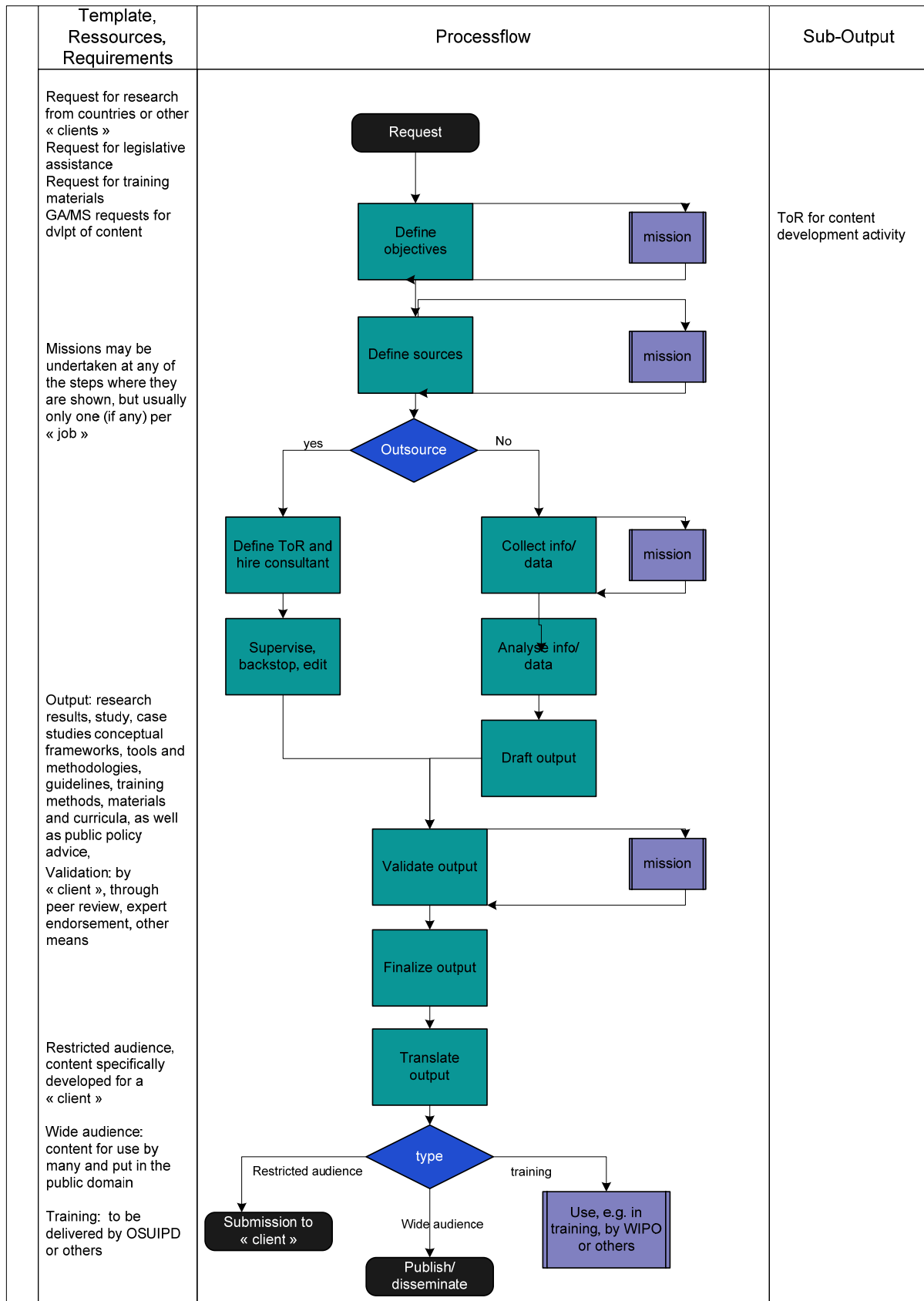
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Highest-Level Process: Strategic use of IP for development

Template, Resources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
	<pre> graph TD Start([Request or need]) --> Type{type} Type --> Dev[Development / dissemination of substantive content] Type --> Meeting[Meeting. Event] Dev <--> Meeting Dev --> Out1([Output]) Meeting --> Task{task} Task -- "Organisation or share in organisation" --> Org[(Co-)organisation of meeting/Event] Task -- participation --> Part[Participation in meeting/event] Org --> Out2([Output]) Part --> Out3([Output]) </pre>					

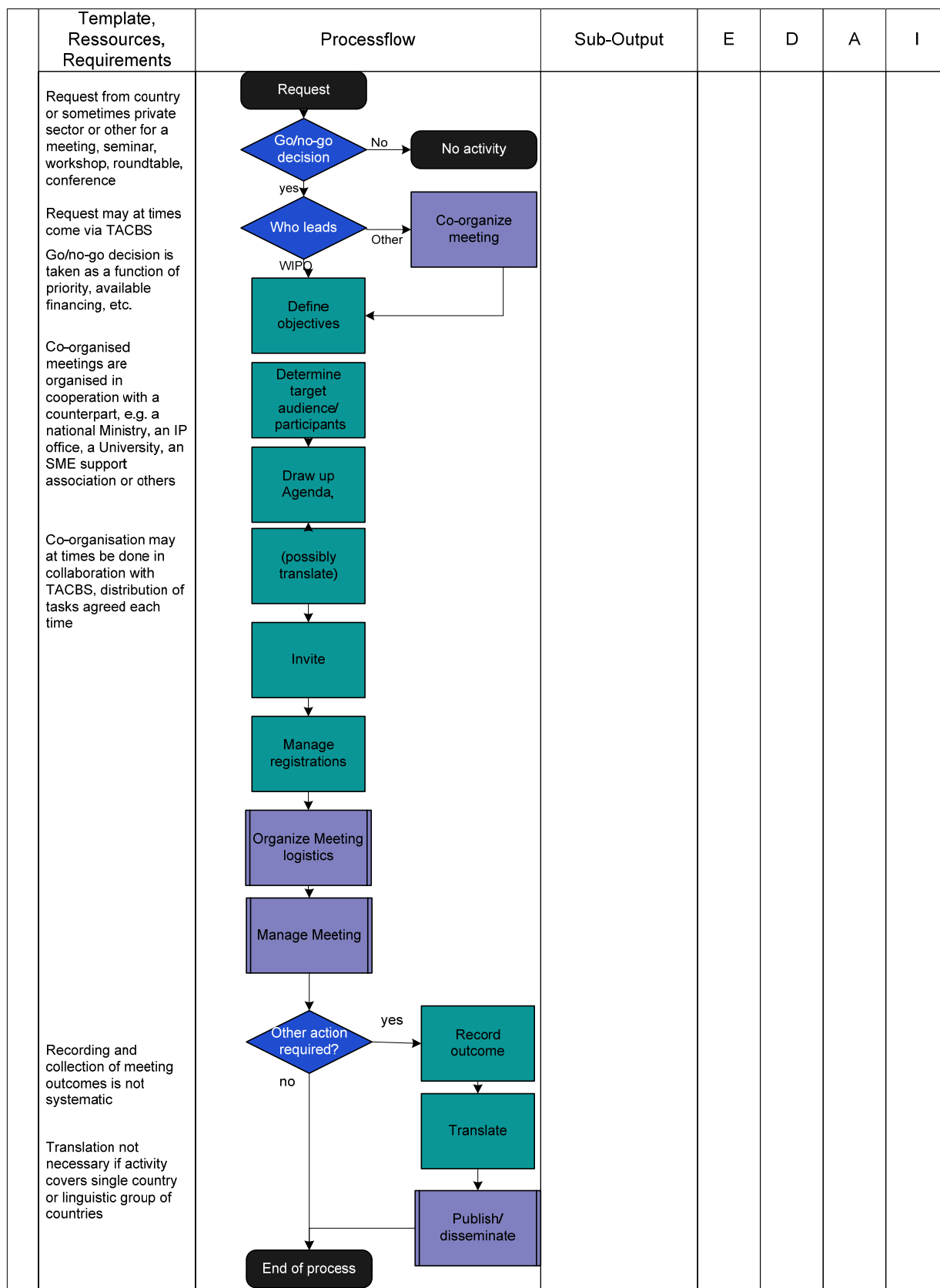
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Sub-Process: OSUIPD Development and dissemination of substantive content



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Sub-Process: OSUIPD Organisation (co-organisation) of Conferences, seminars and other meetings



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№.	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
		Стимул Запрос или приглашение	
	Разработка информационного содержания	Ведущая роль Любой из отделов в OSUIPD Деятельность См. графическое описание процесса Временные затраты нет данных Контроль качества	Любой соответствующий технический сектор (авторское право, товарные знаки и т.д.) ASSGAA (перевод и публикация) CPOD
	Встречи, конференции	Ведущая роль Любой из отделов Деятельность См. графическое описание процесса Временные затраты нет данных Временные затраты	Любой соответствующий технический сектор (авторское право, товарные знаки и т.д.) ASSGAA (перевод и публикация) TMSS
		Цель процесса Результат	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Владелец процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	Соответствующий отдел
Орг. охват	
Роль 1	
Роль 2	
Роль 3	
Роль 4	
Роль 5	

Положение в схеме процессов ВОИС	
Главенствующий процесс	Составление программы и бюджета
Вышестоящий процесс/ поставщик	
Нижестоящий процесс/ клиент	

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация
CPOD	Отдел по связям с общественностью
ASSGAA	Службы административной поддержки и вопросов Генеральной Ассамблеи
GAAS	Сектор общих и административных вопросов
TMSS	Секция обеспечения поездок и приема делегаций (Сектор общих и административных вопросов)

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Процесс: Делопроизводство по доменным именам	Версия	1.0	Статус	Пересмотренный
--	---------------	-----	---------------	----------------

Описание процесса	
Причина	Получение жалобы
Краткое описание	- Рассмотрение жалобы в соответствии с правилами и процедурами в отношении доменных имен - Решение, принимаемое группой внешних экспертов / поддерживаемое ВОИС - Публикация решения - Содействие в исполнении решения Этот процесс связывает более 50% ресурсов, однако для удовлетворительной работы он требует дополнительного привлечения 25% существующих ресурсов в виде инфраструктурной поддержки (например, управление данными, рассмотрение общих запросов, обучение, определение политики и правил, поддержание интерактивных указателей, проведение исследований и т.д.)
Результат	Выполненное и опубликованное решение (вопрос/проблема в связи с товарным знаком решен)

Решающие факторы успеха
- Равновесие между процессуальным соответствием и существенным качеством - Адекватное реагирование на быстрое развитие внешних событий

Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно ☐ ежегодно ☐ еженедельно ☐ ежеквартально ☒ по требованию
Начальная дата	По поступлению жалобы
Конечная дата	Около 70 дней после поступления жалобы

Объем / Число	
Входящий материал	Около 2050 в год (вкл. 150 специальных случаев) → около 9 в день (из расчета 220 рабочих дней в году)
Выпуск	около 9 в день

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Дополнительные замечания	
Временные затраты	Поскольку невозможно выделить среднее время для каждого вида деятельности (зависит от сложности дела), приводятся средние временные затраты на каждое дело: → 2 дня на дело (вкл. 25% инфраструктурной поддержки → см. выше).
Контроль качества	Несколько факторов гарантируют поддержание качества: - Использование электронных данных для отслеживания прогресса и своевременности - Использование руководства по управлению делами - Непрерывная взаимосвязь между членами группы при возникновении проблем - Двойная проверка CS или SM если случай не стандартный - Консультации и помощь со стороны экспертов и сторон спора

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

Template, Resources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
Domain Name Complaint	<pre> graph TD A([Receipt of Complaint]) --> B[Preliminary Complaint Review] B --> C{WIPO right instance?} C -- No --> D[Send complaint back to party] D --> E([End]) C -- Yes --> F[Register case in Database] </pre>	Information and Documentation for Party	AS	CM		
Complaint Database	<pre> graph TD F[Register case in Database] --> G[Billing of complaining Party] G --> H[Assign case to Case Manager] H --> I[Post case on web] I --> J[Communicate with Registrar] J --> K((A)) </pre>	Registered Case Infos	Secr.			
Additional registration details			Secr.			
			AS			
		Case Infos on web	IT			
			CM			CS

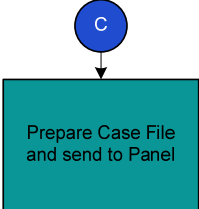
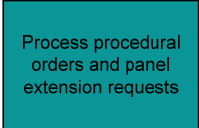
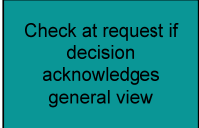
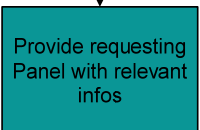
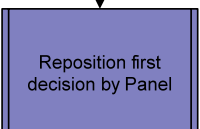
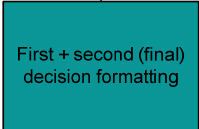
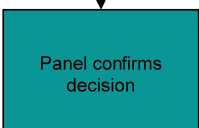
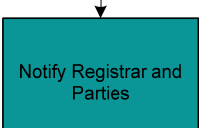
WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

Template, Resources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
Checklist	<pre> graph TD A((A)) --> Review[Review of registration details] Review --> OK{O.K.?} OK -- No --> Send[Send back to party] Send --> Assure[Assure amendment of complaint] Assure --> Review OK -- Yes --> Review Review --> Comp[Compliance Review] Comp --> Remediate[Remediate complaint] Remediate --> Comp Comp --> Compliant{Compliant?} Compliant -- No --> Remediate Compliant -- Yes --> Notify[Notify complaint] Notify --> Respond[Respond to extension requests] Respond --> B((B)) </pre>	Notification to Party	CM			
Extension requests of response time		Notification to Party	CM CS			

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Template, Resources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
Response	<pre> graph TD B((B)) --> RP[Response by Party] RP --> RT{Response in time?} RT -- No --> DNR[Default notice to Respondent] RT -- Yes --> RR[Response review] RR --> APCB[Additional Party communication and billing] DNR --> APCB APCB --> PPA[Preparation of Panel appointment] PPA --> SP[Select Panel] SP --> AP[Appoint Panel] AP --> C((C)) </pre>	Response Notice	Party CM			
Panel List			CM			CS
			CM		Secr.	CS
			CM			
			CS			
			CM			

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

Template, Resources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
Case Infos		Case File	CM		Secr.	
Order from Panel		Additional information	CM			
First decision		First decision	Panel			
			CS			
						
		Relevant Infos on earlier decisions	CS			
		Final decision	Panel			
Final decision			CM		Secr.	
			Panel			
			CM			SM
						

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Template, Resources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
	<pre> graph TD D((D)) --> A[Publish decision on web] A --> B[Check if decision has public interest] B --> C{Public interest?} C -- Yes --> D[Inform WIPO Press Team and summarize for internal reporting] C -- No --> E[Pay Panel] D --> E E --> F[Conduct legal indexing] F --> G[Monitor implementation of decision by Registrar] G --> H[Send paper copies of decision] H --> I([Closed case]) </pre>	Published decision Press Conference or Info	IT CS CS CM CS CS Secr.	CM		SM

