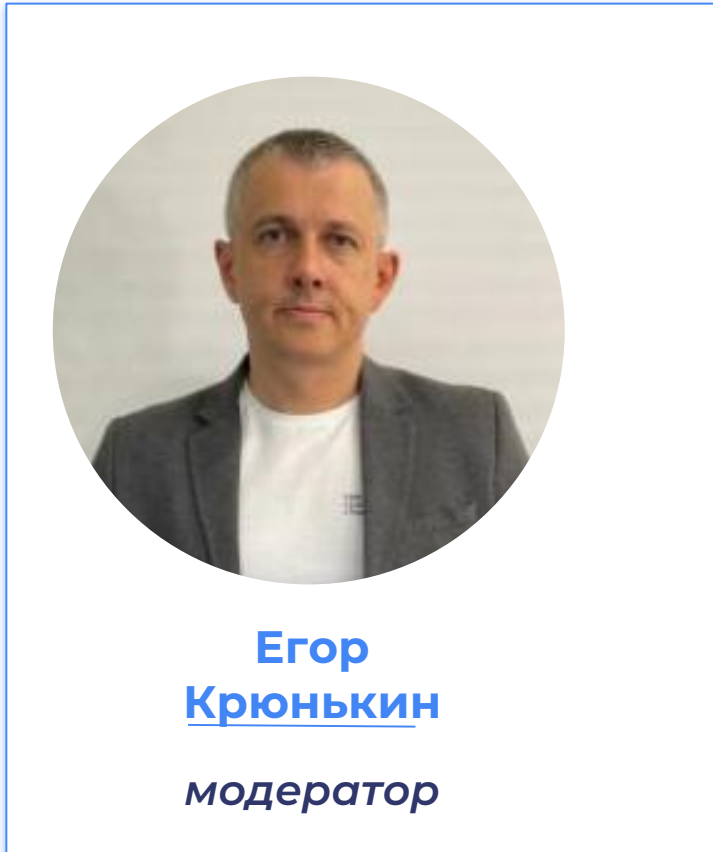


Пленарная дискуссия «Бережливое и клиентоцентричное управление и цифра»



Давайте знакомиться



Вопросы для обсуждения

1. Бережливое, процессное управление, клиентоцентричность и человекоцентричность - это разные подходы, или часть единого целого?
1. Как эти дисциплины влияют на операционную эффективность и достижение национальных целей?
1. Возможна ли синергия управленческих подходов?
1. Какие методики будут эффективными в 2025 году?
1. Какими ИТ-инструментами можно повысить эффективность управления?
1. Связаны ли проектное, процессное, бережливое, клиентоцентричное и продуктивное управление? Если да, то Как усилить общий эффект?

Работаем в цифре и не только на сцене



Присоединяйтесь:

ahaslides.com/

NLRA4



Вартанов Александр -
Начальник управления
Центра разработок
«Государство для
людей» Аналитического
центра при
Правительстве
Российской Федерации



ПРОЕКТНЫЙ ОЛИМП

Номинация

ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ В ОБЛАСТИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

Вартанов Александр Микичевич
Начальник управления
Центра разработок «Государство для людей»



Статистические данные

88

заявок на участие поступило

5

групп ассессоров оценивало заявки

31

участник вышел во 2 тур

4

победителя конкурса



Критерии оценки



Блоки

- 01** Инициация и проектирование.
Управление командой проекта
- 02** Диагностика состояния «как было»
- 03** Проектирование состояния «как стало»
- 04** Внедрение улучшений
- 05** Результативность и эффективность проекта
- 06** «Упаковка» лучшей практики

Ключевые показатели



- 01** Описание сути выявленной **проблемы** Клиента
(что было неоптимально или неудобно и почему)
- 02** **Цель** проекта
(сформулирована конкретно, полно, измеримо)
- 03** Проведено **профилирование** клиентов/клиентских сегментов
- 04** Определен перечень **метрик состояния** и их значение («как было», «как стало»)
- 05** Проведен **замер** неклиентских и клиентских метрик
(NPS, CSI, время клиентского пути, удовлетворенность клиента)
- 06** Проект «упакован», тиражируется (тиражировался)

Основные причины снижения оценок



Незавершенность проекта



Не проведены замеры, оценка полученных результатов по критериям (например, расчет экономических эффектов, мониторинг метрик в ходе внедрения улучшений)



Не представлено полноценное описание результата по критериями



Отсутствует описание процедуры его проведения



Недостаточность представленных артефактов или предоставление артефактов, не подходящих к описанному результату



Представлено описание критериев, но не приложены подтверждающие артефакты



Невозможность тиражирования



Положительные практики

Количественные клиентские исследования

1160

респондентов

исследование потребностей
клиентов: 1160 респондентов
(интерактивные опросы)

889

респондентов

Исследование
психологических
характеристик клиентов: 889
респондентов (тесты)

753

респондентов

За 2023 год проведено
исследований с 753
респондентами

32

респондента

исследование качества проводимых
практик
и стажировок: 32 респондента
(анкета обратной связи)

Положительные практики

В ходе проекта разработан новый интерактивный сервис
«Навигатор внесудебного банкротства» с нуля

ВНЕСУДЕБНОЕ БАНКРОТСТВО

Банкротство — это процедура, которая позволяет законно освободиться от долгов, если нет возможности их выплачивать.

Причиной банкротства может стать сложная жизненная ситуация: болезнь, увольнение, инвалидность, смерть близких. Иногда единственная возможность избавиться от непосильного долгового бремени и начать с чистого листа — оформить банкротство в рамках закона.

Банкротство можно оформить через суд или во внесудебном порядке через МФЦ.

- 1 Пройдите анкетирование, чтобы узнать, имеются ли основания для признания Вас банкротом во внесудебном порядке, и какие документы необходимо представить.
- 2 Ознакомьтесь с инструкцией по заполнению списка кредиторов и должников гражданина и поиску необходимой для подачи заявления информацией.
- 3 Скачайте необходимые для подачи заявления формы до **мои документы** образцами заполнения.



Бесплатно

Не нужно платить пошлин
тратить деньги на платных
специалистов

Быстро

Освобождение от долгов в
истечении 6 месяцев

Без юриста

Не нужны юристы,
арбитражные управляющие
специалисты





Положительные практики

Качественные клиентские исследования

(«Итоги социологического анкетирования посетителей МФЦ до и после внедрения практики»)

Итоги социологического анкетирования посетителей МФЦ по процедуре внесудебного банкротства граждан
(период проведения 06.11.2023-30.11.2023)

Содержание вопроса	Вопрос 1		Вопрос 2		Вопрос 3		Вопрос 4		Вопрос 5		Вопрос 6		ИТОГО
	Интересует ли Вас процедура внесудебного банкротства, знаете ли Вы как пройти данную процедуру?		На сколько оперативно (сложно / сложно) собирать пакет документов (справки) для проведения процедуры банкротства?		Требуется ли Вам дополнительные консультации, консультации (письменно) по процедуре банкротства?		Сложно ли найти и удобно использовать (прислать) инструкции, образцы необходимых заявлений, документов для проведения процедуры банкротства.		Сложно ли Вам получить необходимые документы для проведения процедуры внесудебного банкротства в МФЦ?		Удоско ли Вам подать документы на проведение процедуры банкротства в МФЦ?		
Нараметы ответов / % респондентов, выбравших ответ	«Да, и тот бы иметь возможность по банкротству»	25	«Очень сложно, приходится обращаться в банк за справки и справки от соседей и справку от соседей и справку от соседей»	31	«Да, процедура банкротства сложна»	53	«Условно, не трудно, доступно, понятно»	26	«Очень сложно, сложно»	62	«Да, не сложно, документы подаются сразу, процедура не сложна»	16	34,4
	«Да, и мне удобно оформлять, не как банкротство по суду»	18	«Трудно, мне нужно в банке и справку от соседей и справку от соседей»	36	«Да, нужна консультация специалиста по банкротству»	26	«Я не могу найти, не могу найти (указать ссылку)»	28	«Не трудно, не сложно»	17	«Да, документы подаются сразу, процедура не сложна»	37	21,4
	«Нет, процедура банкротства мне не интересна»	41	«Нет, сложно не сложно»	8	«Нет, не нужно никаких дополнительных документов»	12	«Нужно, мне нужно обратиться (указать ссылку)»	17	«Качественно получено, доступно»	8	«Нужно, документы подаются сразу, процедура не сложна»	15	12
	«Не знаю, не могу ответить»	16	«Не знаю, не могу ответить»	25	«Не знаю, не могу ответить»	9	«Не знаю, не могу ответить»	29	«Качественно получено, доступно»	13	«Достаточно сложно»	32	21,6

1250 респондентов ответили на Вопрос №1, из них заинтересовались процедурой банкротства 538 респондентов, что составило 43, 04% (дальнейший опрос проводился среди граждан, заинтересованных в процедуре банкротства)

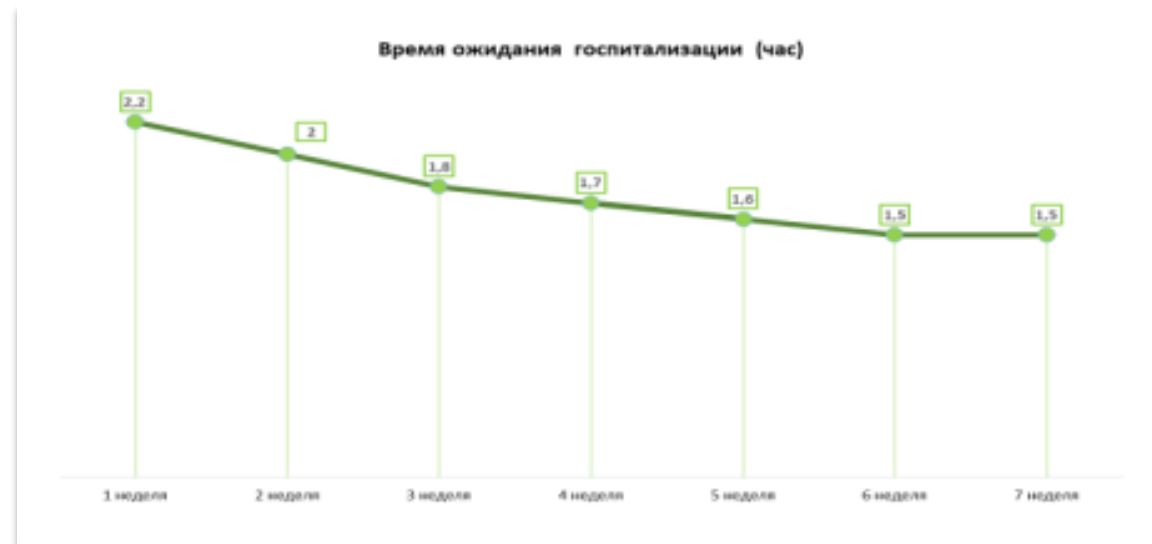
Социологическое анкетирование, проведенное в ноябре 2023 г., выявило ряд проблем:
вопрос 1 - с удовлетворением удовлетворенностью, сложностью получения необходимых справок (* 67 % респондентов),
вопрос 3 - связанным с непониманием и незнанием гражданами особенностей процедуры внесудебного банкротства (**79 % респондентов),
вопрос 4 - с качеством и удобством поиска инструкций, шаблонов и образцов необходимых заявлений и документов (**74 % респондентов).