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
		Стимул Жалоба стороны по делу о доменном имени	
	Предварительное рассмотрение жалобы	Ведущая роль Назначенный персонал Деятельность - Проверка юрисдикции жалобы → является ли ВОИС надлежащей инстанцией Временные затраты см. дополнительные замечания выше Контроль качества см. дополнительные замечания выше	
	Возврат жалобы стороне	Ведущая роль Назначенный персонал Деятельность - Если ВОИС не является надлежащей инстанцией, истец уведомляется и получает некоторые документы	
	Регистрация дела в базе данных	Ведущая роль Секретариат Деятельность - Ввод данных по делу в базу данных	
	Выставление счета истцу	Ведущая роль Секретариат Деятельность - Выставление счета в зависимости от количества затронутых имен и запрошенного числа членов жюри	
	Передача дела управляющему делом	Ведущая роль Назначенный персонал Деятельность - Передача дела надлежащему управляющему (на основе планирования ресурсов и особенностей дела)	

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Первое решение, выносимое жюри	Ведущая роль Жюри Деятельность - Изучение документации - Формирование мнения - Составление проекта решения	
	Проверка по запросу, учитывает ли решение общее мнение	Ведущая роль Инспектор дела Деятельность - Изучение первого решения - Фокусирование на необъясненных противоречиях общему мнению	
	Предоставление жюри запрашиваемой информации	Ведущая роль Инспектор дела Деятельность - Предоставление жюри информации в отношении общего мнения и ведущих дел	
	Корректировка членами жюри первого решения	Ведущая роль Жюри Деятельность - Изучение документов - Обсуждение первого решения и новых аспектов - Формулирование окончательного решения, если уместно	
	Форматирование первого и второго (окончательного) решения	Ведущая роль Управляющий делом при поддержке Секретариата Деятельность - Приведение решений к официальному формату ВОИС (ссылки по делу, конфиденциальная информация)	
	Утверждение решения	Ведущая роль Жюри Деятельность - До уведомления сторон жюри должно утвердить отформатированное решение	

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Мониторинг исполнения решения регистратором	Ведущая роль Инспектор дела Деятельность - Решение должно быть выполнено регистратором - Право на доменное имя принадлежит выигравшей стороне - Инспектор дела контролирует соблюдение этого (реагирует на несоблюдение)	
	Рассылка бумажных копий решения	Ведущая роль Секретариат Деятельность - Рассылка соответствующих документов вовлеченным сторонам	
	Закрытие дела	Цель процесса Закрытое и документированное дело в отношении доменного имени	

WIPO	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	Руководитель Центра по арбитражу и посредничеству
Орг. охват	Отдел арбитража и посредничества
AS	Назначенный персонал
Secr.	Секретариат
IT	Сотрудники службы ИТ
CM	Управляющий делом
CS	Инспектор дела
SM	Старший руководитель

Положение в схеме процессов ВОИС	
Главенствующий процесс	---
Вышестоящий процесс/ поставщик	Процесс подачи жалобы стороной спора
Нижестоящий процесс/ клиент	---

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Процесс: Техническое содействие и создание потенциала	Версия	1.0	Статус
---	---------------	-----	---------------

Описание процесса	
Причина	Контакты и консультации с государствами-членами и другими заинтересованными сторонами по вопросам ИС, а также оценка потребностей приводят к запросам или предложениям относительно оказания технического содействия и создания необходимого потенциала.
Краткое описание	ТАСВ помогает развивающимся странам, включая НРС и страны с переходной экономикой (некоторые страны Европы и Азии) в разработке стратегических планов и политики развития ИС, национально-сфокусированных планов/проектов действий, ориентированных на получение конкретных результатов, с учетом специфики этих стран или регионов, и соответствующих их приоритетам и планам в области развития. Соответствующие программы и проекты разрабатываются в тесном консультационном процессе с заинтересованными сторонами и направлены на удовлетворение их разнообразных специфических потребностей в таких сферах, как повышение информированности, развитие людских ресурсов, укрепление инфраструктуры и создание учреждений, формулирование законодательства и расширение возможностей профессионалов и пользователей. Это делается за счет реализации национально-сфокусированных планов действий посредством организации командировок, встреч, семинаров, конференций и других мероприятий, предоставления обучения, содействия в вопросах автоматизации и проектирования материально-нормативного содержания (включая законодательство и специализированные исследования). Все это делается в контексте предоставления инфраструктуры и поддержки людскими ресурсами соответствующих учреждений (например, университетов, НИИ), предоставления законодательной помощи правительствам в составлении или обновлении законопроектов, демистификации ИС и создания возможностей для развития бизнеса за счет, среди прочего, укрепления возможностей создателей и пользователей ИС.
Результат	Возросшие и устойчивые возможности в области ИС гарантируют странам эффективное использование ИС в целях развития. Выявленные потребности находят соответствующий отклик в планах и политике стратегического развития ИС, а также в национально-сфокусированных планах действий. Это проявляется в оказании содействия в сферах повышения информированности, развития людских ресурсов, создания учреждений, модернизации деловых процессов, укрепления инфраструктуры, формулировании законодательства и повышения возможностей профессионалов и пользователей. ВОИС и заинтересованные правительства-бенефициары, учреждения и другие организации объединены сетью контактов, которые способствуют осознанию и выявлению потребностей и возможностей в плане содействия ИС как средства развития в развивающихся странах, включая НРС и страны с переходной экономикой. Это помогает укрепить партнерские связи между администрацией ВОИС и заинтересованными сторонами, а также наладить связи с внешними партнерами.

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Решающие факторы успеха
- Качество и релевантность содействия и вклада ВОИС - Знания, осведомленность и специальное понимание ВОИС экономических, политических и культурных факторов в регионах и странах, охватываемых ее действиями - Принятие в заинтересованных странах и регионах содействие ВОИС, оказываемое посредством собственных сотрудников или привлеченных специалистов, как значительный вклад в их усилия в области развития - Потенциал и вклад стран-получателей в сохранении преимуществ, полученных в результате оказанного содействия - Функционирующая сеть соответствующих контактов в странах и регионах, а также поездки их представителей в Женеву

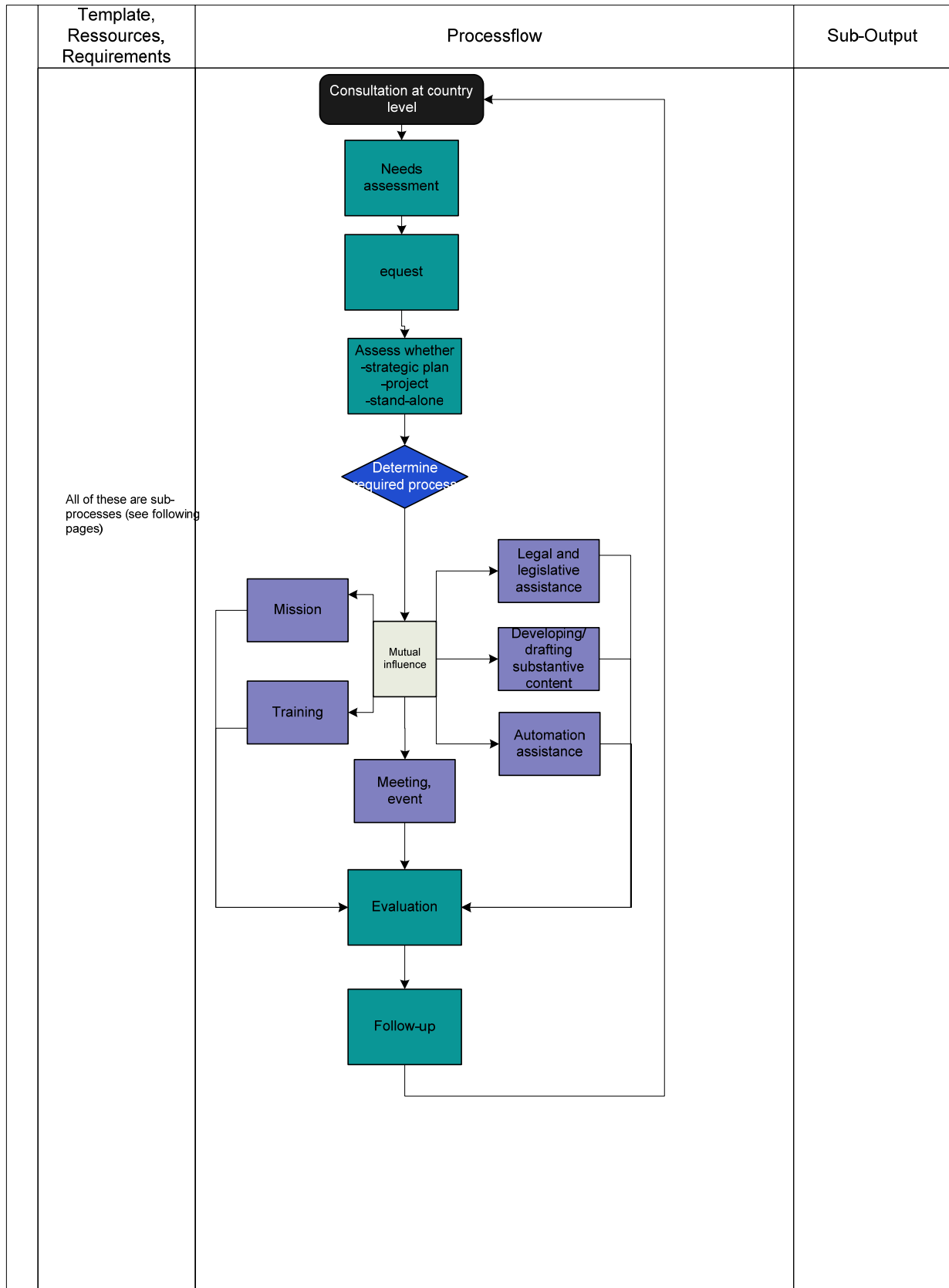
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Дата / Периодичность			
Периодичность	☐ ежедневно	☐ ежемесячно	☐ ежегодно
	☐ еженедельно	☐ ежеквартально	☒ по требованию
Начальная дата	Получение просьбы		
Конечная дата	Удовлетворение просьбы		

Объем / Число	
Входящий материал	Число запрошенных/необходимых командировок Число запрошенных встреч/ других мероприятий Число запрошенных мероприятий в области обучения Число запросов об оказании помощи в автоматизации Число запросов об оказании законодательной помощи Число запросов об оказании помощи в модернизации деловых процессов Число возможностей по налаживанию контактов Точное число не зарегистрировано: около 15% запросов не удовлетворяется, обычно по причине отсутствия ресурсов.
Выпуск (2006 г.)	Число командировок: 361 (рост на 54% с 2005 г.) Число проведенных встреч/мероприятий: 230 (рост на 20% с 2005 г.) Число проведенных учебных мероприятий: 110 (рост на 30% с 2005) Число удовлетворенных запросов о помощи в автоматизации: 148 Число удовлетворенных запросов о законодательной помощи: 51 (2005 г.) Число удовлетворенных запросов о помощи в модернизации деловых процессов: 58 Число использованных возможностей по налаживанию связей (не определено)

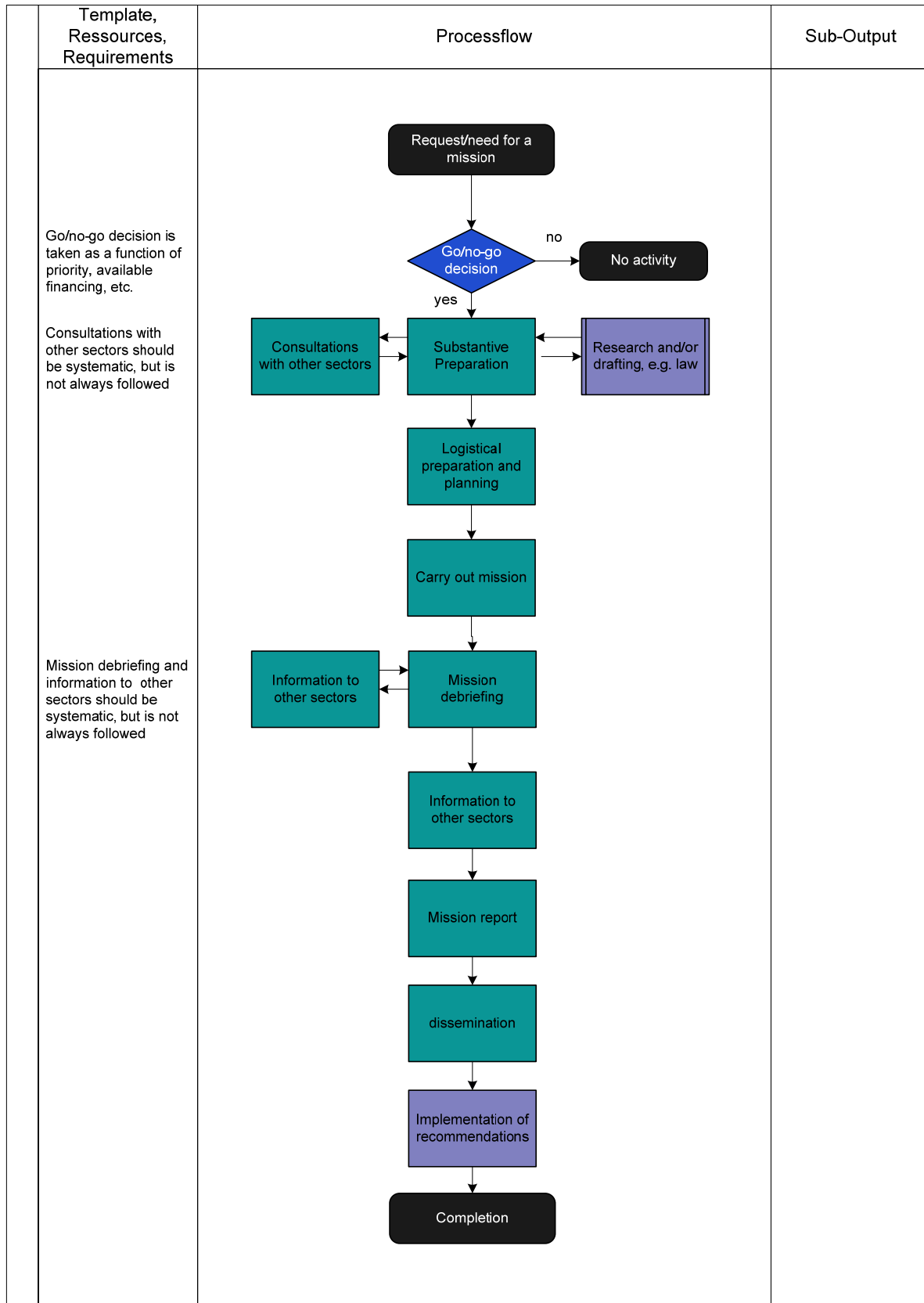
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Technical Assistance and Capacity building: High Level Process



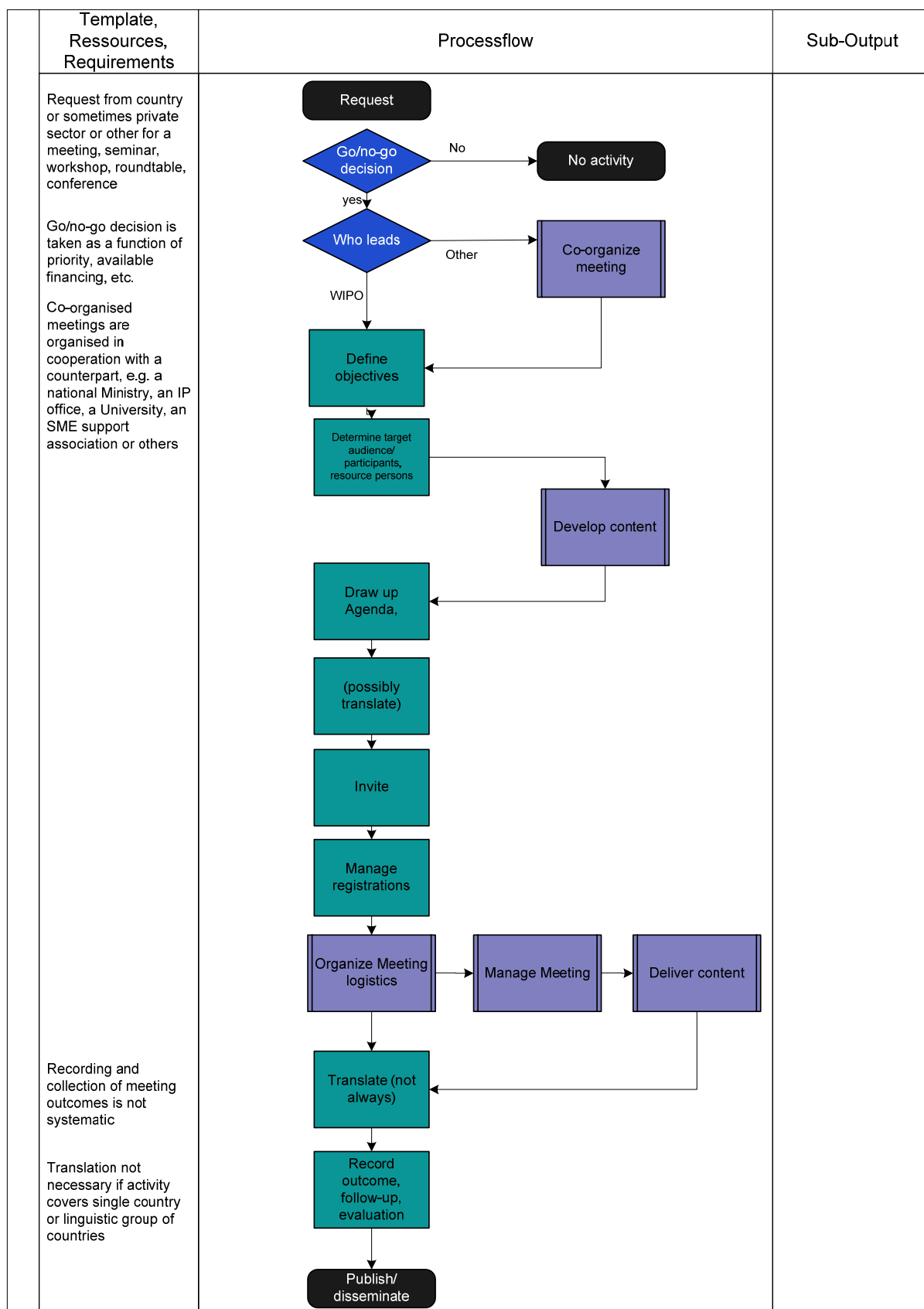
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Sub-Process: TACB Mission



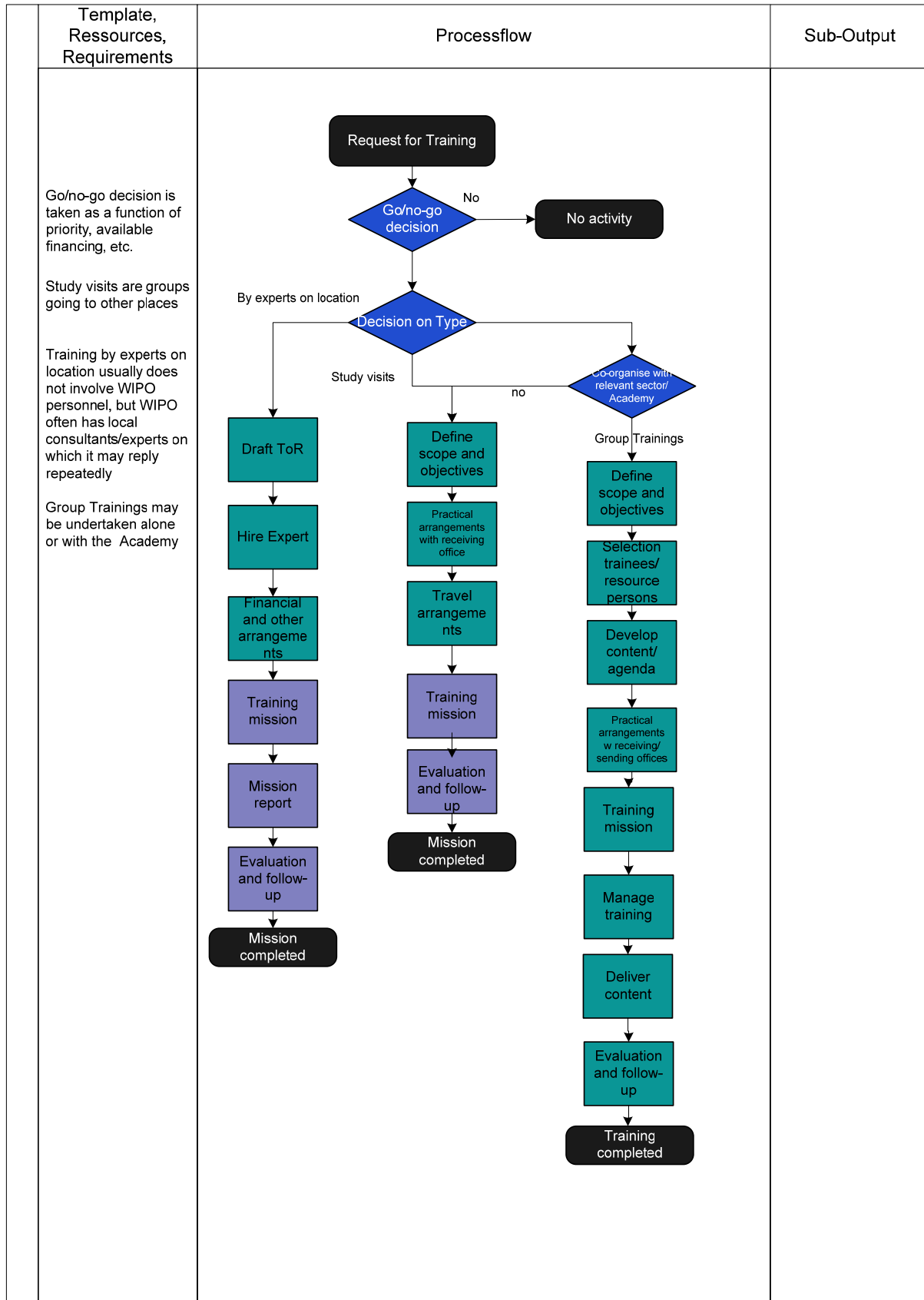
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Sub-Process: TACB Organisation (co-organisation) of Conferences, seminars and other meetings



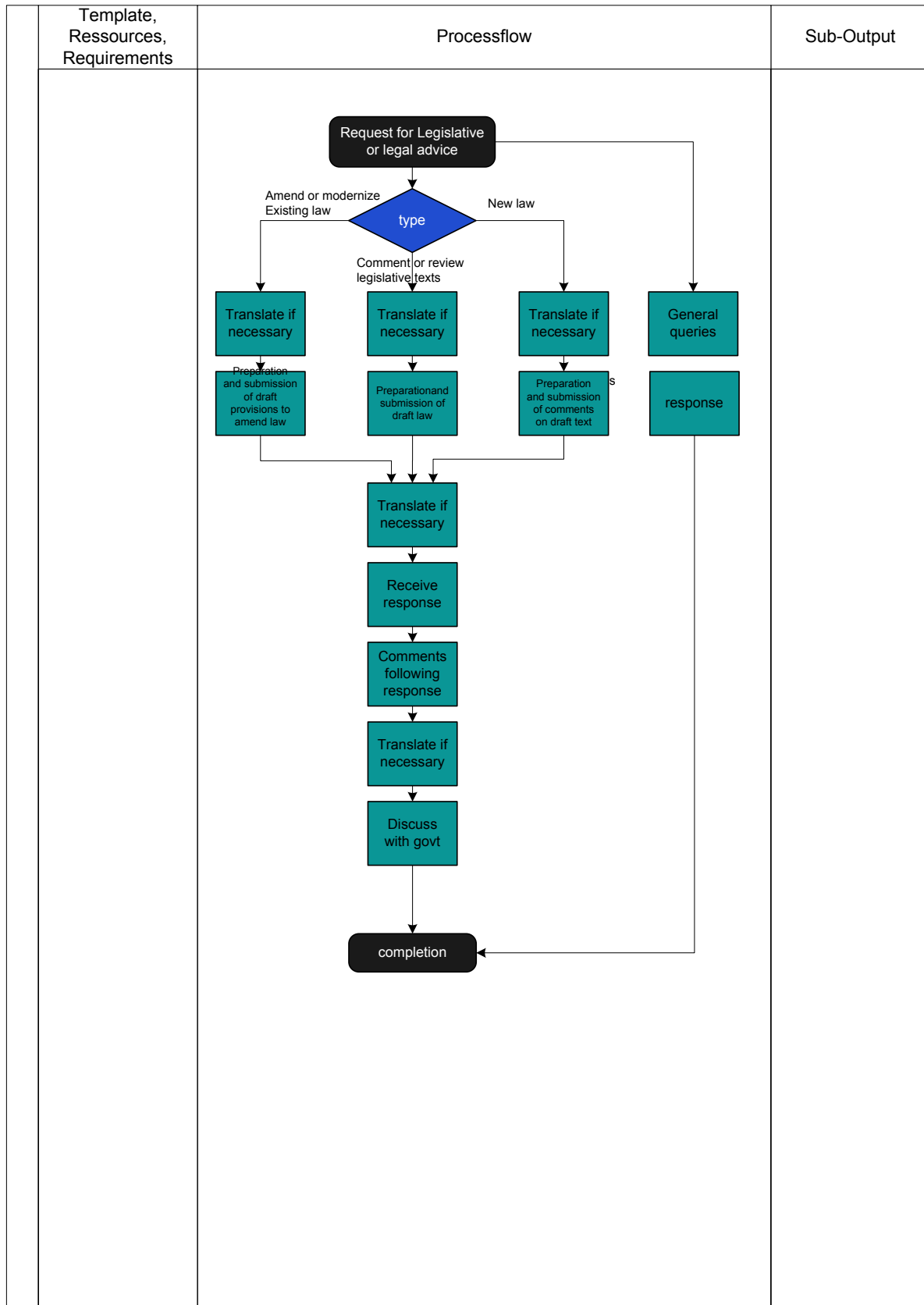
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Sub-Process: TACB Training



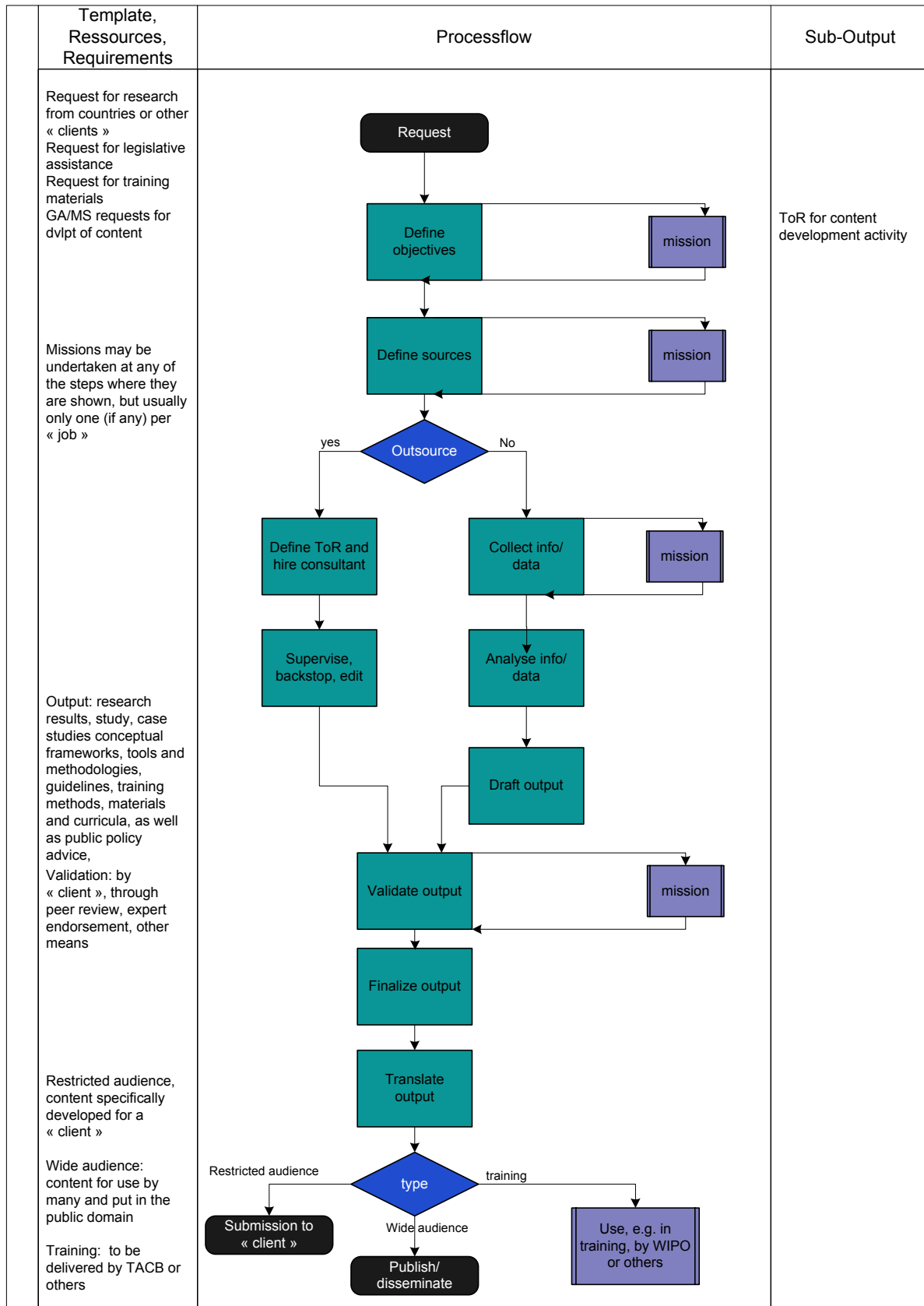
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Sub-Process: TACB Legal and Legislative Assistance