Доля граждан, положительно оценивших организацию и проведение процедуры внесудебного банкротства граждан - 62 %



Положительные практики

Мониторинг устойчивости внедрения улучшений при реализации проекта



ГКУЗ «Медицинский
информационно-аналитический
центр Калининградской области»

Победители и призёры

Министерство цифрового
развития Белгородской
области



«Дизайн Реактор»

Внедрение технологий сервис-дизайна
в практику работы исполнительных,
государственных и муниципальных органов
Белгородской области

Автономное учреждение Воронежской
области «Многофункциональный центр
предоставления государственных
и муниципальных услуг»



«Навигатор внесудебного банкротства в МФЦ Воронежской области»

МБУ «МФЦ» города Батайска,
Ростовская область



«Совершенствование процесса получения мер соц. поддержки граждан на базе МФЦ»

Межрегиональное бухгалтерское
управление Федерального
казначейства



«Объединяй и направляй»

Молодые специалисты как основа
системного подхода при решении
кадровых проблем



Ваши предложения



Наведите камеру телефона
и оставьте свои предложения



ИТ-ДИАЛОГ

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

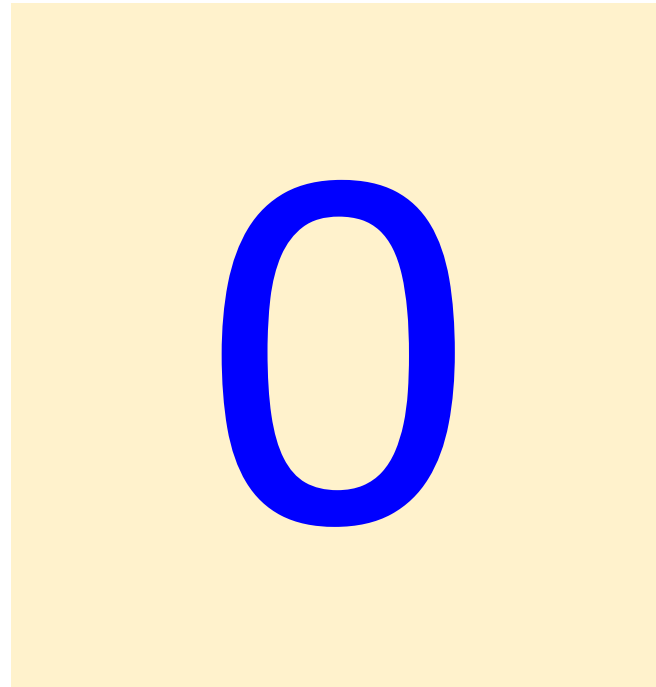


Тел. +7 926 001 39 88

Почта: a.vartanov@ac.gov.ru

Телеграм: [@vartalex](https://t.me/vartalex)

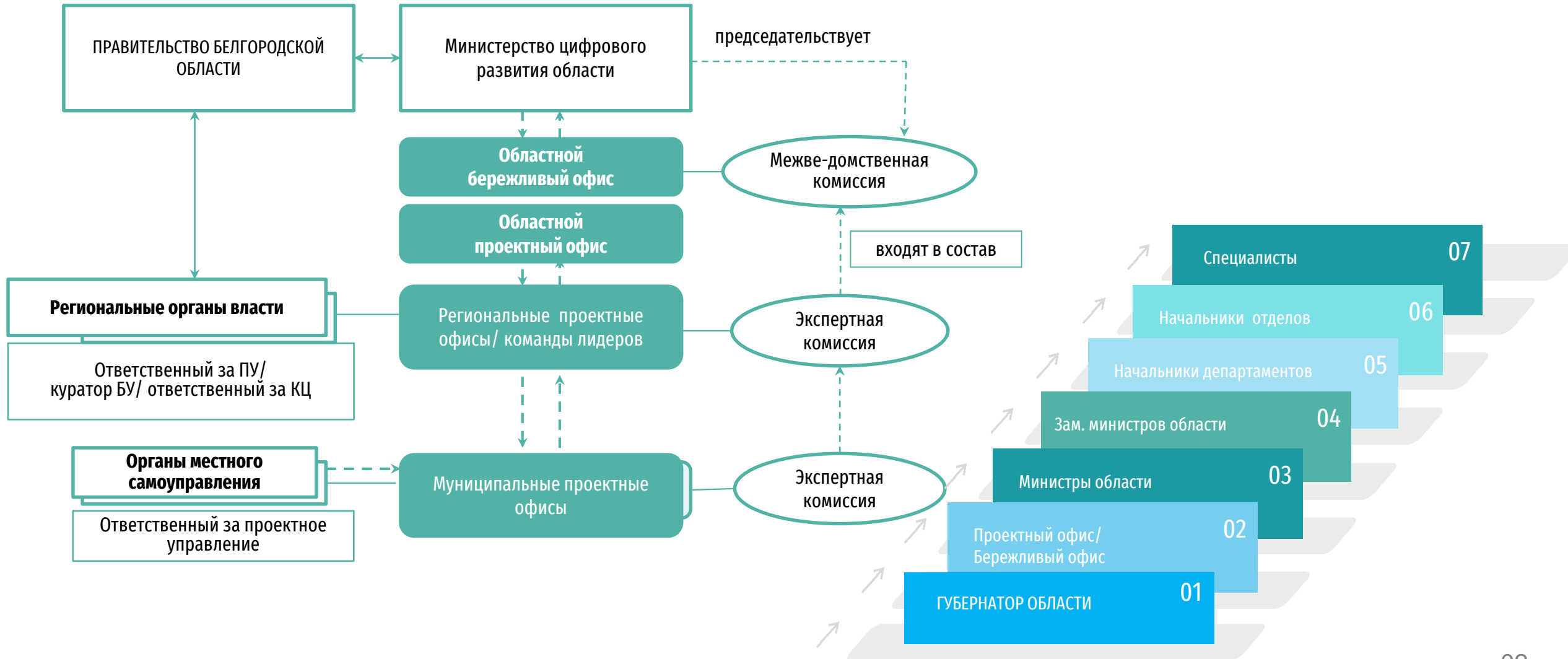
0. История внедрения системы управления в вашей организации



Министерство цифрового развития
Белгородской области



Синергия управленческих технологий



Филиал ГКУ ВО "Центр занятости
населения Владимирской области -
"Гусь - Хрустальный"

Давайте знакомиться



**Яковлева
Оксана**

Владимирская область
г. Гусь-Хрустальный

Директор центра
занятости населения

1. Автор проекта «Занятость МАМ»
(практика размещена на платформе АСИ СМАРТЭКА)



2. Соавтор проекта по укреплению партнерских отношений службы занятости с представителями некоммерческого сектора.

3. Член команды финалистов III Всероссийского конкурса профессионального мастерства в номинациях

- ▶ «Лучший центр занятости населения II уровня»
- ▶ «Лучший проект ЦЗН»



«ПОСТРОИМ КАРЬЕРУ ВМЕСТЕ»

ЦЕЛЬ

Обеспечение предприятия молодыми специалистами

ЗАДАЧИ

1. Создание экосистемы подготовки и сопровождения молодых специалистов
2. Популяризация профессий стекольной отрасли
3. Расширение представления учащихся о специфике предприятия
4. Сохранение кадрового потенциала



Экосистема подготовки и сопровождения и сопровождения от образовательной организации до предприятия

Дуальное обучение.



Профорientационная работа

Институт наставничества

Формирование внешнего кадрового резерва



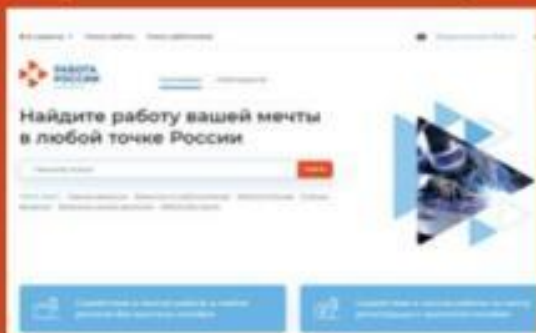
Выполнено по плану кадрового обеспечения предприятия ООО «Экспо Гласс» 2022-2024 гг.



Организованы экскурсии на предприятие для школьников и студентов, проведен «День карьеры», профориентационный квест «Открытый завод»

✓ 900 человек

✓ 625
резюме размещены на
Единой цифровой платформе



Благодаря дуальному обучению подготовлено в первом выпуске студентов по специальности «Мастер изготовитель изделий из стекла»

✓ 110 человек

Трудоустроено на предприятие молодежи

✓ 70 человек



ФГБОУ ВО "Кубанский
государственный медицинский
университет" Минздрава России



Свистун Олеся Владимировна

- **Более 15 лет** работы в практическом здравоохранении
- **4 лет** работы в сфере внедрения бережливых технологий в организациях здравоохранения
- **Более 30 проведенных тренингов** по бережливым технологиям
- **25 выездных «Фабрик процессов»**, в рамках непосредственной работы с конкретными проектами медицинской организации
- **Проектное сопровождение 8** медицинских организаций
- Реализовано более **20 проектов** в сфере здравоохранения в Краснодарском крае
- Автор более **30 научных публикаций**

**КубГМУ –
образец
федерального
уровня по
внедрению
бережливых
технологий**



**Председатель
Ассоциации бережливых
ВУЗов России**

- 17 членов Ассоциации
- 22 вуза-кандидата в члены Ассоциации

**Программа развития
«Приоритет 2030»**

- Стратегический проект ЛинЗдрав
- 1087 специалистов с ДПО в области бережливого управления
- 10 эталонных организаций здравоохранения КК
- Клиентские пути в здравоохранении

**Подготовка лидеров
изменений**

- Обучение студентов 1 - 6 курсов бережливому производству
- Обучение сотрудников Университета

**Система подачи проблем
и предложений по
улучшениям**

- Вовлечение сотрудников и студентов через систему ППУ

Проектная деятельность

- Реализовано более 40 проектов по улучшениям процессов в вузе
- Осуществлено проектное сопровождение 17 медицинских организаций

Фабрика процессов

- Обучение сотрудников медицинских организаций, педагогов, государственных гражданских служащих
- Обучение сотрудников вуза в Учебном центре
- Обучение студентов, ординаторов, школьников

**Федеральная
инновационная площадка**

- Модель создания инновационной корпоративной культуры образовательных организаций в системе высшего профессионального образования (Приказ Минобрнауки России № 1580 от 25.12.2020)

Управление проектами по улучшениям в КубГМУ



Департамент государственной
службы и профилактики коррупции
Югры



**Деменко
Александр**

*Директор
Департамента
государственной
гражданской
службы, кадровой
политики и
профилактики
коррупции Ханты-
Мансийского
автономного округа
- Югры*



Биография



Телеграм канал
Департамента

Клиентоцентричная экосистема кадровых сервисов Югры

Задача: создание единой системы, обеспечивающей ведение кадровой политики автономного округа в исполнительных органах, государственных учреждениях, муниципальных образованиях автономного округа



Проектное управление

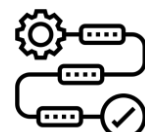
Рабочие группы по повышению эффективности системы государственного управления:

- первый заместитель Губернатора автономного,
- Департамент государственной гражданской, кадровой политики и профилактики коррупции автономного округа,
- Департамент информационных технологий и цифрового развития автономного округа,
- Департамент финансов автономного округа



Бережливое управление

Детальный анализ процессов, выстраивание взаимосвязей



Процессное управление

Создание карт процессов, оптимизация ресурсов



Клиентоцентричное управление

Обратная связь с пользователями системы, обучение пользователей системы, онлайн-опросы



2022

проектирование/
разработка сервисов

01.01.2023

пилотирование,
апробация

20.06.2023

продуктивное
использование сервиса

20.10.2023

тиражирование
сервиса

Единая кадровая и антикоррупционная служба

для сотрудников исполнительных органов автономного округа



29 исполнительных органов

249 руководителей государственных учреждений

700 кадровых работников государственных учреждений (методическое сопровождение)

3000 государственных гражданских служащих

4500 муниципальных служащих (в части контроля за расходами)