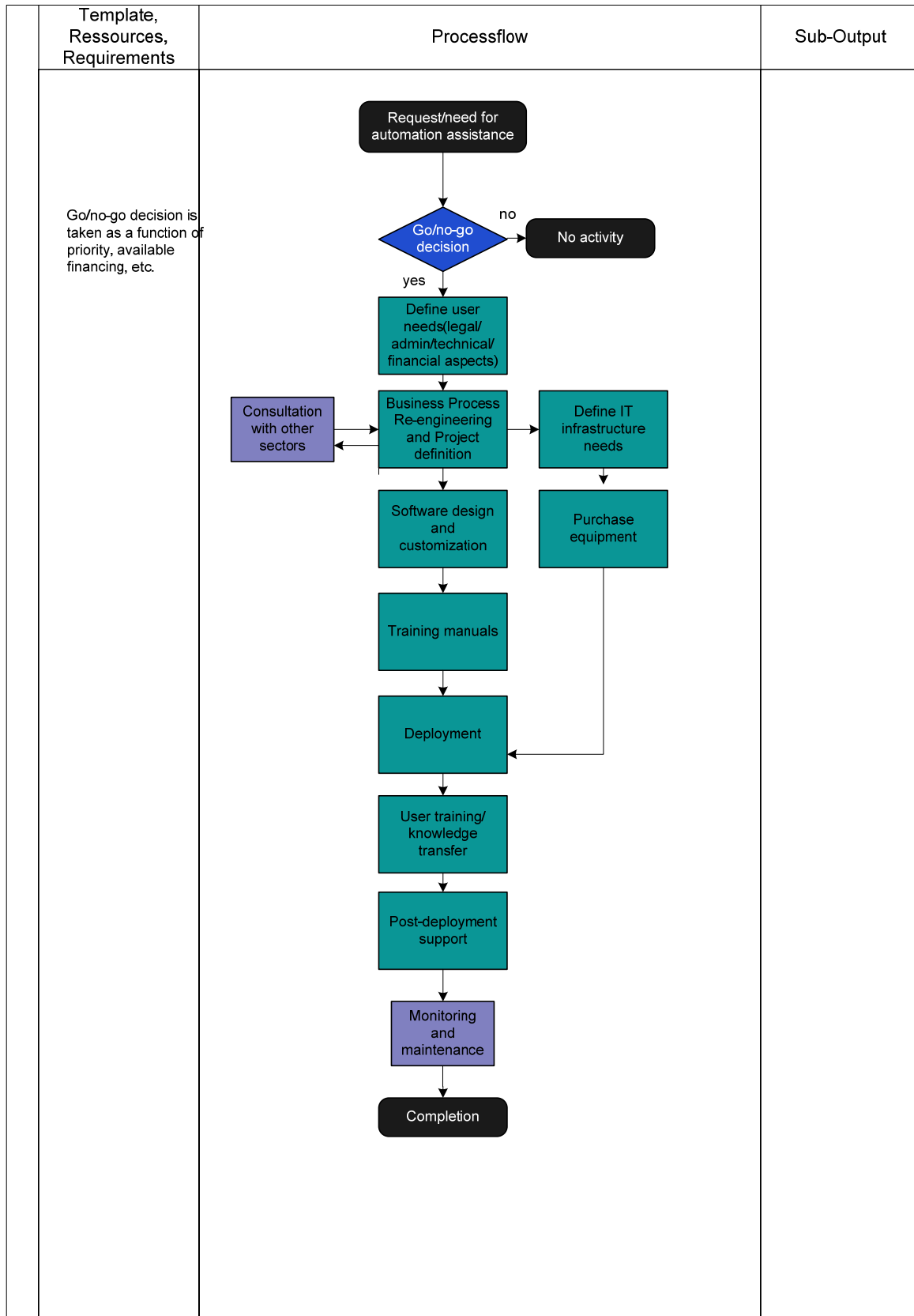
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Sub-Process: TACB Development and dissemination of substantive content



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Sub-Process: TACB Automation assistance



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
		Стимул Запрос	
	Командировка	Ведущая роль Бюро или другие отделы в рамках TACB Деятельность - см. описание процесса - Временные затраты в среднем 4-5 дня на командировку Приблизительная рабочая нагрузка: П (включая Д): 7,6 ЕПС ОС: 4,4 ЕПС Контроль качества -	TMSS OSUIPD Прочие технические секторы (патенты, авторское право и т.д.) ASSGAA (при переводе)
	Обучение	Ведущая роль Бюро и другие отделы в рамках TACB Деятельность - см. описание процесса - Временные затраты Приблизительная рабочая нагрузка: П (включая Д): 16,2 ЕПС ОС: 8,9 ЕПС Контроль качества	TMSS OSUIPD Прочие технические секторы (патенты, авторское право и т.д.) ASSGAA (при переводе)

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Встречи	Ведущая роль Бюро и другие отделы в рамках ТАСВ Деятельность - см. описание процесса - Временные затраты Приблизительная рабочая нагрузка: П (включая Д): 21,6 ЕПС ОС:11,8 ЕПС Контроль качества	TMSS OSUIPD Прочие технические секторы (патенты, авторское право и т.д.) ASSGAA (при переводе/ синхронном переводе)
	Помощь в автоматизации	Ведущая роль Бюро и другие отделы в рамках ТАСВ Деятельность - см. описание процесса - Временные затраты Приблизительная рабочая нагрузка: П (включая Д): 1 ЕПС ОС: 0,5 ЕПС Контроль качества	Отдел закупок Отдел ИТ Сектор PCT STrad TMSS

Приложение, стр.200

ВОИС		Комплексная повсеместная оценка	Процессы
График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Развитие/проектирование материально-нормативного содержания	Ведущая роль Все отделы в рамках ТАСВ, в особенности, занимающиеся юридическими и законодательными консультациями Деятельность - Проектирование содержания для законодательной помощи или как материалов для обучения, заседаний. - Временные затраты Приблизительная рабочая нагрузка: П (включая Д): 0,5 Контроль качества	OSUIPD Все соответствующие нормативные секторы ASSGAA (при переводе)
	Юридическая помощь, налаживание связей и пр.	Ведущая роль Все отделы в рамках ТАСВ Деятельность - Встречи, телефонные разговоры, электронная переписка, поддержание связи со странами, миссиями в Женеве и пр. - Управление, контроль, отношения с персоналом Временные затраты Приблизительная рабочая нагрузка: П (включая Д): 8,1 ЕПС ОС: 4,4 ЕПС Контроль качества	Все соответствующие нормативные секторы
		Цель процесса Результат	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	Сектор технического содействия и создания потенциала
Орг. охват	OSUIPD, все нормативные секторы
Роль 1	
Роль 2	
Роль 3	
Роль 4	
Роль 5	

Положение в схеме процессов ВОИС	
Главенствующий процесс	Процесс стратегического планирования, Повестка дня в области развития
Вышестоящий процесс/ поставщик	Нет (внутри ВОИС, запросы поступают извне)
Нижестоящий процесс/ клиент	Нет (внутри ВОИС, процесс завершается в рамках TACB)

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация
TACB	Сектор технического содействия и создания потенциала
OSUIPD	Бюро стратегического использования ИС в целях развития
ASSGAA	Службы административной поддержки и вопросов Генеральной Ассамблеи
GAAS	Сектор общих и административных вопросов
TMSS	Секция обеспечения поездок и приема делегаций (Сектор общих и административных вопросов)

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Процесс: Управление служебными помещениями	Версия 2.0	Статус Подтвержденный С. Гачич
---	-------------------	--

Описание процесса	
Причина	Состояние зданий/ преобразование офисных помещений – новая техническая система/новое здание/ также перемещение сотрудников ВОИС
Краткое описание	- Эксплуатация технических установок - Перемещение сотрудников ВОИС и управление арендуемыми площадями - Управление контрактами на озеленение и уборку, управление схемами страхования – руководство специальными проектами (преобразование, модернизация установок или переоборудование офисных помещений)
Результат	- Хорошо функционирующие и поддерживаемые в исправном состоянии технические установки, эффективное перемещение сотрудников и материалов, чистые сады и офисы, застрахованные здания и установки за счет использования рентабельной схемы страхования, хорошо отлаженные проекты модернизации или переоснащения.

Решающие факторы успеха
- Хорошее планирование работ - Четкие запросы на проведение работ - Административные процедуры, которые должны быть ускоренные и надежные

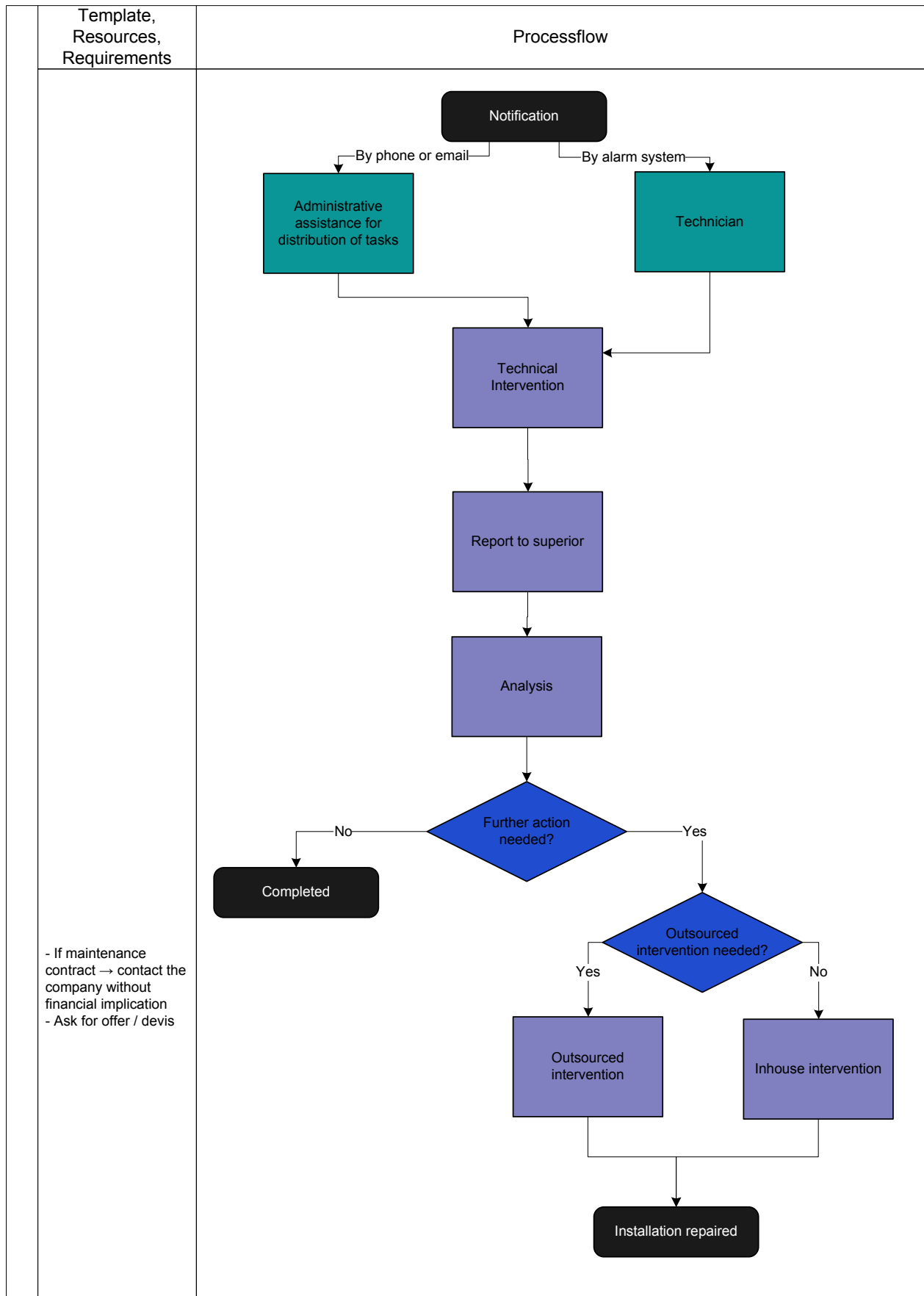
Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно xxx ☐ ежегодно
	☐ еженедельно ☐ ежеквартально xxx ☐ по требованию
Начальная дата	Продление контрактов каждые три года Все остальное по требованию
Конечная дата	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Объем число / Number	
Входящий материал	
Выпуск	- мелкий ремонт: 300-400 в год - 840 перемещений из офиса в офис - 6/7 раз в году важные работы (large = worth above 100,000 CHF) - 20/30 times a year important works (важные = стоимостью между 10 000 и 100 000 шв. франков)

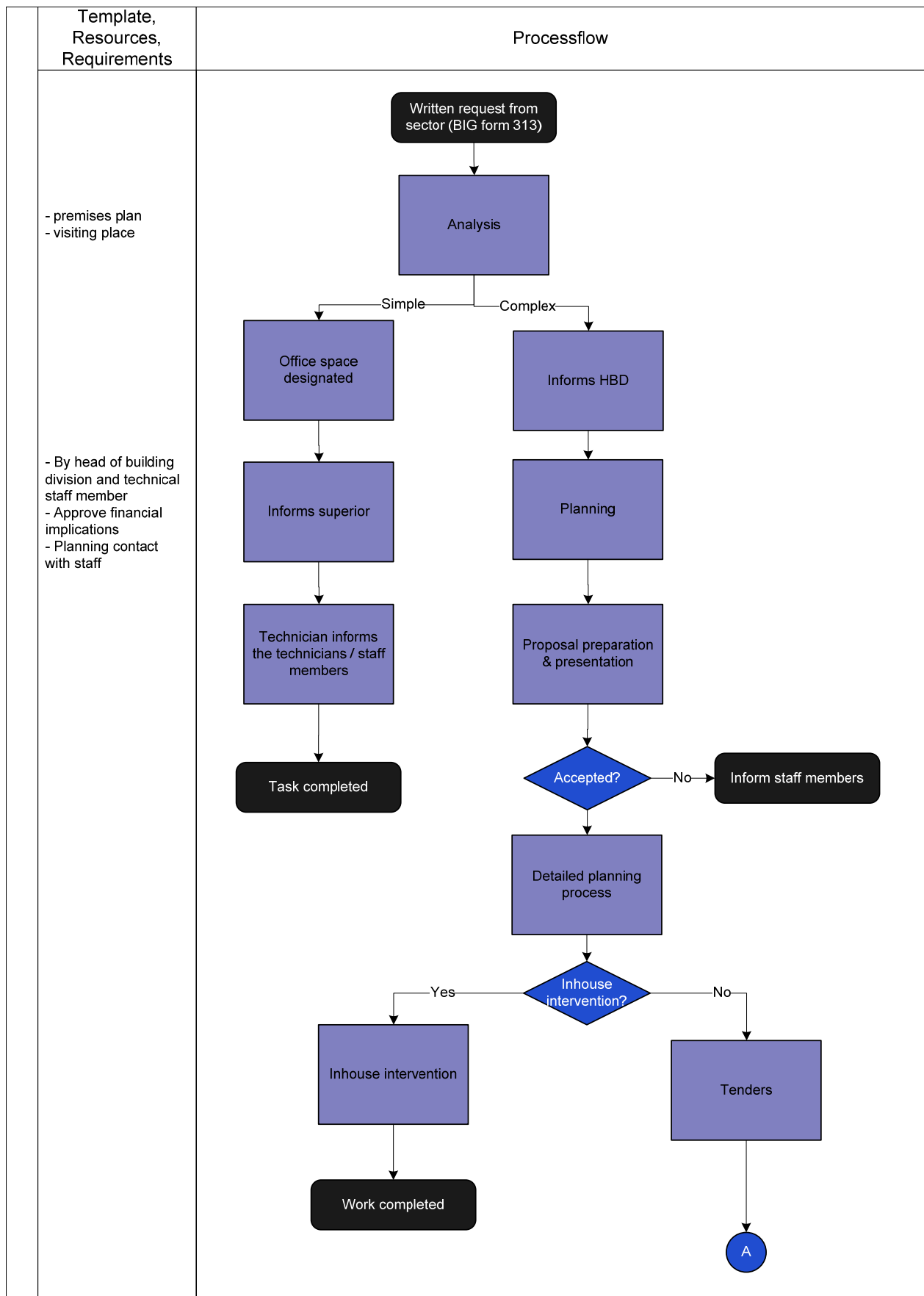
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Maintenance of the technical installations



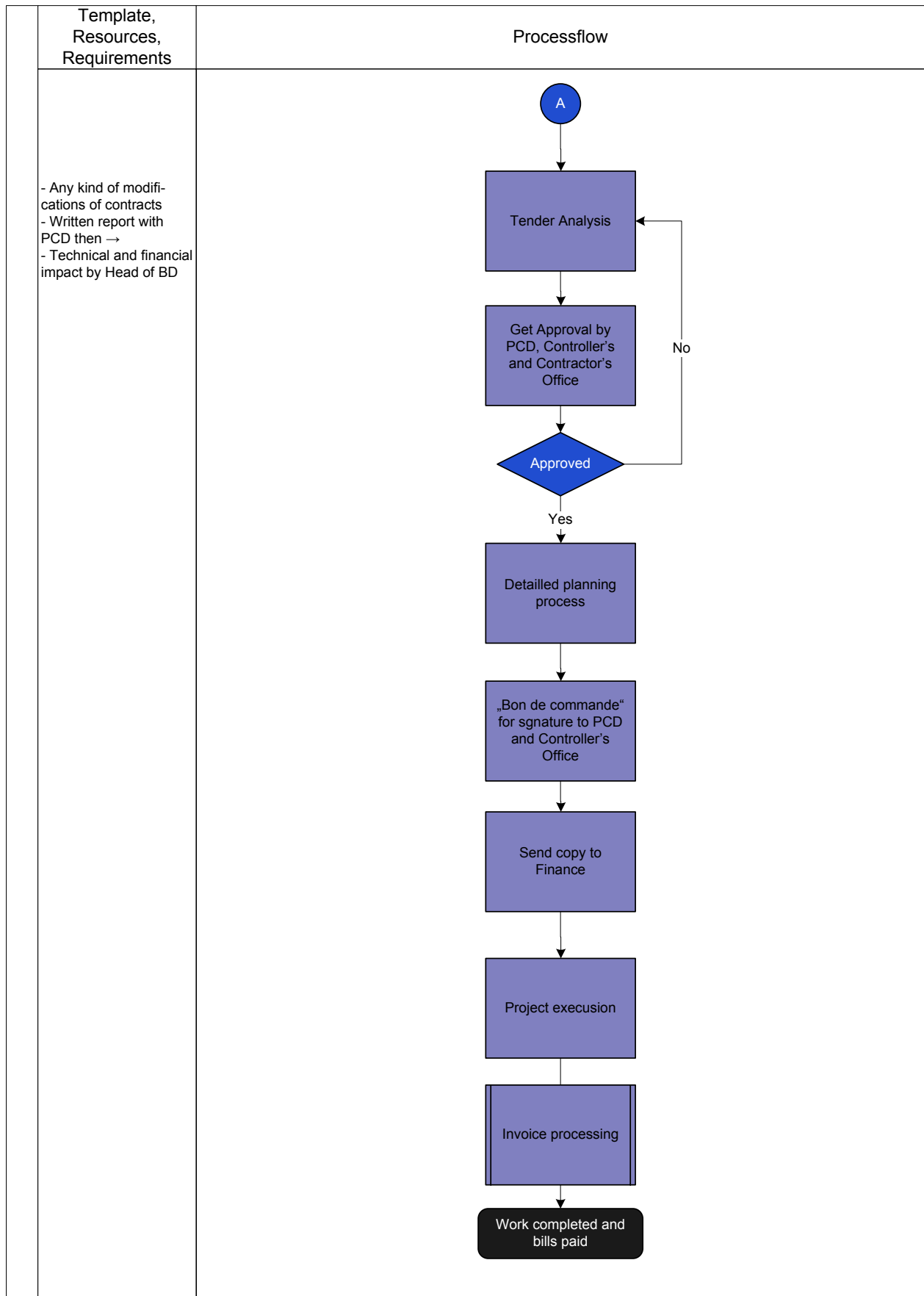
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

New office space



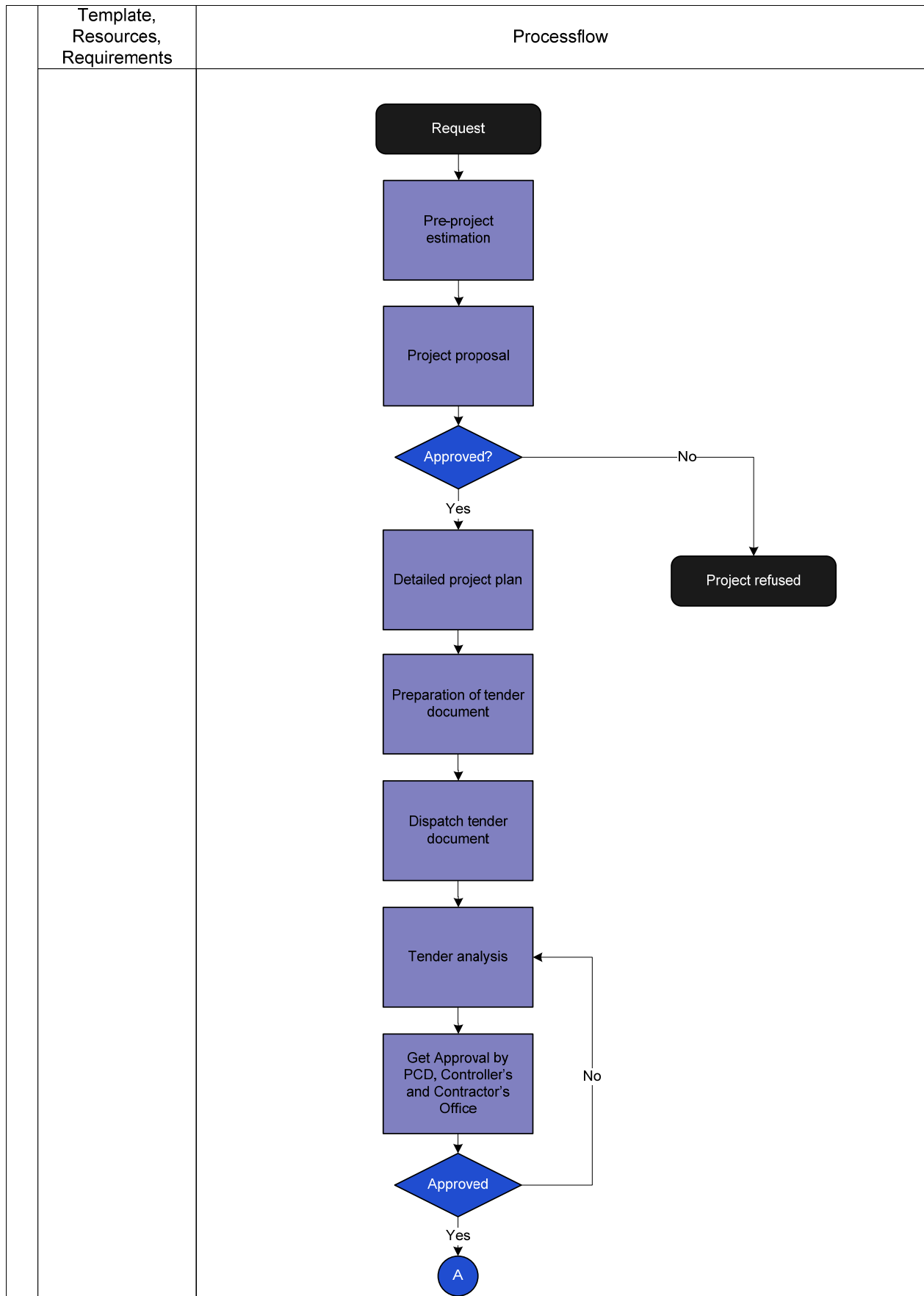
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

New office space (continued)



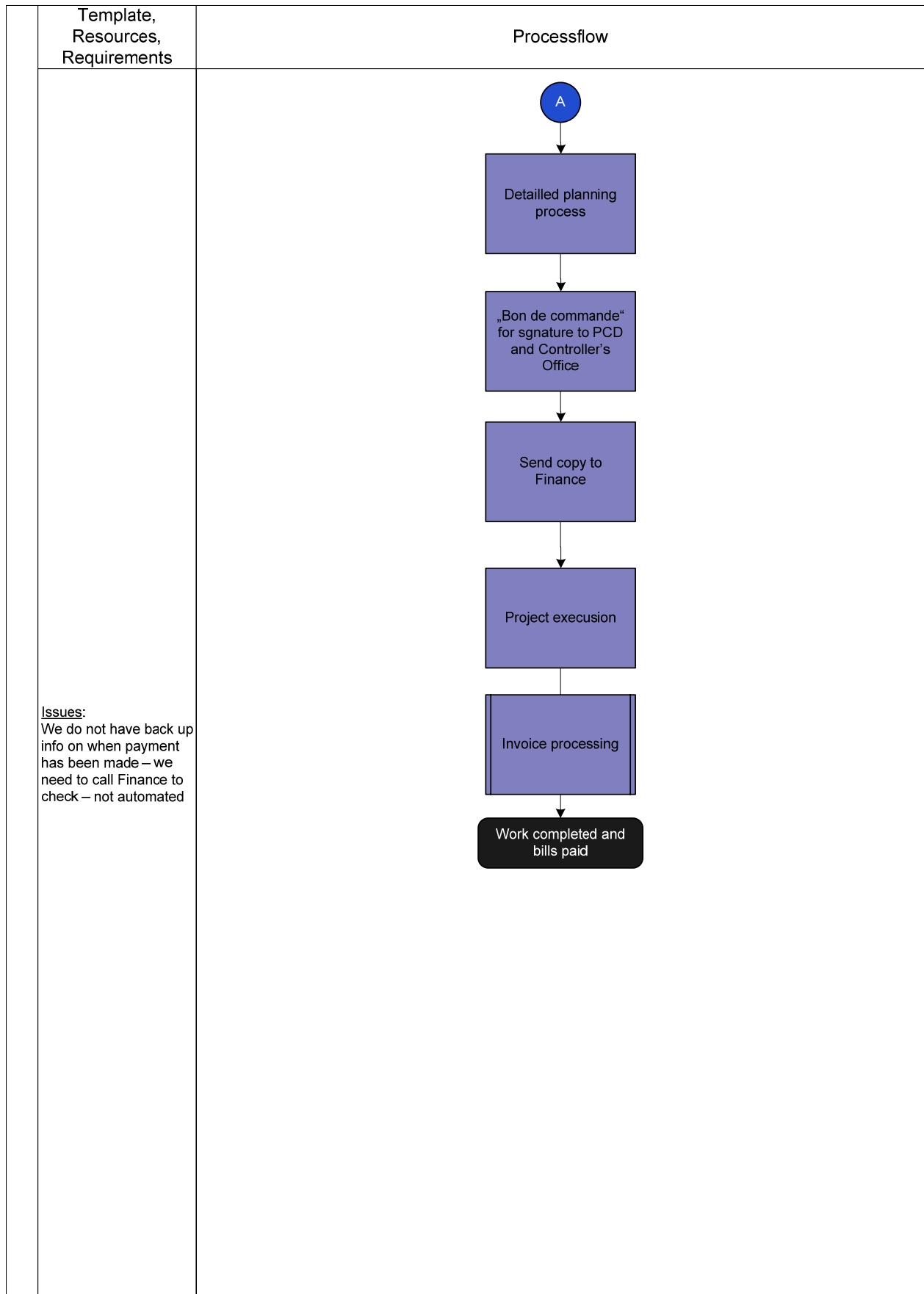
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Office space renovation or transformation or installation renovations