Было

- В каждом исполнительном органе – кадровая служба
- **Локальное кадровое программное обеспечение и/или бумажный формат** кадрового делопроизводства

93 кадровых сотрудника вели кадровое делопроизводство

Стало

- 1** Уполномоченный орган
- **Единая информационная программа** кадрового учета сотрудников (работников) исполнительных органов автономного округа

55 сотрудников перешли в Департамент

- 22** сотрудника ведут кадровое делопроизводство
- 17** сотрудников ведут работу по антикоррупционной деятельности
- 16** сотрудников занимаются отбором, оценкой и развитием

33 сотрудника остались в исполнительных органах для укрепления основной деятельности

5 государственных гражданских служащих сокращены

Основные эффекты

Единая
кадровая
служба*

90%

удовлетворены
взаимодействием
с сотрудниками ЕКС

на **32 %**

сокращен срок
закрытия вакансии
Было 63 дня
Стало 20 дней из резерва

100 %

сотрудников, прошедших
комплексную оценку
Было 5 %
Стало 100 %

на **41 %**

оптимизировано количество
сотрудников, занимающихся
кадровой работой

в **7,5 раз**

увеличено среднее количество
кандидатов, подающихся на конкурс
Было 2 человека
Стало 15 человек

155 тыс. листов

экономлено
листов бумаги
Было 160 000 листов
Стало 5 000 листов

Единая
антикоррупционная
служба*

в **3 раза**

сокращено время на процесс
Было 1800 часов
Стало 580 часов

100%

ГГС, руководителей госучреждений,
муниципальных должностей сдали
сведения о доходах в электронном
формате

5000 нарушений

удалось предотвратить в
каждой 3-ей справке
(формальные нарушения)

540 тыс. листов

экономлено листов бумаги
Было 540 000 листов
Стало 0 листов

в **33 случаях**

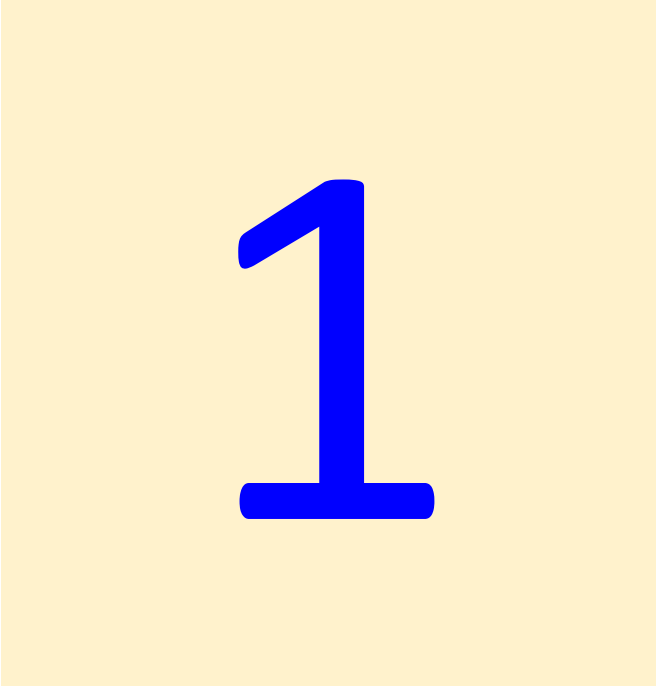
нивелированы риски увольнения
руководителей госучреждений

на **50 %**

снизилось количество
представлений Прокуратуры

* Спасено: 82 дерева, 14 принтеров и 348 картриджей

**1. Бережливое, процессное управление,
клиентоцентричность и человекоцентричность - это разные
подходы, или часть единого целого?**



1

ОБУ “МФЦ Липецкой области”

- Сертифицированный тренер
- Создатель авторских тренингов
- Эксперт партнёрских проверок качества бережливого образца



**Мещерякова
Арина**

Заместитель директора
ОБУ «МФЦ Липецкой области»

БЕРЕЖЛИВОЕ, ПРОЦЕССНОЕ УПРАВЛЕНИЕ, КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ И ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ



«Где нет общности интересов, там не может быть единства целей, не говоря уже о единстве действий»

Ф.Энгельс

ФГБОУ ВО "Кубанский
государственный медицинский
университет" Минздрава России



Свистун Олеся Владимировна

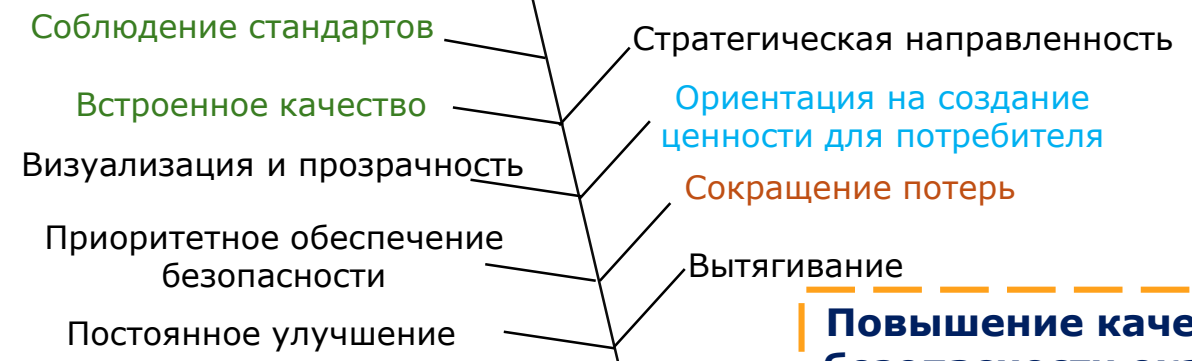
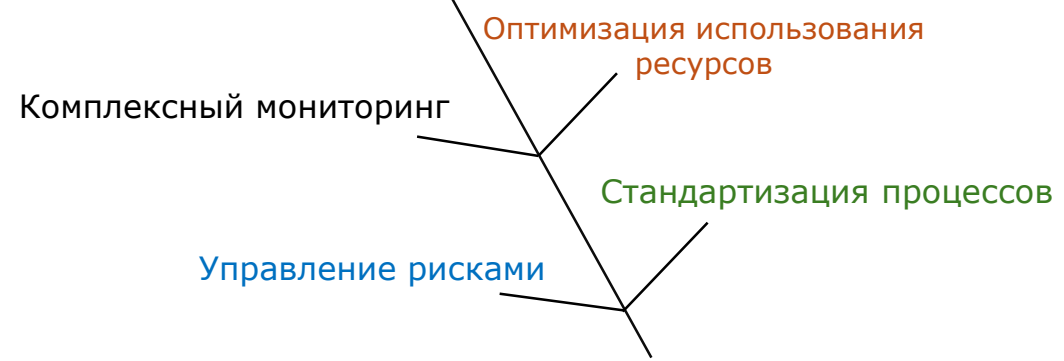
- **Более 15 лет** работы в практическом здравоохранении
- **4 лет** работы в сфере внедрения бережливых технологий в организациях здравоохранения
- **Более 30 проведенных тренингов** по бережливым технологиям
- **25 выездных «Фабрик процессов»**, в рамках непосредственной работы с конкретными проектами медицинской организации
- **Проектное сопровождение 8** медицинских организаций
- Реализовано более **20 проектов** в сфере здравоохранения в Краснодарском крае
- Автор более **30 научных публикаций**

Интегрированный подход

Внутренний контроль качества и безопасность медицинской деятельности



Бережливое производство



→

Повышение качества и безопасности оказания медицинской помощи



Клиентоцентричность



Министерство цифрового развития
Белгородской области

Синергия управленческих технологий



Проектное управление
2010



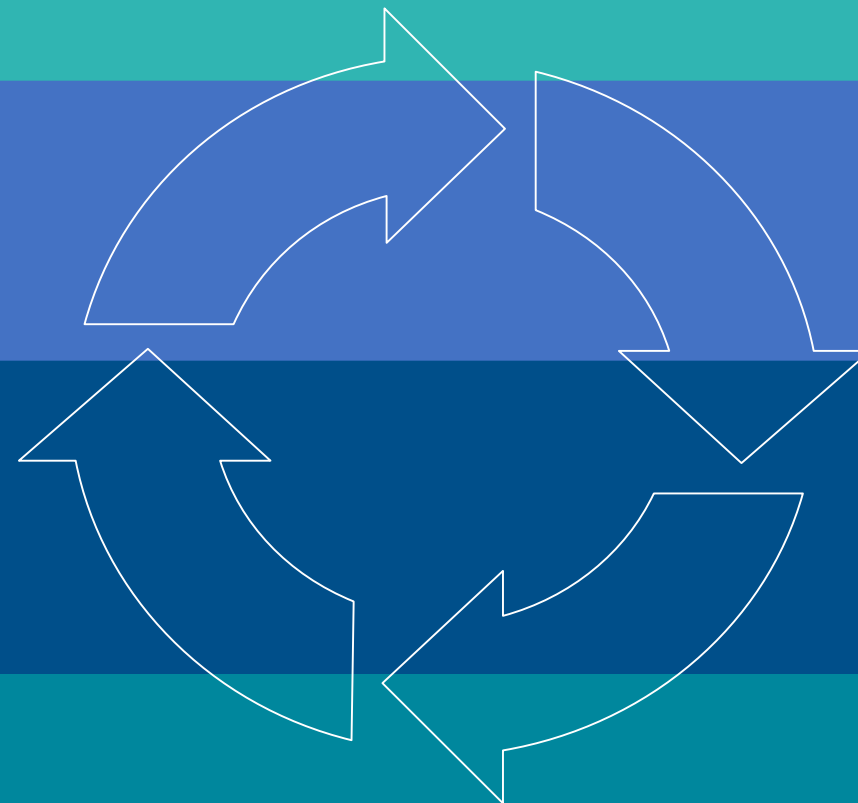
Бережливое управление
2018



Сервис-дизайн
2022



Клиентоцентричность
2023





Синергия управленческих технологий

Бережливое управление

Карты процессов
Стандарты



Клиентоцентричность

Точки взаимодействия
Интервью
Сегментация
Карта пути клиента



Сервис дизайн

Карта системы
Собственный опыт
Кабинетные исследования
Прототипирование



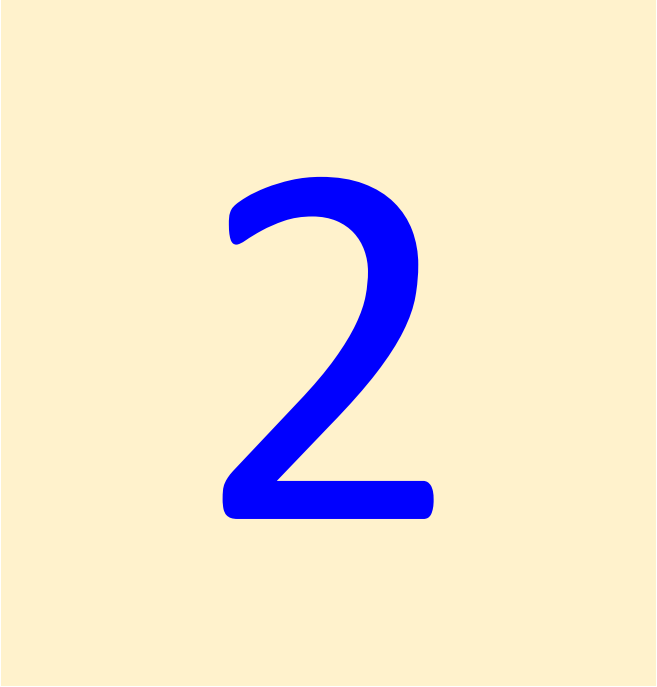
Проектное управление

Проектная документация
АИС "Проектное управление"



Ильин Сергей - Директор проекта
АО «Производственная система
«ПСР» («Росатом»)

2. Как эти дисциплины влияют на операционную эффективность и достижение национальных целей?



2

Филиал ГКУ ВО "Центр занятости
населения Владимирской области -
"Гусь - Хрустальный"

Давайте знакомиться



**Яковлева
Оксана**

Владимирская область
г. Гусь-Хрустальный

Директор центра
занятости населения

1. Автор проекта «Занятость МАМ»
(практика размещена на платформе АСИ СМАРТЭКА)



2. Соавтор проекта по укреплению партнерских отношений службы занятости с представителями некоммерческого сектора.

3. Член команды финалистов III Всероссийского конкурса профессионального мастерства в номинациях

- ▶ «Лучший центр занятости населения II уровня»
- ▶ «Лучший проект ЦЗН»



Непрерывное совершенствование операционной системы

Процессное управление

Система подготовки и сопровождения молодых специалистов

- ▶ Заместитель губернатора Владимирской области
- ▶ Министерство образования
- ▶ Министерство труда и занятости
- ▶ Администрация муниципального образования Гусь-Хрустальный
- ▶ «Гусевский стекольный колледж»
- ▶ Предприятие «ЭКСПО ГЛАСС»



Клиентоцентричность

- ▶ Сервис «Эффективная вакансия»
- ▶ Сервис «НИИ труда»
- ▶ Сервис «Видеовакансия»
- ▶ «Открытый завод»
- ▶ «Дуальное обучение»



Человекоцентричность

Целевые аудитории (работодатель, молодые специалисты, учащиеся)

- ▶ «Истории успеха»
- ▶ «Совместные победы на Всероссийских конкурсах»
- ▶ Прирост молодых специалистов



Бережливое управление

- ▶ Сформирован внешний кадровый резерв на ЕЦП «Работа России»
- ▶ «Размещены резюме ЕЦП «Работа России»»



Эффективное взаимодействие с предприятием

- ▶ Укрепление партнерских отношений
- ▶ Увеличение количества работодателей
- ▶ Потребность предприятия снизилась в **3** раза



Рылов Дмитрий, начальник отдела
информатизации и внедрения,
Проектный офис Санкт-Петербурга

Литвиненко Наталья, руководитель
направления ИВЦ, "Нетрика"

ИСУП

Информационная система управления проектами



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Давайте знакомиться

Рылов Дмитрий

Начальник отдела информатизации и внедрения,
Проектный офис Администрации Губернатора Санкт-Петербурга

Литвиненко Наталья

Руководитель направления, компания «Нетрика»

Уровни документов планирования в органах власти



Инструменты проектного управления (инициация проектов и планирование работ)

Проекты «в один клик»

Карточка проекта – единый формат работы

П569 Оптимизация процесса по определению права на меру социальной поддержки малообеспеченным семьям исходя из расчета среднедушевого дохода семьи

изменен(а) Баранова Инна Ивановна 10.10.2024 в 11:39

Статус: **Общие сведения** | План мероприятий | Рабочий план | Контроль исполнения | Изменения | Документы | Настройки | Диаграмма связей

Полное наименование: Оптимизация процесса по определению права на меру социальной поддержки малообеспеченным семьям исходя из расчета среднедушевого дохода семьи

Краткое наименование: Оптимизация процесса по определению права на меру социальной поддержки малообеспеченным семьям

Форма реализации: Проект

Тип: Бережливое управление

Длительность: 06.04.2024 – 30.11.2024 7 месяцев

Функциональный заказчик: Администрация Адмиралтейского района Санкт-Петербурга

Перевод проекта: Отдел социальной защиты населения, граждане, ГИРЦ, МЗЦ

Границы процесса: С момента поступления заявления о назначении меры социальной поддержки малообеспеченным семьям в подсистеме «Документооборот ОССЗН и ГИРЦ» до получения распорядительной меры социальной поддержки.

Обоснование:
1. Длительное время протекания процесса.
2. Высокая трудоемкость процесса расчета среднедушевого дохода семьи и обработки данных.
3. Дополнительный ввод данных о семье заявителя в системе ЭКДТ (электронный кабинет лица).
4. Возникновение ошибок при самостоятельном расчете.

Дополнительная информация: —

Новый проект

Способ создания *

- На основе предложения
- Без подготовки предложения
- На основе федерального проекта
- На основе шаблона проекта

Полное наименование *

Краткое наименование *

Форма реализации *

- Проект
- Программа

Тип *

- Приоритетный
- Ведомственный
- Бережливое управление

Шаблон *
Бережливое управление

Таблица | Проект

Поиск по факторам

Свернуть всё | Развернуть всё

СДР	Наименование	Начало, план	Конец, факт	Статус	Длительность
1	Определены критерии формирования ...				
2	Верификация перечня заявителей ...	26.12.2023	27.12.2023	Утверждено	
3	Проведение анализа и подготовка ...	16.11.2023	29.12.2023	Утверждено	29.12.2023
4	Сформирована база данных по ...		29.12.2023	Утверждено	29.12.2023
5	Получены актуальные исходные д ...		29.12.2023	В работе	
6	Разработка регламента разрабо ...	15.11.2023	15.04.2024	Утверждено	25.04.2024
7	Актуализация технических решен ...	15.11.2023	15.04.2024	Утверждено	09.04.2024
8	Разработка регламента разрабо ...		15.04.2024	В работе	
9	Актуализация технических решен ...	09.01.2024	30.08.2024	В работе	
10	Актуализация технических решен ...		30.08.2024	В работе	

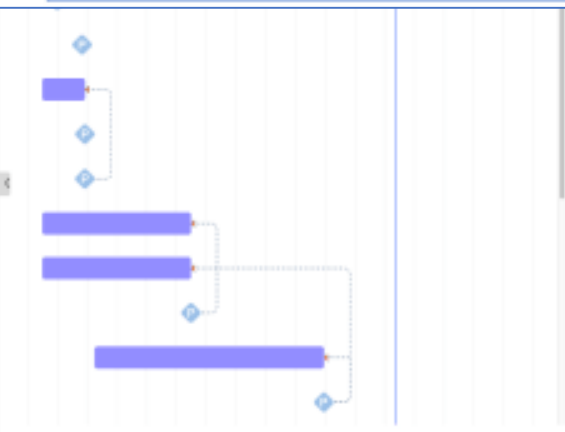
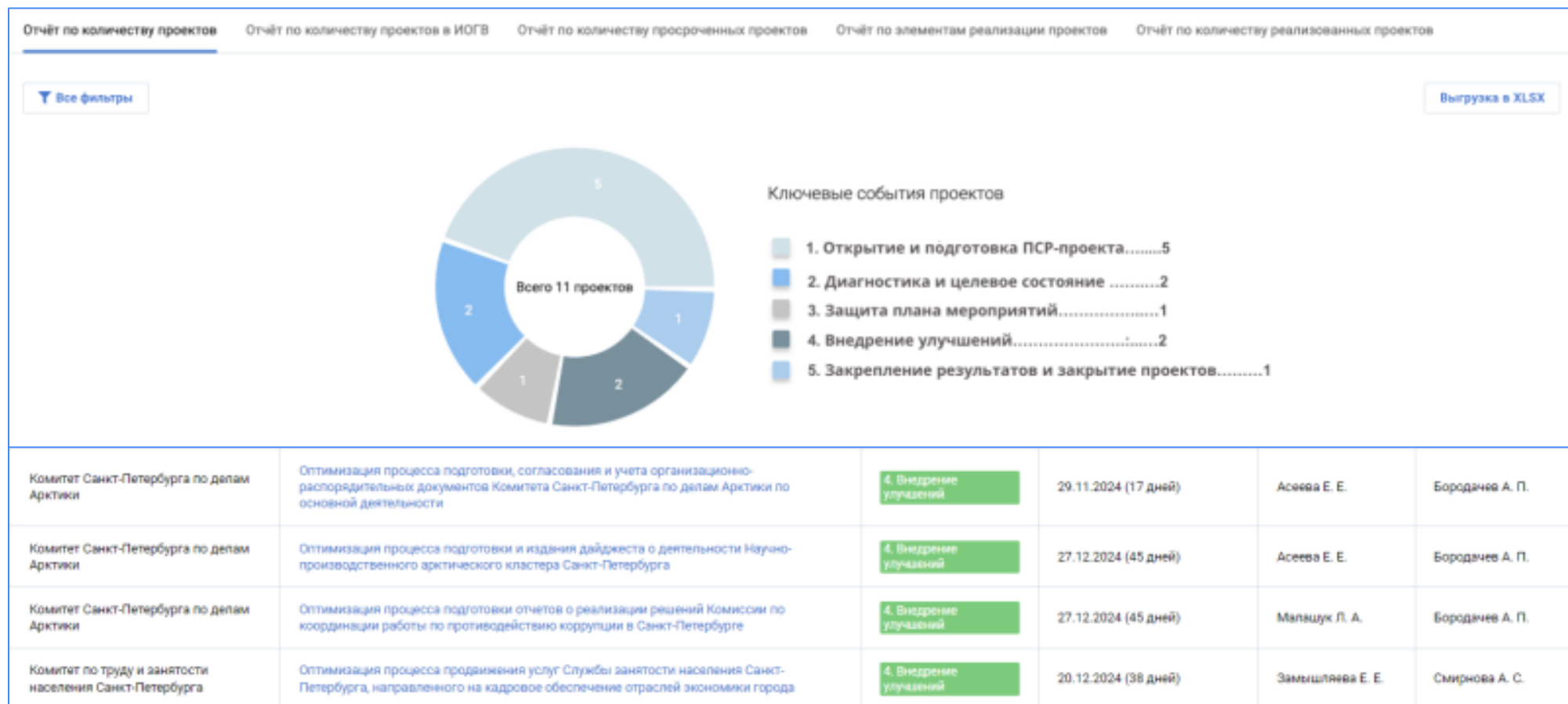


Диаграмма Ганта – критический путь

Инструменты проектного управления - Единая система мониторинга внедрения (контроль хода выполнения проектов)



Спасибо за внимание!

Вопросы, замечания, предложения

Архангельский Глеб - гендиректор
ООО "Таймлист"

От "протоколирования совещаний" к
"стенографированию встреч" –
неожиданные выводы первого года
использования ИИ-транскрибатора



Генеральный директор ООО "Таймлист"
Глеб Алексеевич Архангельский
timelist.ru
Телеграм [@glebarhangelsky](https://t.me/@glebarhangelsky)



Первоначальная

гипотеза

- ИИ-протоколист для тех, у кого нет собственного секретаря
- Мощная экосистема 1С — проникновение до самых дальних «поселков городского типа»

Интеграции — Битрикс24,
1С:Документооборот, 1С:
Управление проектами и т.д.

Почему мы не пошли путем
~~перепродажи~~

**1. Возможность установки
Таймлист on premise в закрытом
информационном контуре
клиента**

**2. Независимость от политики
ChatGPT или GigaChat и ее
непредсказуемых изменений**





(30 мин.)

05.06.2024 22:24



Скачать

Копировать

Удалить

Расшифровка

Автопротокол

Ольга Стрелкова



– Какой джентльменский набор упаковки – базовые программы, личный сайт, YouTube-ролики? Что начинающий тренер должен иметь о себе и о своем продукте?

00:24:42

Марк Кукушкин



Необходим какой-то ролик, в котором можно посмотреть вашу работу. Это может быть запись вашего вебинара, который, например, записан нормально. И вот когда у заказчика возникает вопрос о «покажите уговорящую голову» или «покажите, как этот человек работает», вот вы отправляете этот ролик оффлайновой работы, в идеале отснятой, смонтированной. Но, друзья, даже если это будет версия записи в Zoom вашего выступления, это уже будет что-то.