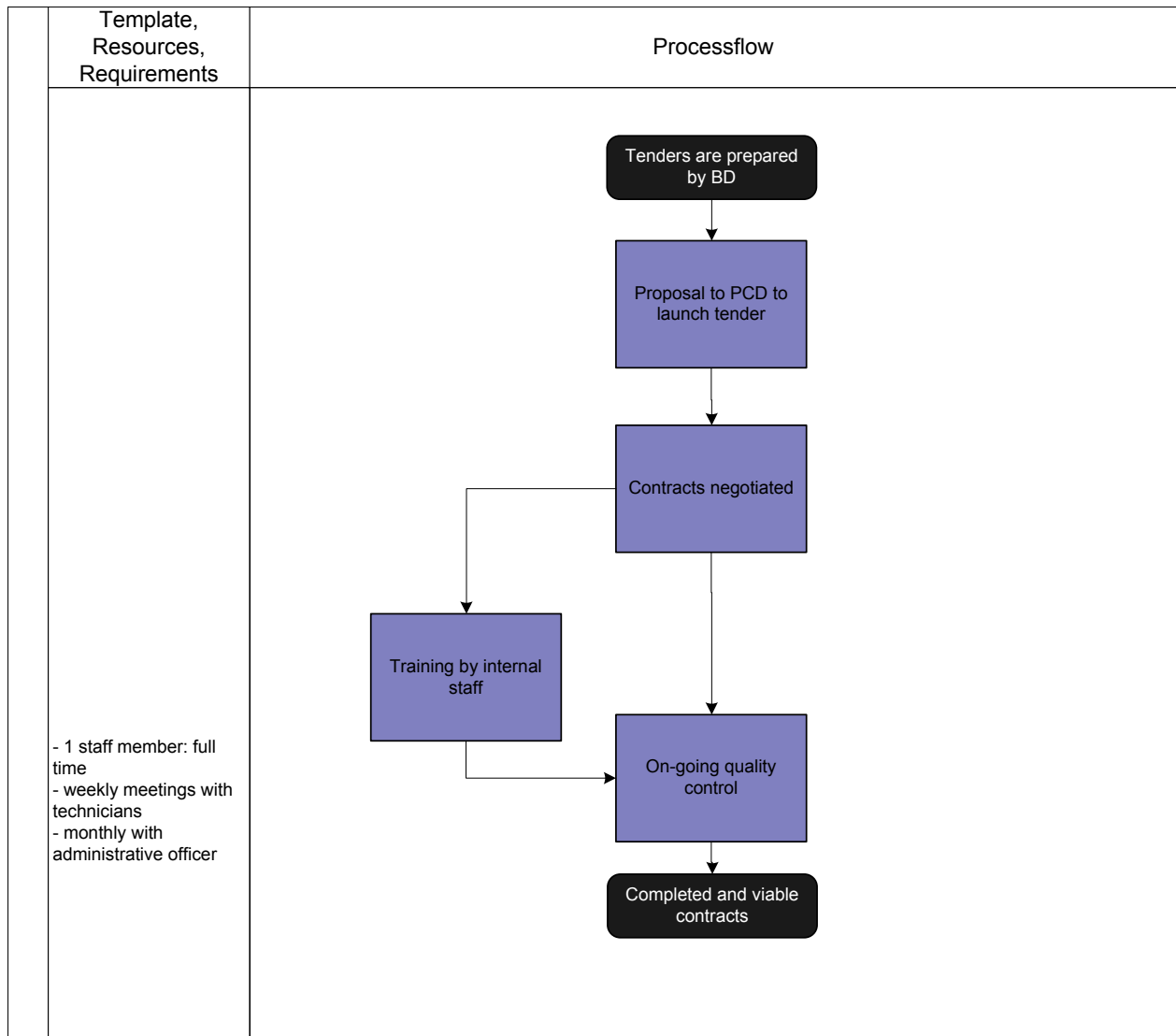
ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Office space renovation or transformation or installation renovations (continued)



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Contracts Management



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№1	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Эксплуатация технических установок: Случай: техническая проблема в офисе	Стимул Уведомление по телефону, электронной почте, аварийной системе или специальным сигналом, адресованным технику	
	Техническое вмешательство	Ведущая роль Техник Деятельность - Незамедлительное действие для предотвращения неисправности Временные затраты 2 часа на проблему Контроль качества	
	Отчетность	Ведущая роль Техник Деятельность - Устный или по электронной почте отчет о техническом вмешательстве Временные затраты 15 минут Контроль качества	
	Анализ	Ведущая роль Инспектор Деятельность - Рассмотрение отчета - Классификация в целях дальнейших действий либо закрытия дела Временные затраты 1 час Контроль качества	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№1	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Необходимость дальнейших действий	Ведущая роль Инспектор Деятельность - Разработка плана вмешательства внутренними силами или с привлечением внешних подрядчиков Временные затраты 1 час Контроль качества	
	Вмешательство с привлечением внешних подрядчиков или внутренними силами	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Техническое вмешательство - При поломке в рамках контракта на техническое обслуживание, техник вызывает представителей компании Временные затраты от одного до нескольких дней Контроль качества	
		Цель процесса Починенное оборудование	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№2	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Перемещение персонала ВОИС Случай: новые офисные помещения	Стимул Письменный запрос из сектора (BIG бланк 313)	
	Анализ	Ведущая роль ТА Деятельность - Анализ предложения в соответствии наличием помещений и планом служебных помещений - Посещение помещения Временные затраты 1-2 часа Контроль качества	
	Простые вопросы: выделение офисных помещений	Ведущая роль ТА Деятельность - Выделение новых офисных площадей и информирование руководителя BD - Уведомление техников, а также персонал - ТА дает распоряжение на переезд - Ответственный техник информирует персонал о точной дате переезда и согласовывает его детали Временные затраты 1-5 дней Контроль качества	
	Сложные вопросы: крупные финансовые последствия, работы, цепочное перемещение, переезд руководителей Информирование руководителя BD	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Доклад руководителю BD о серьезных вопросах Временные затраты 2 часа Контроль качества	

Приложение, стр.279

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

График процесса			
№2	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Планирование	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Руководитель предлагает план работ - Обсуждение с соответствующим персоналом - Оценка бюджетных последствий Временные затраты 0,5- 2 дня Контроль качества	
	Подготовка и представление предложения	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Подготовка файла предложения, представляемого на утверждение: - Презентация руководителя BD для: - PCD - и Бюро главы учетно-финансового аппарата Временные затраты Контроль качества	
	Процесс детального планирования	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - иногда посредством проведения внутреннего исследования или с привлечением внешних специалистов - подготовка тендера Временные затраты Контроль качества	

ВОИС		Комплексная повсеместная оценка	Процессы
График процесса			
№2	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Тендерные торги	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - на основе предложений руководитель BD запрашивает одобрение PCD, бюро главы учетно-финансового аппарата - презентация в CRC Временные затраты Контроль качества	
	Анализ тендеров	Ведущая роль Руководитель BD или ТА Деятельность - анализ тендеров - предварительное решение главы BD Временные затраты Контроль качества	
	Получение одобрения PCD, бюро главы учетно-финансового аппарата и подрядчика	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Предложение к PCD и Бюро главы учетно-финансового аппарата - При необходимости переговоры с CRC в отношении бюджета Временные затраты Контроль качества	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№2	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Процесс детального планирования	Ведущая роль Подрядчик Деятельность - определение объема - установление временных рамок Временные затраты Контроль качества	
	'Bon de Commande' (заказ) на подпись в PCD и Бюро главы учетно-финансового аппарата	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - подпись необходима для подтверждения финансовой информации Временные затраты Контроль качества	
	Копия в Финансовый отдел	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Финансовый отдел создаст досье, чтобы получать и оплачивать счета-фактуры в рамках утвержденного и подписанного бюджета проекта Временные затраты Контроль качества	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№2	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Обработка счетов	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - счета получают и подписываются BD - для дальнейшей обработки необходимо их утверждение в PCD - обработка счетов Финансовым отделом Примечание: ничего не говорится о том, что и когда было уплачено - Руководитель BD сам звонит в Финансовый отдел для проверки произведения оплаты Временные затраты Контроль качества	
		Цель процесса счета оплачены и работа выполнена	

График процесса			
№3	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Проекты: Ремонт или переоборудование помещений, обновление технических установок	Стимул Обновление технических установок NB: Возраст зданий от 30 до 40 лет и есть трехлетний план модернизации установок на сумму 3-4 млн. шв. франков	
	Запрос	Ведущая роль Инициатива от руководителя BD или старшего руководства Деятельность - обсуждения и предварительный анализ на основе долгосрочного и среднесрочного планирования, бюджетные уточнения - предложения старшего руководства на основе специальных потребностей организации Временные затраты Контроль качества	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------

График процесса			
№3	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Предпроектная оценка	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Представление общей проблемы, документация, планирование, финансовые оценки Временные затраты Контроль качества	
	Проектное предложение	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Подготовка проектного предложения - Направление проектного предложения заместителю Генерального директора Временные затраты Контроль качества	
	Детальный план проекта	Ведущая роль Руководитель BD и TA Деятельность - Внутренняя или, при необходимости, внешняя экспертиза Временные затраты Контроль качества	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№3	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Подготовка тендерной документации Тендер готовится, если привлекается внешний подрядчик и сумма контракта выше 5 000 шв. франков. Внутри организации работы на сумму до 1 млн. шв. франков	Ведущая роль ТА и руководитель BD Деятельность - Консультации экспертов - Предоставление релевантной информации Временные затраты 1 неделя Контроль качества	
	Рассылка тендерных документов	Ведущая роль PCD и руководитель BD Деятельность - Распространение тендерных документов среди определенных компаний или объявление открытого тендера Временные затраты 2-3 дней работы Контроль качества	
	Анализ тендер	Ведущая роль см. предыдущий подпроцесс для описания рабочих процессов (точно такой же до самого завершения). Деятельность То же, что и выше Временные затраты 5 дней Контроль качества	
		Цель процесса Работа завершена и счета оплачены	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№4	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Управление контрактами	Стимул Продление контрактов	
	Подготовка тендерной документации	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - анализ - подготовка документов Временные затраты Контроль качества	
	Направление предложения PCD	Ведущая роль Руководитель BD Деятельность - Подготовка и открытие тендера Временные затраты Контроль качества	
	Переговоры по контрактам	Ведущая роль Руководитель BD и CRC Деятельность - Обсуждение подробностей и объема - Бюджетные последствия Временные затраты 40% времени одного сотрудника на: текущие контракты с подрядными компаниями, изменения, запросы о новых работах, и т.д. Контроль качества	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------

График процесса			
№4	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Обучение внутренним персоналом	Ведущая роль ТА и руководитель BD Деятельность - Обучение нового подрядчика с целью контроля выполнения договорных обязательств - Обеспечение контроля качества Временные затраты Контроль качества	
	Непрерывный контроль качества	Ведущая роль ТА Деятельность - Еженедельные встречи с техниками - Ежемесячные встречи с административными работниками Временные затраты 1 сотрудник (полный рабочий день) Контроль качества	
		Цель процесса Эффективное управление контрактами и обеспечение действенных контрактов	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	Руководитель BD
Орг. охват	
Роль 1	Руководитель BD
Роль 2	Технический инспектор
Роль 3	Техник
Роль 4	Технический помощник
Роль 5	Административный помощник

Положение в схеме процессов ВОИС	
Главенствующий процесс	
Вышестоящий процесс/ поставщик	
Нижестоящий процесс/ клиент	

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация
PCD	Отдел закупочных контрактов
CRC	Комиссия по пересмотру контрактов
BD	Отдел управления служебными помещениями

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

Процесс: Обработка заявок в рамках РСТ	Версия 1.0	Статус Подлежит пересмотру
---	------------	----------------------------

Описание процесса	
Причина	Заявка (регистрационный экземпляр) направляется из местного ведомства или непосредственно от заявителя (около 8 000 дел в год)
Краткое описание	- Регистрационный экземпляр проверяется и данные заполняются - Соответствующие документы поступают из ведомств, органов или от заявителей - Соответствующие документы переводятся - Патентная заявка и относящиеся к ней документы вовремя публикуются и рассылаются
Результат	Опубликованная патентная заявка и рассылка относящихся к ней документов

Решающие факторы успеха
- Качество регистрационного экземпляра

Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно ☐ ежегодно ☐ еженедельно ☐ ежеквартально ☒ по требованию
Начальная дата	Дата поступления регистрационного экземпляра
Конечная дата	В отношении 1/3 документов дата публикации (18 месяцев) и рассылки (30 месяцев) являются конечными датами; для 2/3 документов переписка продолжается за пределами тридцатимесячного срока

Объем / Число	
Входящий материал	Около 130 000 регистрационных экземпляров в год + повторная публикация недостающих частей, исправлений и редакций (свыше 1/3 всех дел)
Выпуск	3 300 в неделю, 170 000 в год, включая публикации и повторные публикации

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	---------------------------------	----------

Template, Ressources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
Record Copy in Paperform or e-Application Record Copy in Paperform E-Application on DVD/CD E-Dossier Search Report Answers on Notifications Priority Documents	<pre> graph TD RC[Record Copy] --> Paper{Paper} Paper -- Yes --> Scan[Scan Record Copy] Paper -- No --> WebRC{Web based RC} WebRC -- No --> Upload[Upload Procedure from DVD, CD] Scan --> Process[Process E-Dossier] Upload --> Process Process --> Follow[Follow up events] Follow --> Unusual{Unusual Events} Unusual -- Yes --> Check[Check with Superior] Check --> A((A)) Unusual -- No --> B((B)) </pre>	E-Dossier E-Dossier	DS DS PCT Level I or II PCT Level II and III PCT Level II	PCT Level III		

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

Template, Resources, Requirements	Processflow	Sub-Output	E	D	A	I
All relevant Documents for Publication	<pre> graph TD A((A)) --> Translation[Translation] B((B)) --> Translation Translation --> TC[time cut] TC --> Publication[Publication] Publication --> PPA[Published Patent Application] </pre>	Translated Documents	TD or OP			
Translated Documents			DS			

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Регистрационный экземпляр	Стимул После поступления заявки в местное ведомство оно направляет регистрационный экземпляр (RC) в ВОИС для обработки. Полученный RC может быть на бумажном носителе, в электронной форме на DVD/CD или через веб-сайт.	
	Сканирование регистрационного экземпляра	Ведущая роль Отдел поддержки PCT, Секция документации (DS) Деятельность - Распаковка RC - Сканирование RC - Загрузка отсканированного RC в Систему PCT Временные затраты 3-5 мин. на RC Контроль качества	
	Загрузка процедуры с дисков DVD / CD	Ведущая роль DS Деятельность - распаковка DVD/CD - ввод DVD/CD в считывающее устройство - загрузка содержания в Систему PCT Временные затраты 3-5 мин. на RC Контроль качества	
	Обработка электронного досье	Ведущая роль Сотрудник группы обработки заявок PCT, уровня I или II Деятельность - Ввод данных - Экспертиза (формальная) Временные затраты 30 мин. на RC Контроль качества	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Последующие мероприятия	Ведущая роль Сотрудники уровня I или II и III Деятельность - Составление отчета о поиске - Ответы на уведомление - Составление приоритетных документов (вкл. документы по Главе II) Временные затраты Зависят от сложности Контроль качества	
	Проверка с привлечением старшего сотрудника	Ведущая роль Уровень II и III Деятельность - Обсуждение нестандартных случаев - Решение существующей проблемы Временные затраты Среднее время 3 часа Контроль качества	
	Перевод	Ведущая роль Отдел переводов или внешний партнер Деятельность - Перевод заявки, по крайней мере на английский и французский языки - Перевод сопроводительных документов Временные затраты $\frac{3}{4}$ часа на заявку Контроль качества Электронная проверка орфография	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс/ деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Публикация	Ведущая роль DS Деятельность - Публикация документов в зависимости от внесенных данных и данных в соответствии с Главой II - Автоматическая публикация с использованием SPIDI (инструмент ИТ), но некоторые документы должны быть добавлены: - P.Doc (приоритетный документ) - WOSA (письменное заключение поискового органа → секретная информация) - IPER (отчет международной предварительной экспертизы) - IPRP (предварительное международное заключение о патентоспособности) - Некоторые примечания Временные ¾ часа на заявку Контроль качества Электронная проверка орфографии	
	Опубликованный патент	Цель процесса Вовремя опубликованная патентная заявка и документация	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	Руководитель отдела обработки заявок РСТ
Орг. охват	Отдел обработки заявок РСТ
Роль 1	Сотрудник группы обработки L1
Роль 2	Сотрудник группы обработки L2
Роль 3	Сотрудник группы обработки L3
Роль 4	Отдел поддержки РСТ, Секция документации
Роль 5	Отдел переводов или внешний партнер