00:25:07

Важно иметь какую-то визуальную презентационную историю, картинку. Здорово иметь какой-то возможный лист рекомендаций. Например, первые ваши работы будут

стенограмма

- Разбивка по спикерам из одноканальной записи
- Обработчики-корректоры, дающие чистоту стенограммы
- Подгрузка словарей и фидбека



(30 мин.)

05.06.2024 22:24



Копировать

Удалить

Расшифровка

Автопротокол

- ⊗ - Рекомендации Марка Кукушкина относительно продвижения себя и своих услуг на рынке:
- ⊗ - Постоянное присутствие в профессиональных сообществах.
- ⊗ - Установление контактов с ключевыми лицами.
- ⊗ - Инвестиции времени и усилий в продвижение.
- ⊗ - Создание клубных форматов для регулярного взаимодействия с аудиторией.
- ⊗ - Использование новых форматов, таких как киноклубы.
- ⊗ - Разработка и распространение информационно-ценных материалов, таких как инфографики.
- ⊗ - Интеграция тайм-менеджмента с инструментами искусственного интеллекта (ИИ).
- ⊗ - О предстоящем фестивале-пире, организованном Марком Кукушкиным, который пройдет 12-15 сентября. Открытость Глеба Архангельского к участию в этом мероприятии.

АВТОПРОТОКОЛ

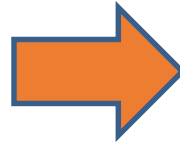
Краткое
саммари –
конспект,
задачи

«Оценочный
автопротокол»

Дообучение
ИИ под задачи
клиента

Трансформация гипотезы

ИИ-протоколист для тех, у кого нет собственного секретаря



Стенограмма как часть бизнес-процесса, дающая ему новое качество

- Возможность «участвовать во встречах, не участвуя»; передавать коллегам по цепочке важные элементы встреч
- Дословная фиксация и возможность к ней возвращаться, использовать ее при создании продуктов / разрешении конфликтов / документировании проектов

Вовлечение «устного материала» в базу знаний с дальнейшим использованием для Q&A ботов и т.п.

ГДЕ ВИДИМ САМУЮ БОЛЬШУЮ БИЗНЕС-ПОЛЬЗУ



ПРОЕКТНЫЕ ВСТРЕЧИ



КЛИЕНТСКИЕ ВСТРЕЧИ



КАСТДЕВ ИНТЕРВЬЮ

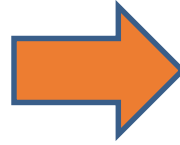


«ОБХОДЫ» ВНЕ ОФИСА



КАК РЕКОМЕНДУЕМ ПИЛОТИРОВАТЬ

Прорабатывая on premise,
интеграции,
инфобезопасность,
оборудование...



Пилотировать в облаке на
«несекретном» материале

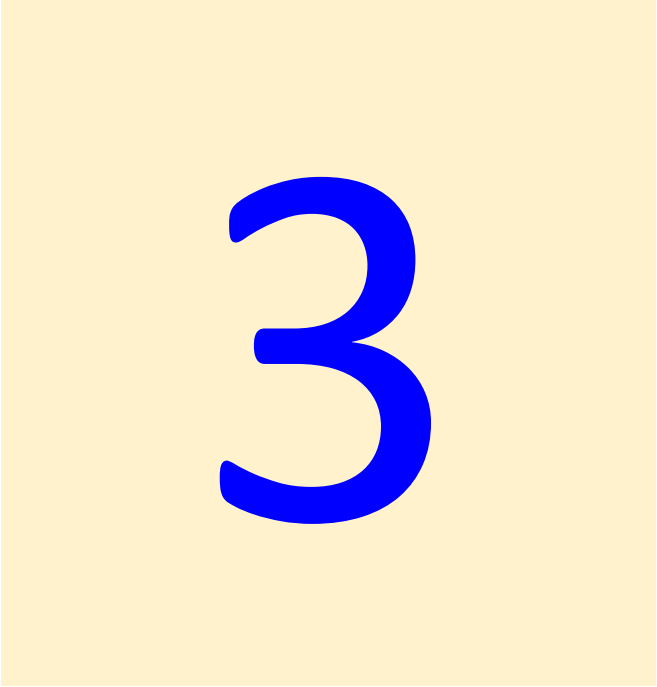
- ... наброски губернатора и замов по интервью / публичным выступлениям
- ... Походы по конференциям с записью выступлений конкурентов
- ... Встречи по внешнему проекту, не затрагивающему конфиденциальных вопросов

Бестселлер по тайм-менеджменту +
стенограмма пленарки +
бесплатные демо-часы
Таймлист

<https://glebarhangeltsky.ru/anketa>



3. Возможна ли синергия управленческих подходов?



3

ФГБОУ ВО "Кубанский
государственный медицинский
университет" Минздрава России



Свистун Олеся Владимировна

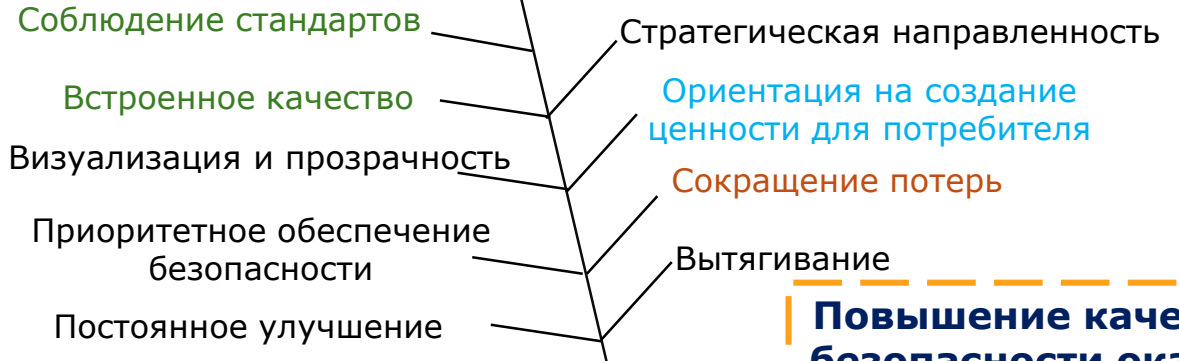
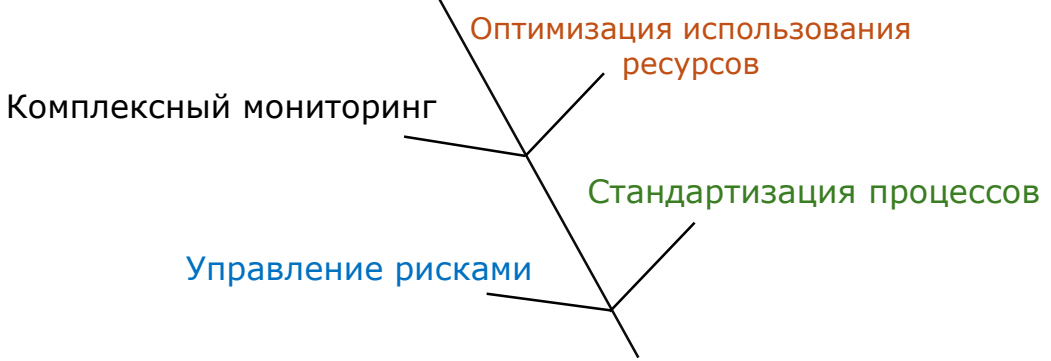
- **Более 15 лет** работы в практическом здравоохранении
- **4 лет** работы в сфере внедрения бережливых технологий в организациях здравоохранения
- **Более 30 проведенных тренингов** по бережливым технологиям
- **25 выездных «Фабрик процессов»**, в рамках непосредственной работы с конкретными проектами медицинской организации
- **Проектное сопровождение 8** медицинских организаций
- Реализовано более **20 проектов** в сфере здравоохранения в Краснодарском крае
- Автор более **30 научных публикаций**

Интегрированный подход

Внутренний контроль качества и безопасность медицинской деятельности

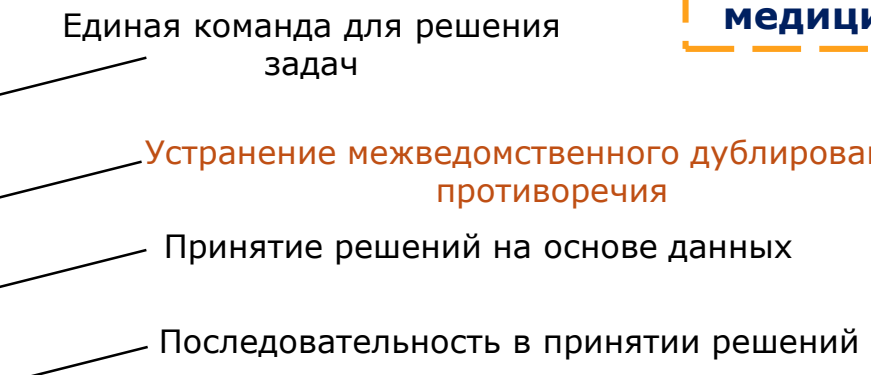
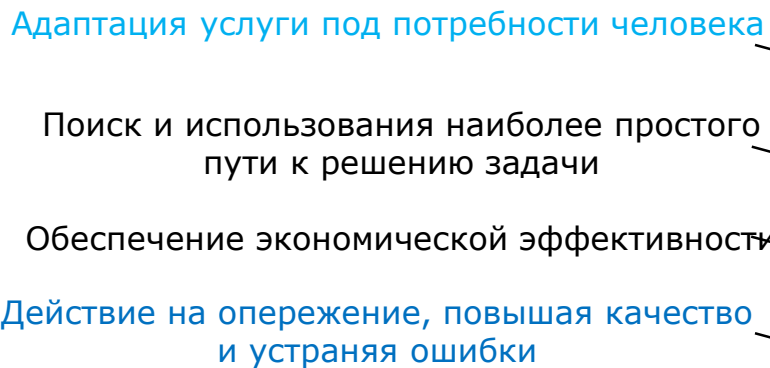


Бережливое производство



→

Повышение качества и безопасности оказания медицинской помощи



Клиентоцентричность



Министерство цифрового развития
Белгородской области



Синергия управленческих технологий

КПЭ 2024 - 40% уровень клиентоцентричности

До 31.01.2024

Карта системы

- ✓ Текущая карта процесса
- Точки взаимодействия с клиентом
- Пирамида проблем и анализ проблем

До 16.02.2024

Гипотеза

- ✓ Глубинное интервью (гемба)
- ✓ Собственный опыт (гемба)
- ✓ Наблюдения (гемба)
- Кабинетные исследования
- Инсайты
- ✓ Стена исследований (стенд проекта)

До 15.03.2024

Сегментация клиентов

Компас персон

Персона

Карта пути клиента

Сбор эмоций

- ✓ Эффект для населения (карточка проекта)

До 29.03.2024

Генерация идей (анализ проблем
и поиск решений)
Прототипирование

До 14.04.2024

Тестирование прототипа
Оценка удовлетворенности

До 01.05.2024

Целевая карта процесса ✓
ПП, ПУП (планирование
и реализация улучшений) ✓

До 30.09.2024

Порядок взаимодействия с клиентом
СОП ✓



Клиентоцентричный проект



Команда по оптимизации

Бережливый офис

Проектный офис



ЭТАП
1

ПРЕДПРОЕКТНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

- проведение интервью, наблюдений
- проживание собственного опыта
- определение точек взаимодействия
- формирование карт процесса
- определение пути клиента
- генерация идей
- прототипирование и тестирование

мониторинг качества и методическое сопровождение в использовании КЦ-инструментов (очное и онлайн взаимодействие)

погружение в работу команды (очное и онлайн взаимодействие)



ЭТАП
2

ФОРМАЛИЗАЦИЯ И ЗАЩИТА ПРОЕКТА

ТИПОВОЙ проект
учитывает улучшения по **всем** группам оптимизируемых процессов

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ проект
учитывает улучшения по **1** оптимизируемому процессу

ПРЕЗЕНТАЦИЯ
ПРОЕКТА

- результаты исследований
- целевые показатели
- планируемые улучшения
- перечень работ
- бюджет проекта
- команда проекта

- контроль формализации целевых показателей
- контроль формализации предпроектных исследований
- совместная работа с руководителем и администратором проекта
- подготовка экспертного мнения по вопросу необходимости доработки параметров проекта
- согласование экспертного мнения с руководителем

- контроль формализации целевых показателей
- контроль формализации блоков работ/бюджета/команды
- совместная работа с руководителем и администратором проекта
- подготовка экспертного мнения по вопросу необходимости доработки параметров проекта
- согласование экспертного мнения с руководителем



Клиентоцентричный проект

Команда по оптимизации

Бережливый офис

Проектный офис



ЭТАП 3

ПОДГОТОВКА ПРОЕКТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

- подготовка паспорта проекта
- подготовка плана управления проектом

в соответствии с параметрами, указанными в одобренной презентации проекта

согласование требований к результату проекта в соответствии с результатами исследований

методологическое сопровождение по вопросу соблюдения установленных требований в рамках проектного управления



ЭТАП 4

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

- реинжиниринг процесса
- сбор обратной связи
- описание бизнес-процесса
- проведение производственного анализа
- формирование СОП

согласование получаемых продуктов и результатов

мониторинг реализации проекта

ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД К ЖИЗНЕННЫМ СИТУАЦИЯМ



Капалин Андрей Иванович

Директор программы
направления «Социальные проекты»

Агентство стратегических инициатив

+7(903)111-11-69

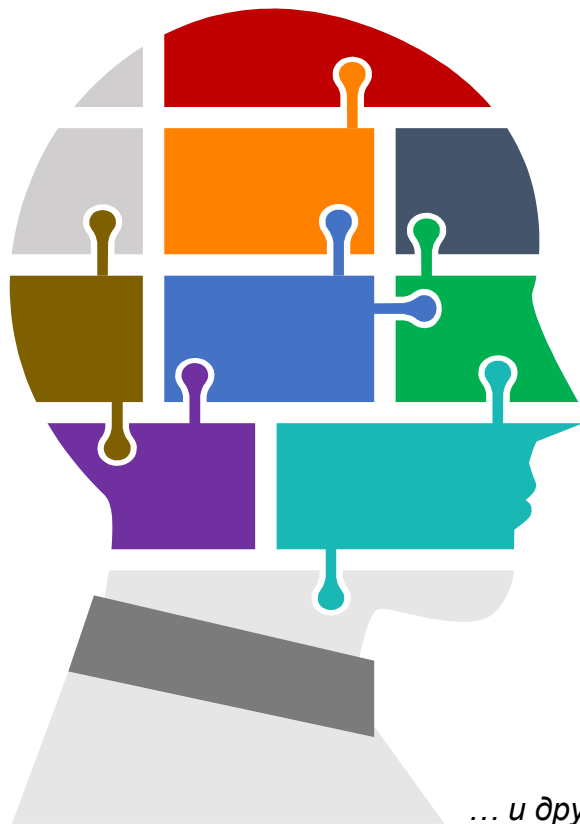
ЕДИНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ
РЕШЕНИЙ ПО ЖИЗНЕННЫМ СИТУАЦИЯМ
АГЕНТСТВА СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИНИЦИАТИВ И
ГОСКОРПОРАЦИИ «РОСАТОМ»

14.11.2024

Санкт-Петербург

ПРЕДПОСЫЛКИ ПОЯВЛЕНИЯ ЕДИНОГО ПОДХОДА

В настоящий время в Российской Федерации создано и утверждено несколько разных методических подходов к оптимизации процессов оказания государственных услуг при взаимодействии с человеком и бизнесом или для реализации стратегических проектов. В органах исполнительной власти каждого субъекта Российской Федерации созданы разные или объединенные государственные ведомства, которые занимаются проектированием и оптимизацией процессов. В регионах наблюдается конфликт интересов, отсутствие профессиональных кадров и дополнительные бюджетные расходы на обеспечение внедрения разных методологий.



Федеральный проект
«Государство для людей»

Институт Региональных сервисных
уполномоченных (Национальная
социальная инициатива)

Проект «Эффективный регион»
(«Бережливый регион»)

Центры управления регионами
(ЦУР)



Цифровая трансформация
госуправления (ГосТех)

Региональные центры оптимизации
услуг МФЦ (Минэкономразвития
России)

Институт советников
по социальным изменениям (ОНФ)

Бережливая поликлиника
(Министерство здравоохранения РФ и
госкорпорация «Росатом»)

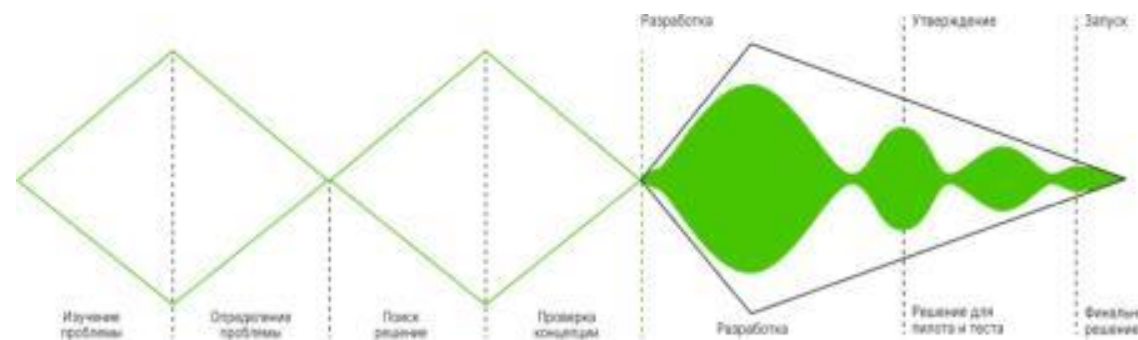
... и другие проекты (сейчас в России реализуется 42 инициативы социально-экономического развития)

ДВА КЛЮЧЕВЫХ ИНСТРУМЕНТА

Бережливое управление



Сервис-дизайн



«Ты можешь улучшить любой процесс»

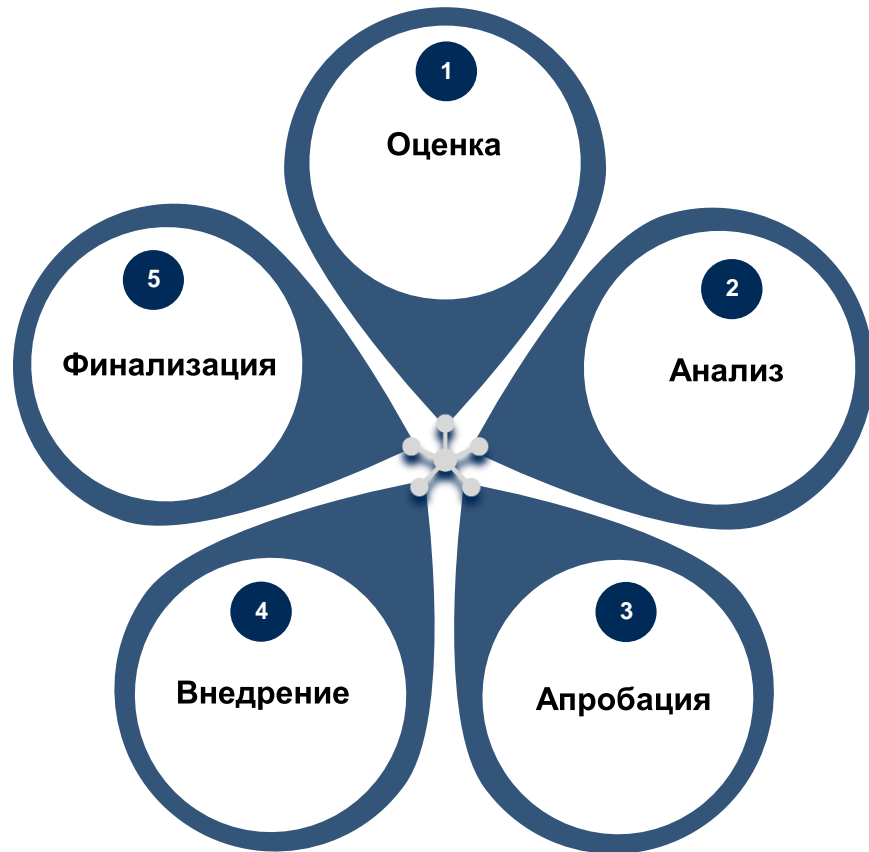
ПСР – постоянное совершенствование –
отправная точка концепции улучшения

«Решения, ориентированные на потребности
человека и его пользовательский опыт»

Сервис-дизайн – это здравый смысл,
упакованный в технологию



ЧЕЛОВЕКОЦЕНТРИЧНОСТЬ



Единая технология проектирования решений по жизненным ситуациям:
это метод разработки и оптимизации решений, продуктов*, сервисов и услуг, ориентированный на **человека****,
основанный на понимании его потребностей и жизненного контекста

- ✓ Делает проще путь человека от проблемы к решению: сокращает затраты и снижает риски
- ✓ Заботится об эмоциональном состоянии, впечатлениях и комфорте человека

* *Продукт – это ценность, которую создают люди для других людей*

** *... не забываем, что люди разные...*

СИСТЕМА ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССОВ

Элементы «Системы организации процессов»



*с 2022 года фокус с «клиентоцентричности» постепенно смещается на «человекоцентричность», что требует адаптации процесса внедрения изменений

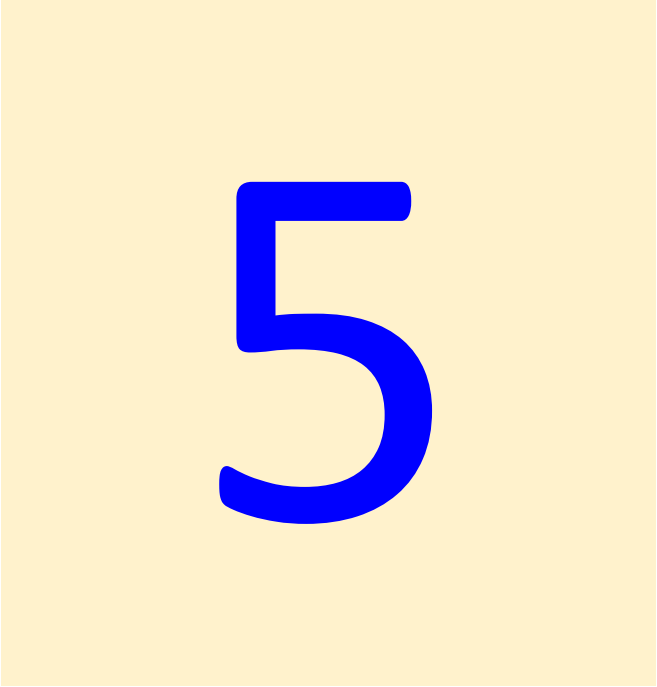
Сквозные процессы реализации функций

Сквозной процесс	Распределение ответственности
А Аналитика по просьбам и проблемам граждан	ЦУР, АСИ
Б Лифтирование проблем. Тиражирование лучших практик. Контроль	Государство для людей, АСИ
В Интеграция бережливого производства и сервис-дизайна	АСИ, МОЦ Региональный центр оптимизации
Г Обучение. Коммуникации. Конкурс. Подготовка тренерского состава	ВШГУ, СЕНЕЖ
Д Вовлечение в изменения. Выявление лидеров. Общественный контроль	PCM, ВШГУ

Ключевые моменты

- На данный момент в РФ реализуется несколько проектов и инициатив, так или иначе связанных с внедрением человекоцентричности, в которых принимает участие значительная часть участников системы госуправления. Их подходы, терминология и инструментарий пока не связаны в единую систему.
- Необходимо формирование **Единого сообщества**, работающего над улучшением качества жизни жителей региона, бесшовным взаимодействием между ведомствами, социально ответственным бизнесом и некоммерческими организациями

5. Какими ИТ-инструментами можно повысить эффективность управления?