Положение в схеме процессов ВОИС	
Главенствующий процесс	---
Вышестоящий процесс/ поставщик	Заявка в местном ведомстве
Нижестоящий процесс/ клиент	

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация
DS	Отдел поддержки РСТ, Секция документации
TD	Отдел переводов
OP	Внешний партнер
RC	Регистрационный экземпляр

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Процесс: Академия ВОИС – Курсы	Версия 1.0	Статус Окончательный
---------------------------------------	-------------------	-----------------------------

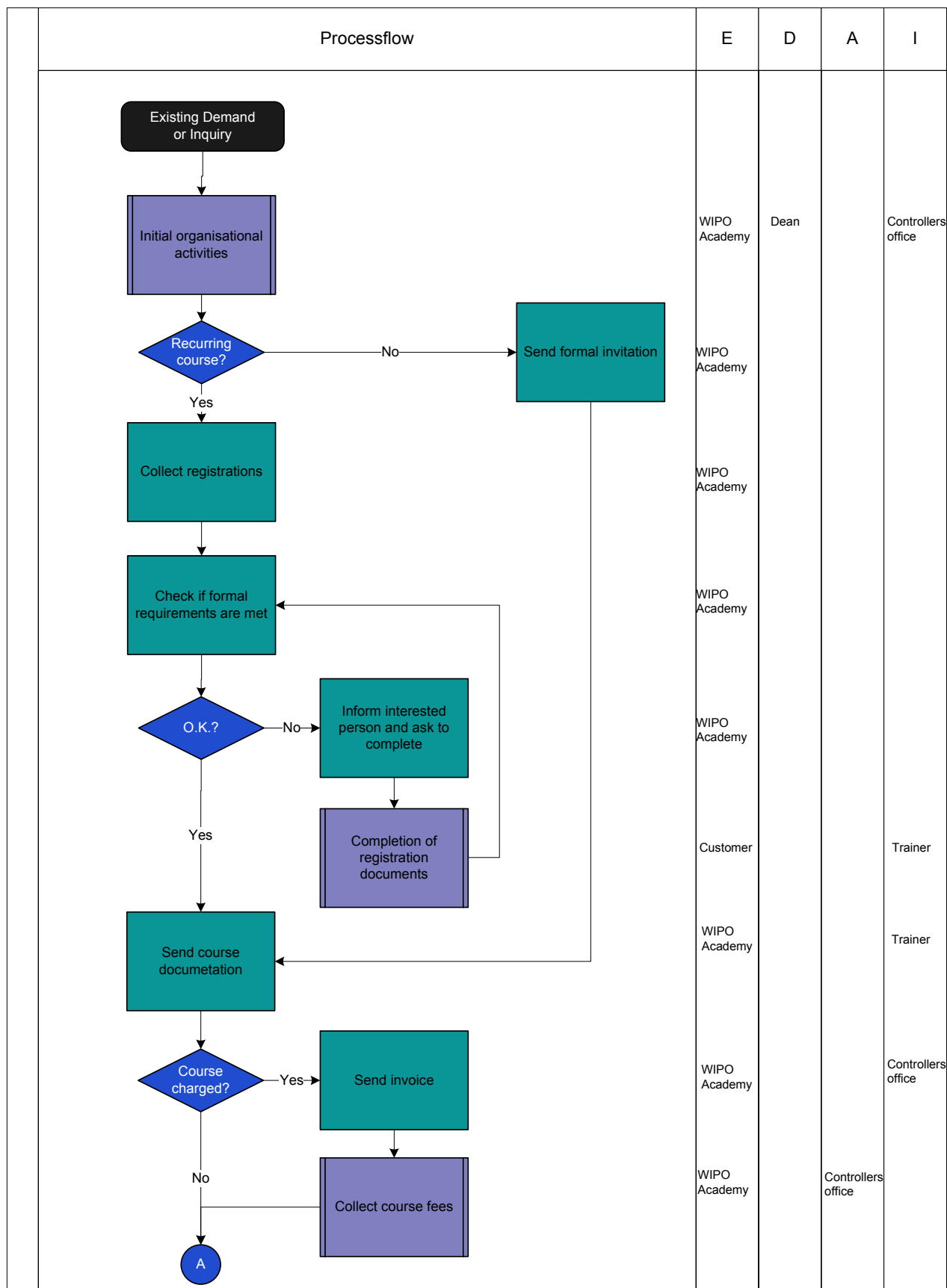
Описание процесса	
Причина	Периодические курсы, такие как LL.M. в Университете Турина, или специальные курсы по запросу государств-членов
Краткое описание	- Курс готовится административно с учетом всех организационных элементов (поездка, местонахождение и пр.) - Завершается существенная подготовка содержания курса и документации - Проведение курса - Взимание оплаты при платных курсах - Готовится заключительный отчет и направляется ректору и Генеральному директору
Результат	Курс проведен и студенты удовлетворены

Решающие факторы успеха	
- Уровень курсовых материалов и преподавателя/докладчика	

Дата / Периодичность	
Периодичность	☐ ежедневно ☐ ежемесячно ☒ ежегодно
	☐ еженедельно ☐ ежеквартально ☒ по требованию
Начальная дата	Дата поступления запроса о курсе или ежегодное начало работы Академии
Конечная дата	В зависимости от объема и интенсивности курса

Объем / Число	
Входящий материал	Нет данных
Выпуск	Нет данных

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы			
-------------	--	-----------------	--	--	--



ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы			
-------------	--	-----------------	--	--	--

Processflow	E	D	A	I
<pre> graph TD A((A)) --> B[Substantial preparation of course] B --> C[Arrange travel if needed] C --> D[Conduct course] D --> E[Collect course feedback] E --> F[Produce reporting and report to dean] F --> G[Conducted course and satisfied students] </pre>	WIPO Academy WIPO Academy Trainer WIPO Academy WIPO Academy		Deam Controllers office Controllers office	Dean Dean

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
		Стимул Существующий спрос на деятельность Академии ВОИС (напр., курс LL.M. Университета Турина) или запрос от государств-членов на проведение специального курса	
	Первоначальная организационная деятельность	Ведущая роль Академия ВОИС Деятельность - Проверка совместно с Академией или государствами-членами требований к курсу - Отбор подходящих преподавателей и участников - Установление бюджета курса, получение одобрения Бюро главы учетно-финансового аппарата, ректора или исполнительного директора - Координация с прочей деятельностью, курсами и заинтересованными сторонами - Подготовка соответствующего места проведения курса Временные затраты зависят от курса Контроль качества ---	
	Периодически повторяющиеся курсы (администрация)	Ведущая роль Академия ВОИС Деятельность - Сбор регистраций - Проверка на соответствие формальным требованиям - В случае несоответствия – информирование лица о необходимости выполнить требования Временные затраты зависят от курса Контроль качества ---	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Не периодические курсы (администрация)	Ведущая роль Академия ВОИС Деятельность - Направление официального приглашения заинтересованным сторонам и согласование с государствами-членами Временные затраты зависят от курса Контроль качества ---	
	Рассылка документации к курсу	Ведущая роль Академия ВОИС Деятельность - Подготовка и рассылка специальной документации к курсу (информация по организации поездки, где необходимо, информация о содержании курса и т.д.) Временные затраты Зависят от сложности Контроль качества ---	
	Направление счетов и сбор платы за обучение	Ведущая роль Академия ВОИС Деятельность - При платных курсах – направление счетов заинтересованным сторонам - Сбор платы за обучение - Проведение учета платежей Временные затраты Контроль качества ---	

Приложение, стр.500

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
------	---------------------------------	----------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Существенная подготовка курса	Ведущая роль Академия ВОИС Деятельность - Разработка содержания курса и курсовых документов Временные затраты зависят от курса Контроль качества ---	
	Организация поездок при необходимости	Ведущая роль WIPO Academy Деятельность - Организация поездки для преподавателей и/или студентов к месту (местам) проведения курса Временные затраты Контроль качества ---	
	Проведение курса	Ведущая роль Преподаватель Деятельность - Проведение курса (курсов) Временные затраты зависят от курса Контроль качества отзывы участников	
	Сбор отзывов о курсе	Ведущая роль Академия ВОИС Деятельность - Сбор отзывов студентов во время и по завершении курса - Подготовка анализа отзывов Временные затраты Контроль качества ---	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

График процесса			
№	Подпроцесс / деятельность	Описание (деятельность, даты и т.д.)	Ссылки и связи
	Подготовка и представление отчета ректору	Ведущая роль Академия ВОИС Деятельность - Подготовка отчета, содержащую информацию о результатах анализа отзывов, бюджете и расходах курса, содержании курса и т.д. Временные затраты зависят от курса Контроль качества ---	
		Цель процесса Проведенный курс и удовлетворенные слушатели	

ВОИС	Комплексная повсеместная оценка	Процессы
-------------	--	-----------------

Роли в рамках процесса / Организационное подразделение	
Владелец процесса	Ректор
Орг. охват	Академия ВОИС
Роль 1	Академия ВОИС (вкл. Бюро секретаря)
Роль 2	Преподаватель
Роль 3	Ректор
Роль 4	Бюро главы учетно-финансового аппарата
Роль 5	---

Положение в схеме процессов ВОИС	
Главенствующий процесс	---
Вышестоящий процесс / поставщик	---
Нижестоящий процесс/ клиент	---

Сокращения	
E	Выполнение
D	Решение
A	Содействие
I	Информация

Деловые поездки и командировки

Существует два основных вида деятельности

- ☐ обработка запросов на авторизацию поездок
- ☐ обработка заявлений на получение визы.

В общей сложности над обработкой запросов на авторизацию поездок и заявлений на получение визы работают 4,0 ЕПС (по 2 ЕПС на каждый вид деятельности) и 1,0 ЕПС – Руководитель секции, управляющий их деятельностью и подписывающий запросы и заявления.

В 2006 г. в общей сложности было обработано 3068 запросов на авторизацию поездок (обработка одного запроса занимает 30 мин.) и 1709 заявлений на получение визы (обработка одного заявления занимает 45 мин.).

В настоящее время только 35% деятельности является автоматизированными.

Некоторые виды деятельности, требующие ручной обработки включают:

- ☐ Вычисление ежедневных расходов и заполнение ведомости затрат
- ☐ Проверка отпускных дней сотрудников в системе E-Work
- ☐ Получение утверждений – один сотрудник направляется в Бюро главы учетно-финансового аппарата и Бюро Генерального директора за получением необходимых подписей
- ☐ Получение утверждений – заверение штампом ведомости командировочных расходов персонала перед их направлением в Финансовый отдел
- ☐ Индивидуальные напоминания сотрудникам, не предоставившим заполненное досье поездки
- ☐ Проверка тарифов на авиабилеты в системе Galileo
- ☐ Поиск размеров суточных (DSA) в специальной базе данных
- ☐ Исчисление DSA
- ☐ Подготовка и направление бланка визы сотрудникам
- ☐ Ответы на запросы в отношении виз и поездок

Секция оформления поездок и командировок планирует внедрить новые технологии для поддержки процессов по обработке запросов на авторизацию. Электронная система обработки будет введена в течение 2007 г. Она будет дополнять систему E-Work, которая в настоящее время используется для оформления запросов на ежегодный отпуск и пропусков по болезни. Ожидается, что после ее ввода технологиями будет поддерживаться до 60 или 70% деятельности. Кроме того, незначительные усовершенствования также могут быть введены, если обработка заявлений на получение визы будет частично автоматизирована.

Ожидается существенный рост эффективности в результате использования электронной системы в деятельность отдела.

Некоторые из ожидаемых улучшений приводятся ниже:

- ☐ Секция оформления поездок и командировок перейдет на более безбумажное делопроизводство
- ☐ Процесс утверждения будет автоматизирован (т.е. сотрудникам не нужно будет покидать рабочие места для получения необходимых подписей)
- ☐ Процесс авторизации поездок можно будет отслеживать через электронную систему (т.е. сотрудники отдела будут тратить меньше времени на запросы персонала)
- ☐ Памятки и калькуляционные ведомости будут прилагаться в электронной форме.
- ☐ Автоматический отказ в авторизации, если запрос не подтвержден всеми необходимыми документами
- ☐ Автоматический отказ в авторизации, если запрос поступил слишком поздно

Подписи

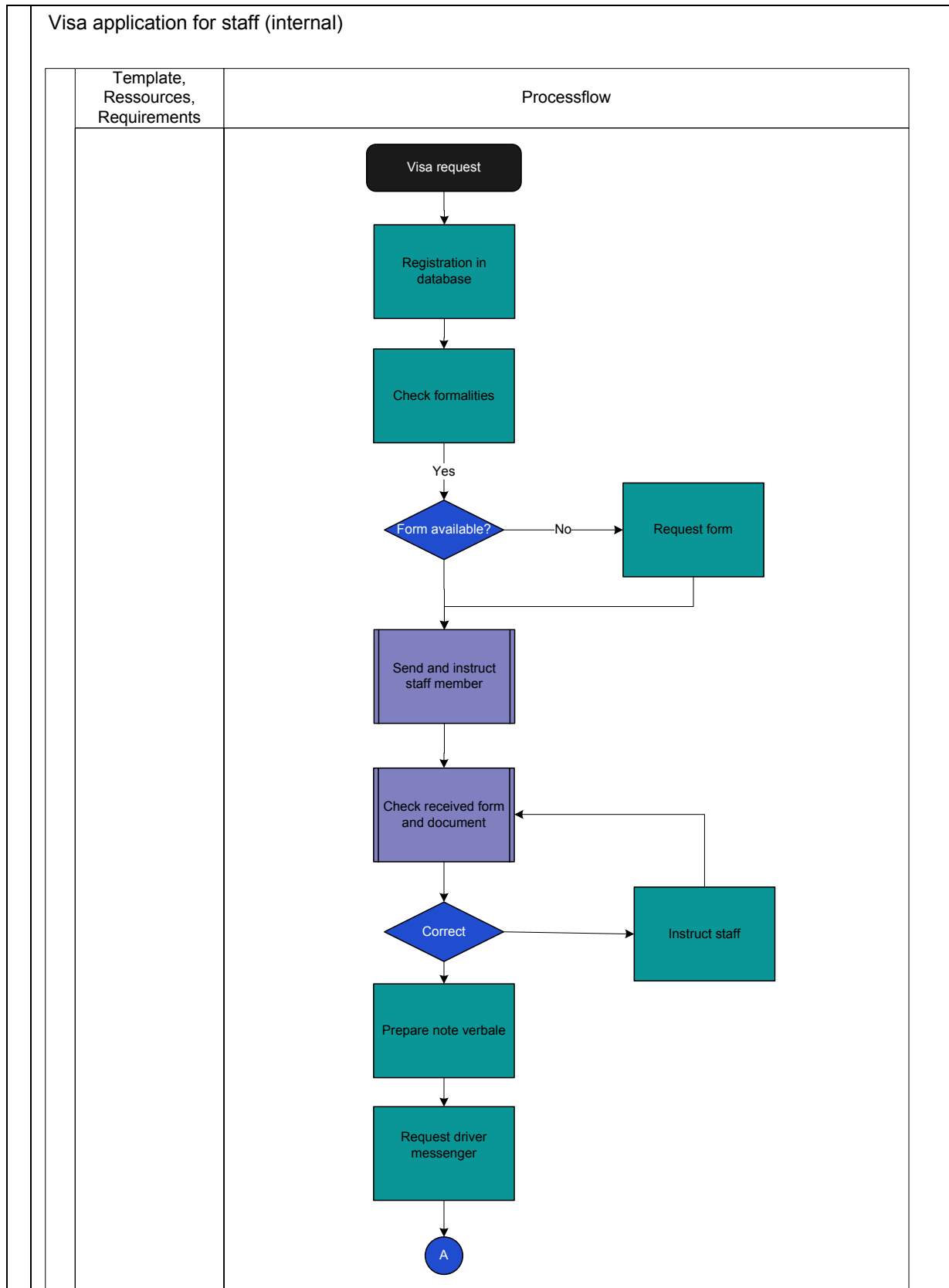
На запрос об авторизации поездки суммой до 10 000 – необходимо получение трех подписей (сотрудника секции оформления поездок, Главы секции и Бюро Генерального директора)
Если сумма превышает 10 000 – необходимы четыре подписи (сотрудника секции оформления поездок, Главы секции, Бюро главы учетно-финансового аппарата и Бюро Генерального директора)

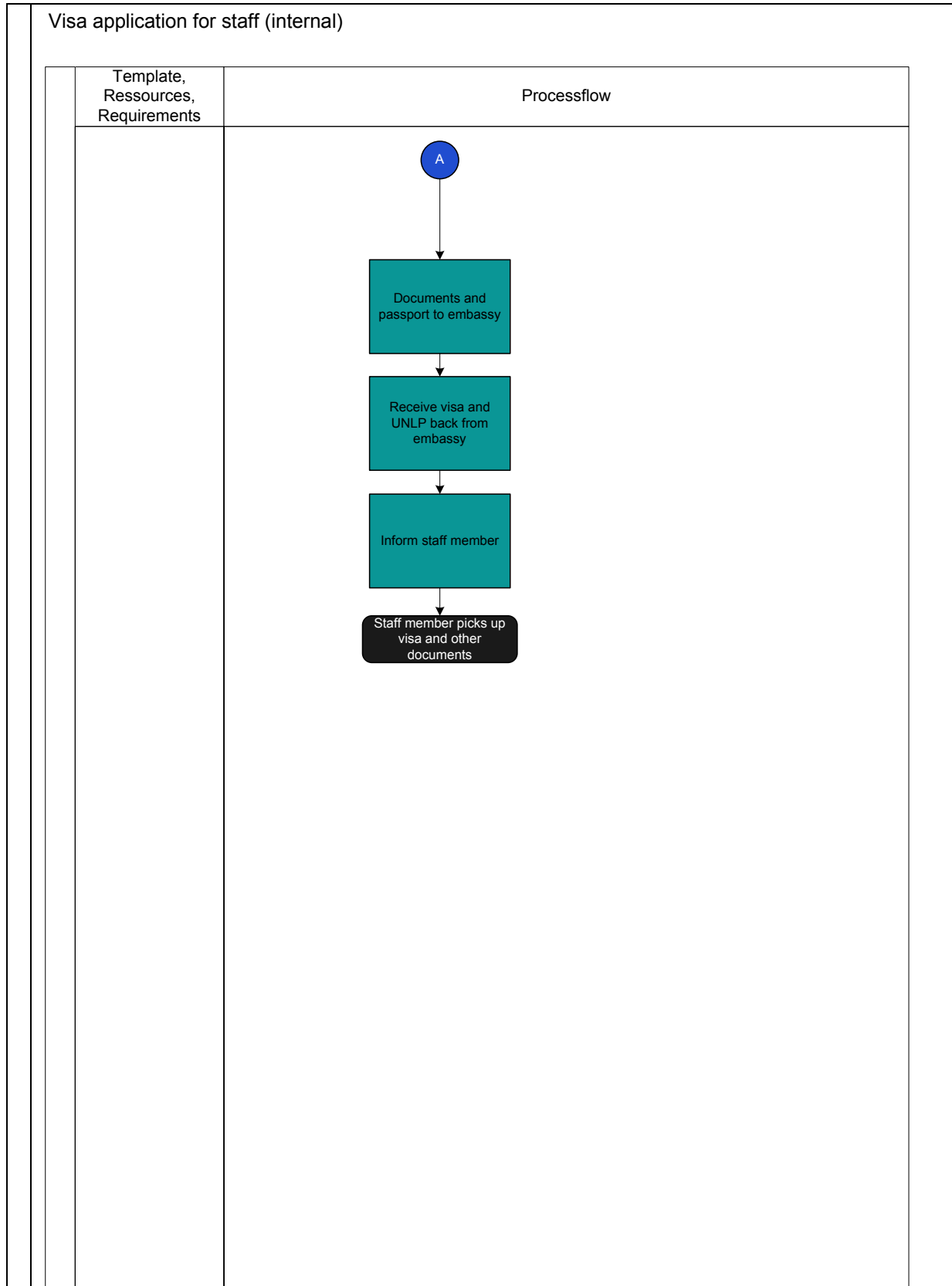
Компенсация расходов

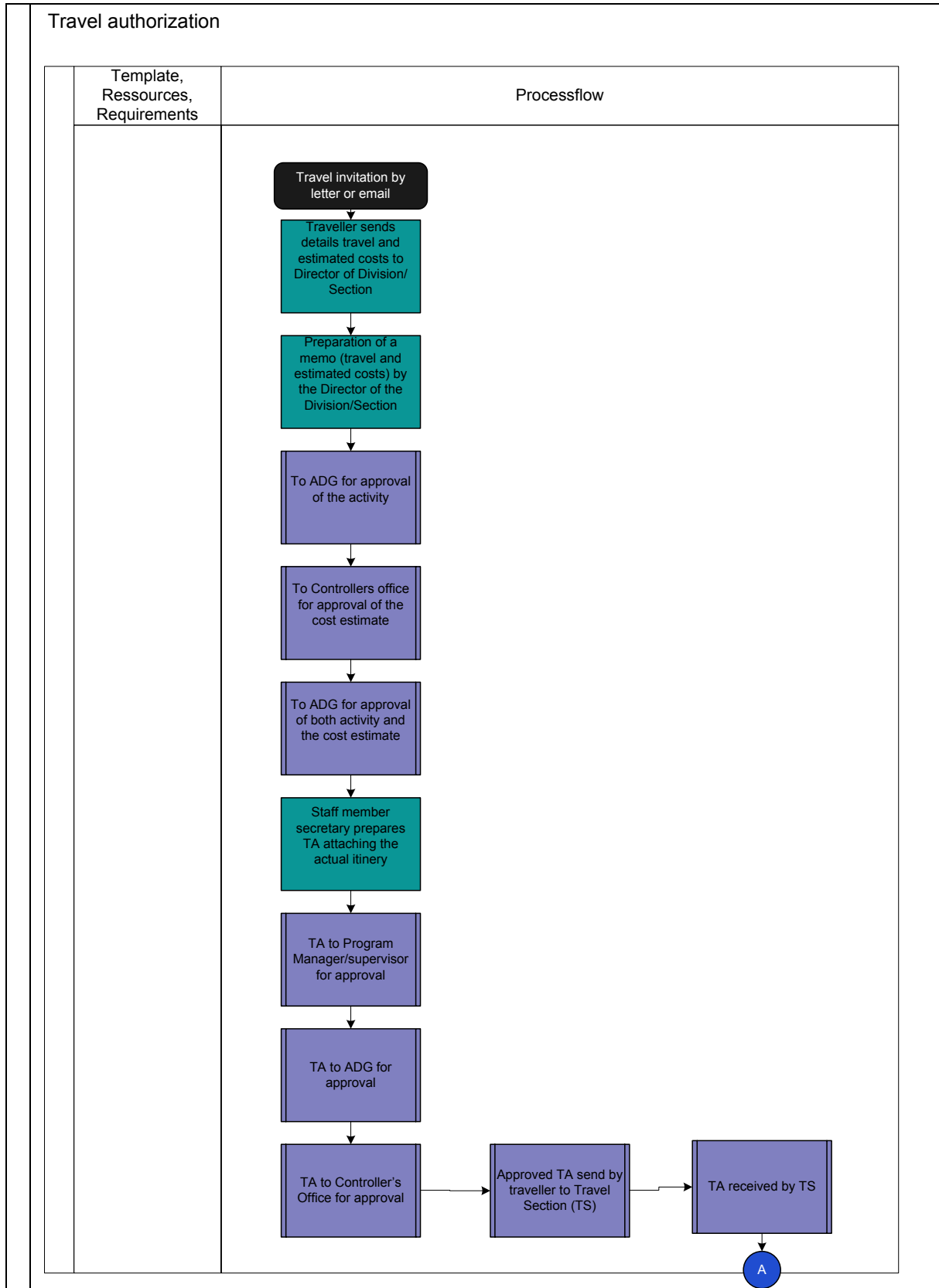
Сотрудники прилагают оригинал квитанций к запросу о компенсации расходов и направляют документы в Финансовый отдел через секцию оформления поездок. Секция оформления поездок проверяет детали (была ли совершена ли поездка и произведенные расходы), затем проставляет на ведомости печать и отправляет ее в Финансовый отдел.

Что делается неправильно:

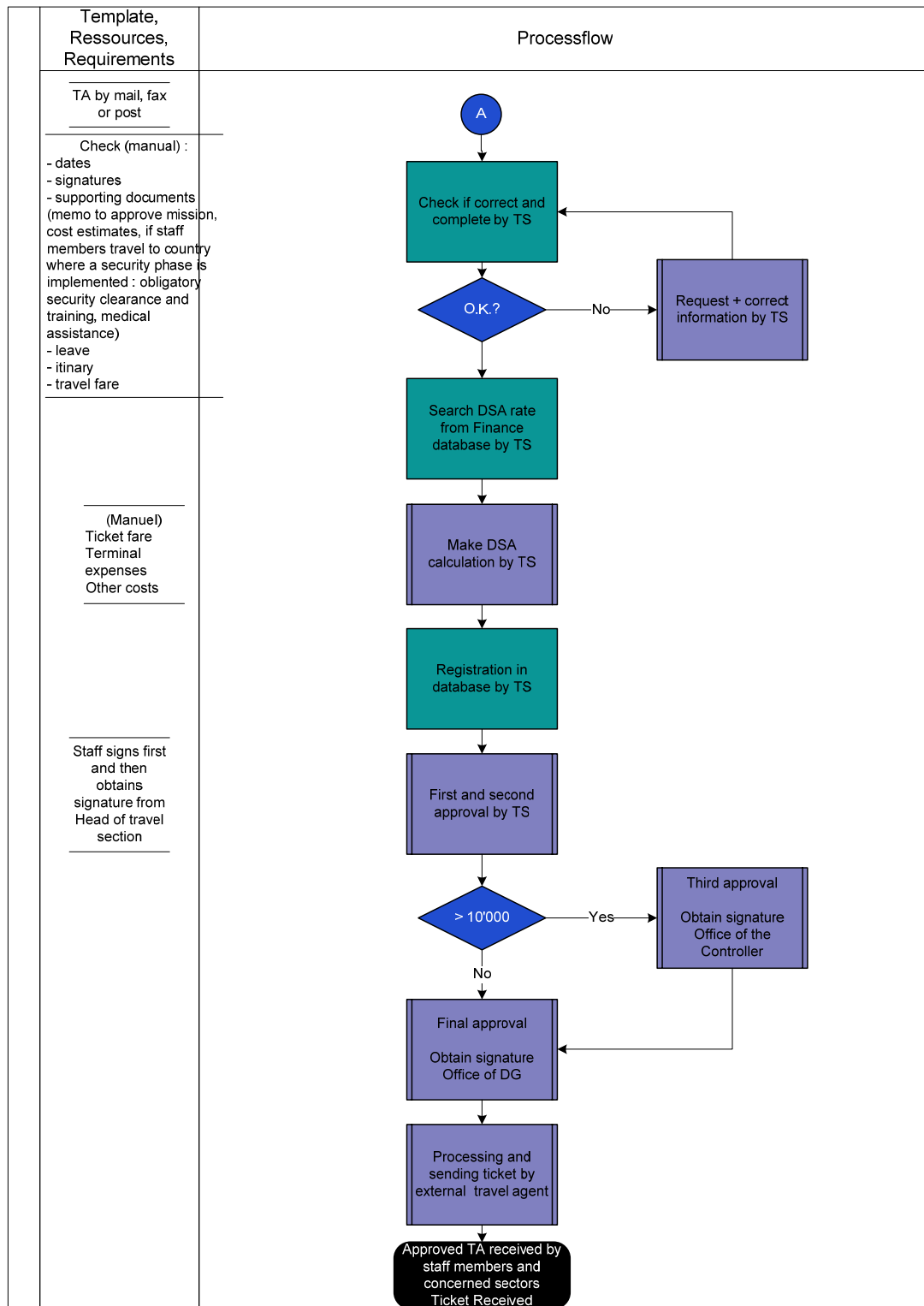
1. Запросы на авторизацию поездок поступают слишком поздно.
2. Если запрос на авторизацию приходит с неутвержденным меморандумом, запрос невозможно обработать, то же самое, если отсутствуют другие документы.
3. Система выходит из строя (неисправность может длиться до нескольких часов).
4. Если билет утерян во время выходных, когда все закрыто – на постоянной связи должны находиться два сотрудника – они носят мобильные телефоны ВОИС и остаются на связи 24 часа в сутки.
5. При потере багажа сотрудники звонят в секцию поездок за советом, несмотря на то, что секция не может оказать непосредственную помощь.







Travel authorization (TA) for staff (internal)



[Конец Приложения и документа]