5

ОБУ “МФЦ Липецкой области”

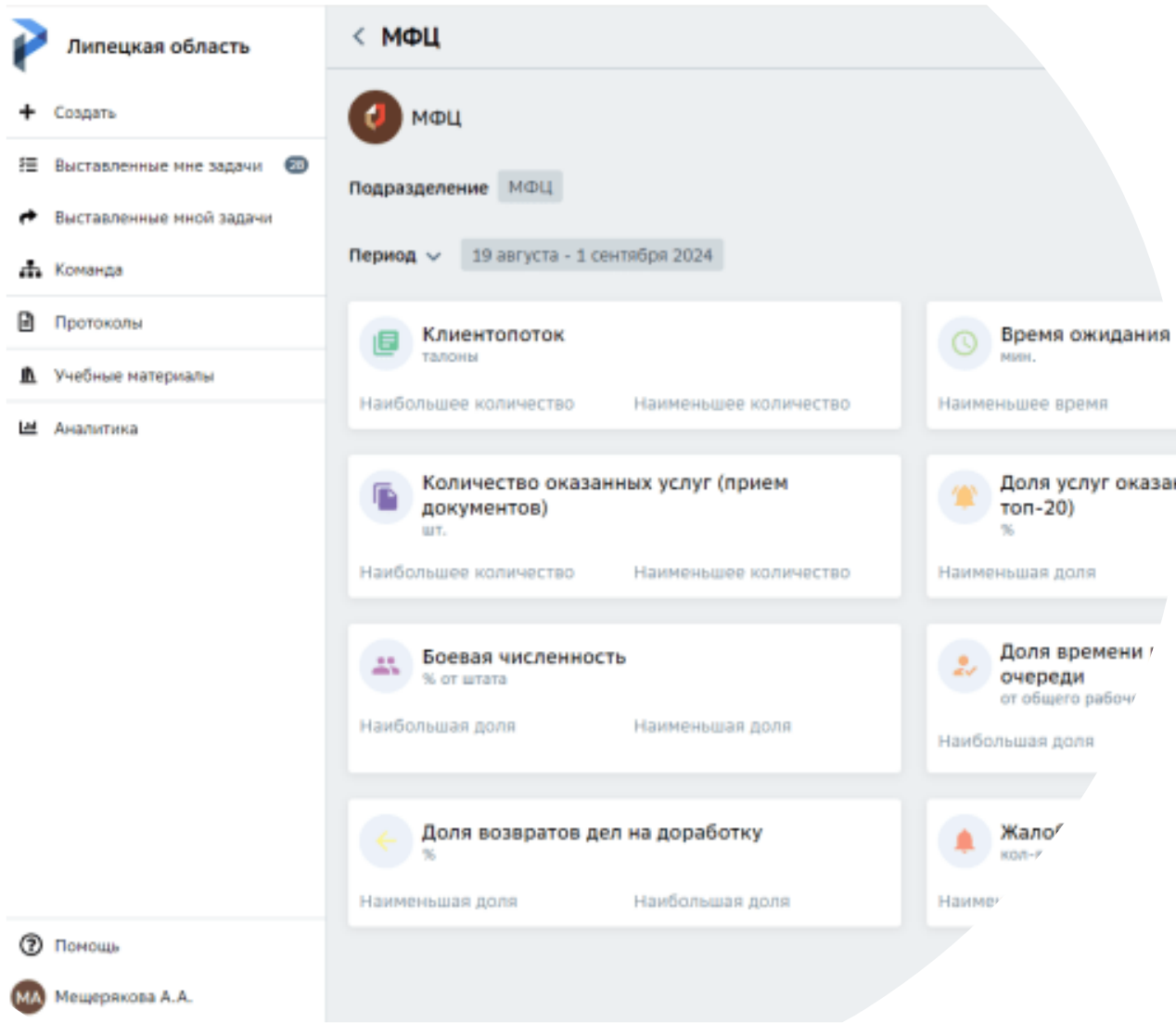
- Сертифицированный тренер
- Создатель авторских тренингов
- Эксперт партнёрских проверок качества бережливого образца



**Мещерякова
Арина**

Заместитель директора
ОБУ «МФЦ Липецкой области»

ИТ-ИНСТРУМЕНТЫ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ



БОЛЬШИЕ ДАННЫЕ + ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

Департамент государственной
службы и профилактики коррупции
Югры



**Деменко
Александр**

*Директор
Департамента
государственной
гражданской
службы, кадровой
политики и
профилактики
коррупции Ханты-
Мансийского
автономного округа
- Югры*



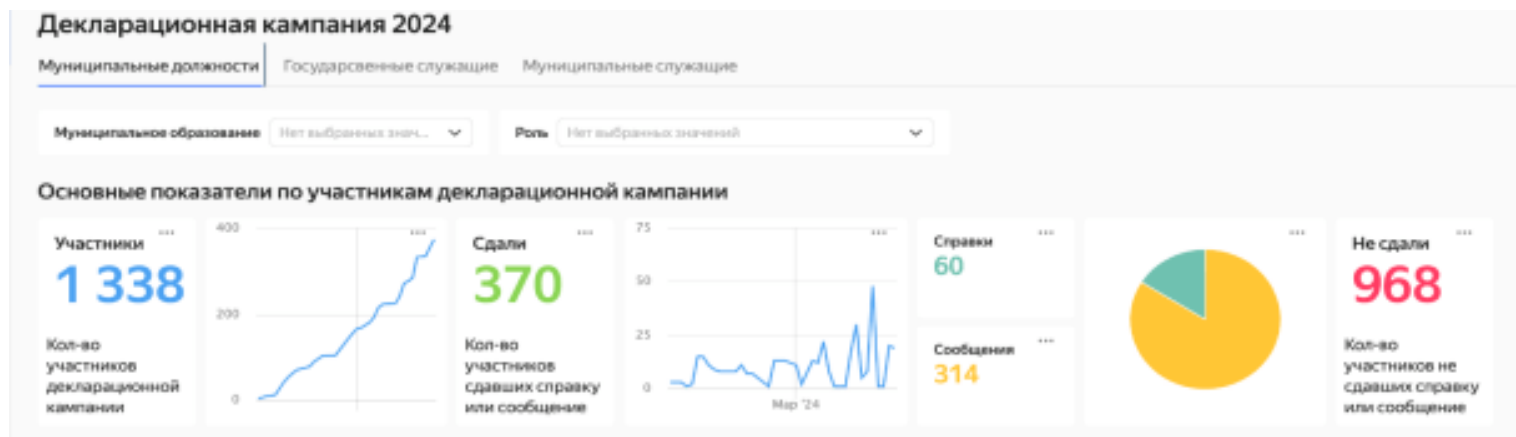
Биография



Телеграм канал
Департамента

Аналитика в реальном времени

модуль «Противодействие коррупции»



Показатели по муниципальным образованиям

По количеству сдавших... По количеству не сдавших...

↑ ↓ / Район

Район	Сдано, %	Главы	Депутаты	КСРП
Г. РАДУЖНЫЙ	76,00%	1	14	4
Г. СУРГУТ	73,33%	1	21	0
Г. УРАЙ	100,00%	1	20	1
Г. ХАНТЫ-МАНСИЙСК	87,10%	0	23	4
Г. ЮГОРСК	64,00%	0	16	0
КОНДИНСКИЙ РАЙОН	8,21%	0	11	0
НЕФТЕГОМСКИЙ РАЙОН	6,54%	1	5	1
НИЖНЕВАРТОВСКИЙ РАЙОН	2,02%	0	0	2
ОКТЯБРЬСКИЙ РАЙОН	16,20%	1	22	0
СОВЕТСКИЙ РАЙОН	27,10%	3	26	0
СУРГУТСКИЙ РАЙОН	20,65%	2	36	0
ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ РАЙОН	12,03%	0	14	2
Итого	26,41%	16	323	35



Показатели по штатным единицам

Муниципалитет: Нет выбранных значений | Организация: Нет выбранных значений | Роль: Нет выбранных значений

Должны сдать 1 417	Отправлено на проверку 388	Сдано 374	Сдано справок 60	Сдано сообщений 314	Не сдали 1 039	На работу не сдавали 1 025
------------------------------	--------------------------------------	---------------------	----------------------------	-------------------------------	--------------------------	--------------------------------------

Сводная таблица

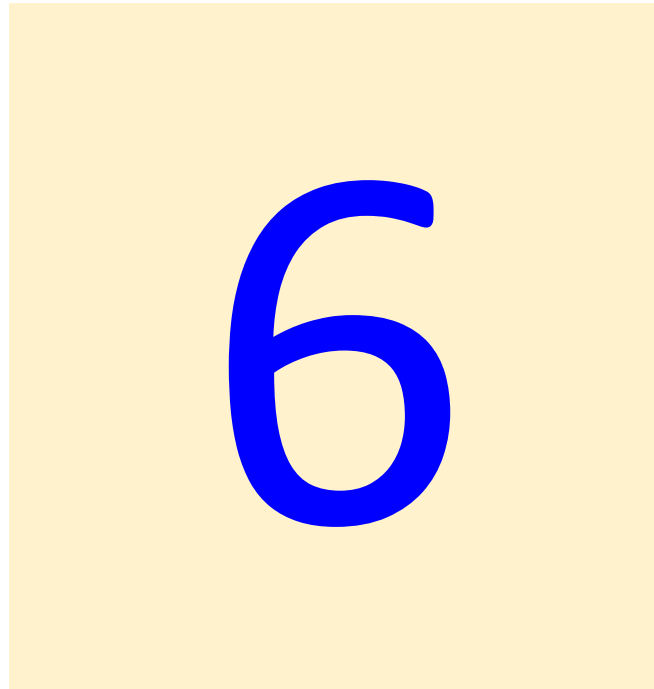
Сотрудник: Нет выбранных значений | Условие: Нет выбранных значений | Кол-во должностей: Нет выбранных значений

Район	Организация	Сотрудник	Роль	Статус	Состояние
БЕЛОВОРСКИЙ РАЙОН	АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОВОРСКОГО РАЙОНА	Васильев Николь Фаридович	Глава	Глава администрации	✗ Должен сдать
		Мамонтов Сергей Петрович	Глава	Глава района	✗ Должен сдать
	АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ БЕЛОВОРСКОЙ	Пауков Евгений Анатольевич	Глава	Глава городского поселения	✓ Сдана справка
	АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ	Васильев Галина Николаевна	Глава	Глава сельского поселения	✗ Должен сдать

Эффективные методики

Данные и аналитика: использование больших данных и аналитики для принятия обоснованных решений

6. Связаны ли проектное, процессное, бережливое, клиентоцентричное и продуктивное управление? Если да, то Как усилить общий эффект?



ОБУ “МФЦ Липецкой области”

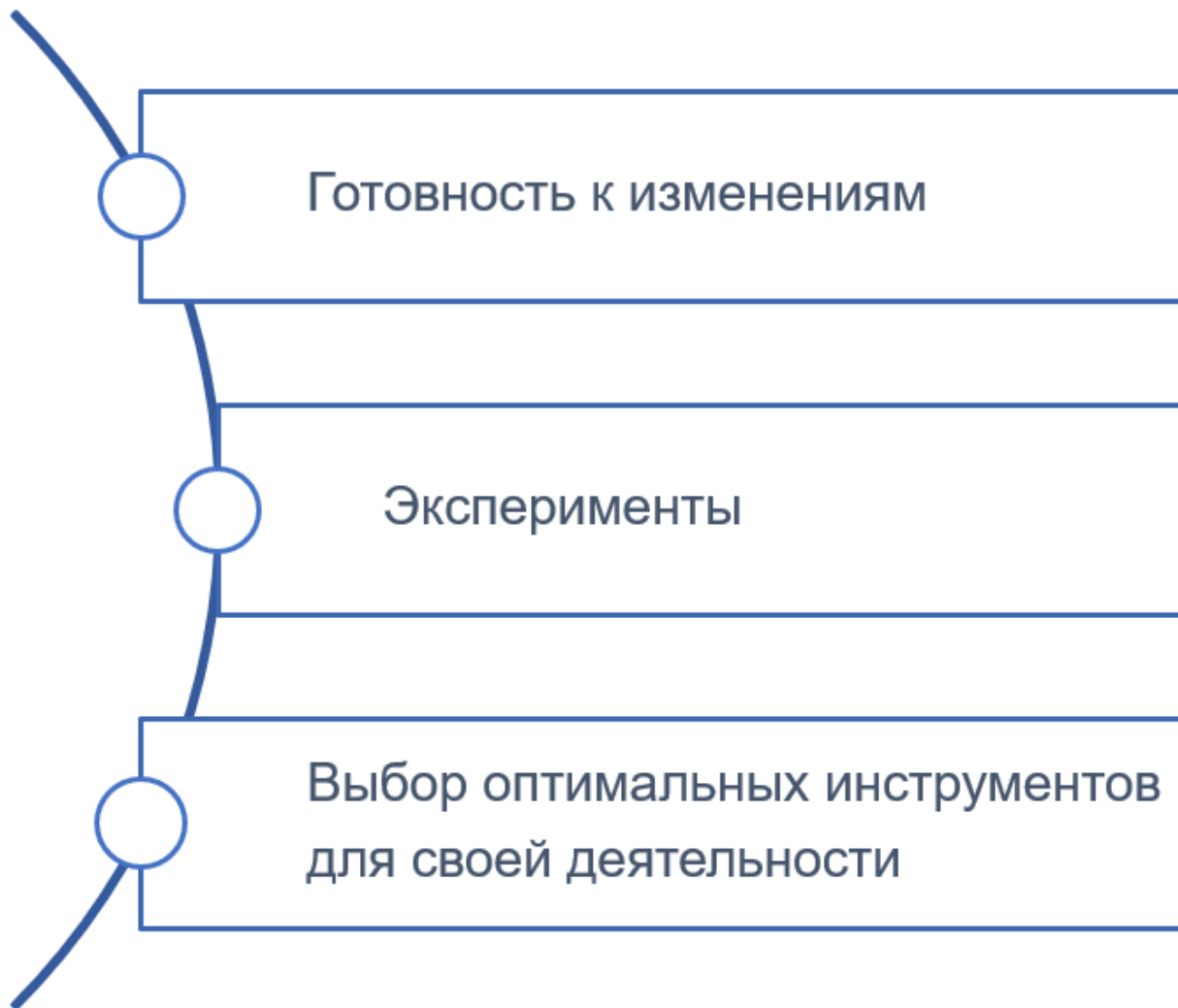
- Сертифицированный тренер
- Создатель авторских тренингов
- Эксперт партнёрских проверок качества бережливого образца



**Мещерякова
Арина**

Заместитель директора
ОБУ «МФЦ Липецкой области»

СВЯЗЬ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ МЕТОДИК



**УВЕЛИЧЕНИЕ
ЭФФЕКТИВНОСТИ**

ФГБОУ ВО "Кубанский
государственный медицинский
университет" Минздрава России



Свистун Олеся Владимировна

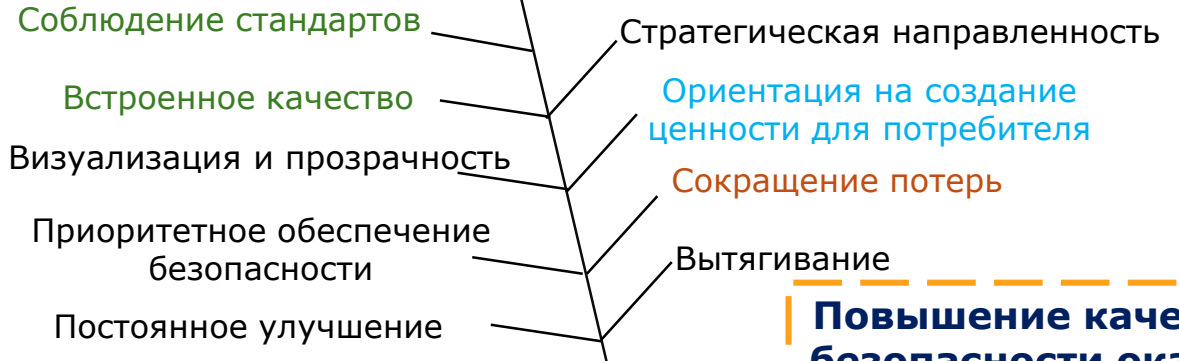
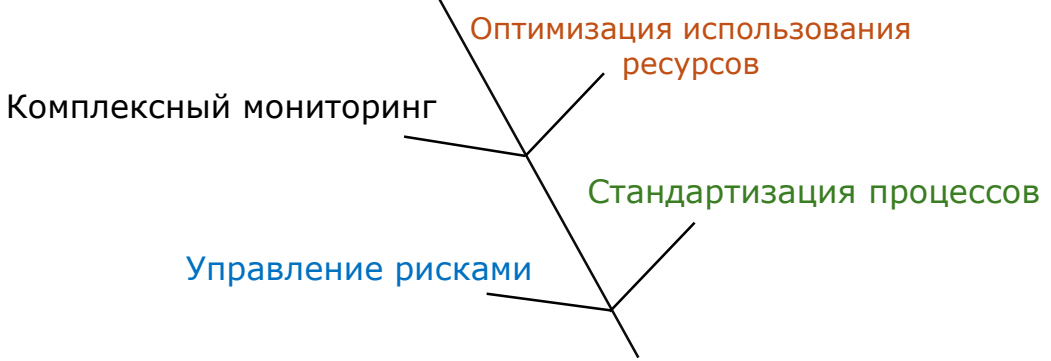
- **Более 15 лет** работы в практическом здравоохранении
- **4 лет** работы в сфере внедрения бережливых технологий в организациях здравоохранения
- **Более 30 проведенных тренингов** по бережливым технологиям
- **25 выездных «Фабрик процессов»**, в рамках непосредственной работы с конкретными проектами медицинской организации
- **Проектное сопровождение 8** медицинских организаций
- Реализовано более **20 проектов** в сфере здравоохранения в Краснодарском крае
- Автор более **30 научных публикаций**

Интегрированный подход

Внутренний контроль качества и безопасность медицинской деятельности

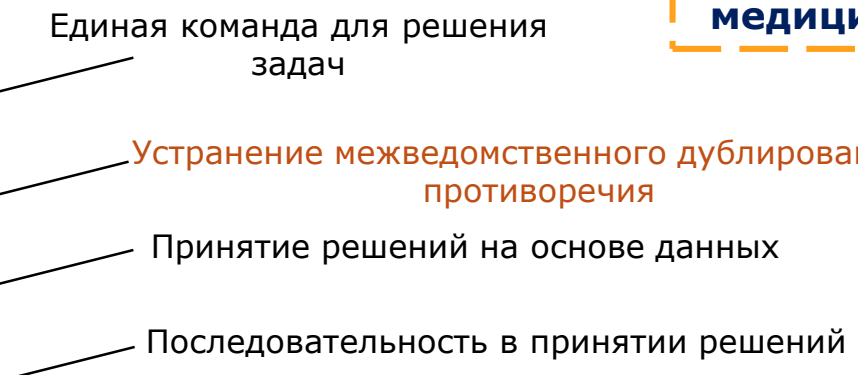
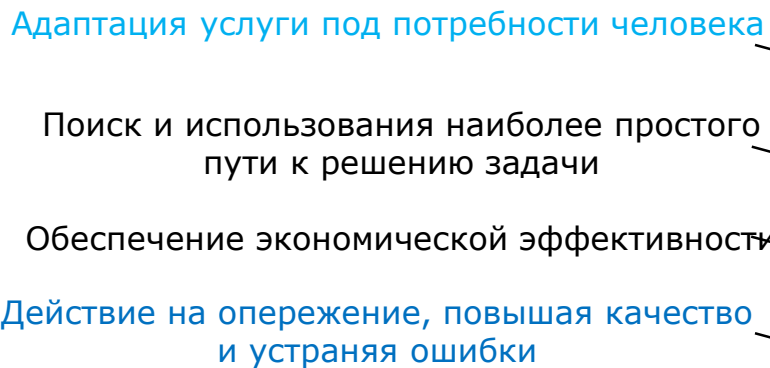


Бережливое производство



→

Повышение качества и безопасности оказания медицинской помощи



Клиентоцентричность



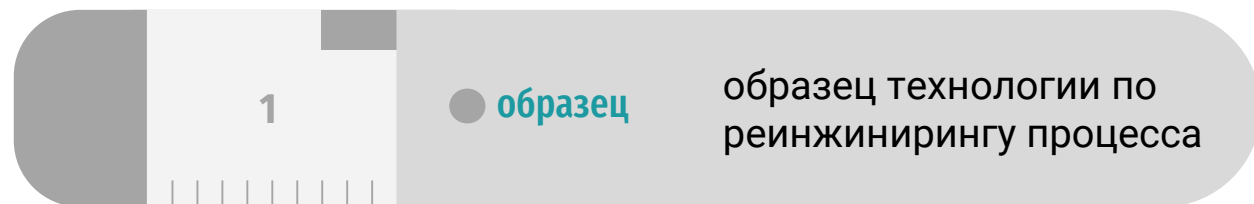
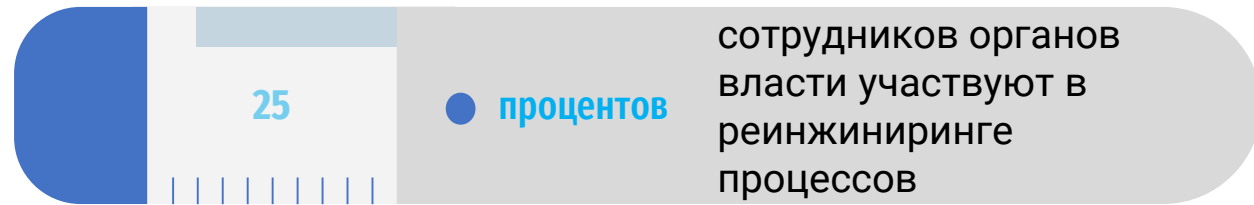
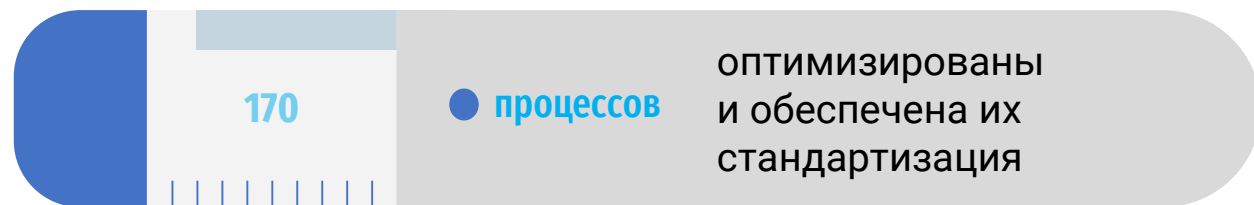
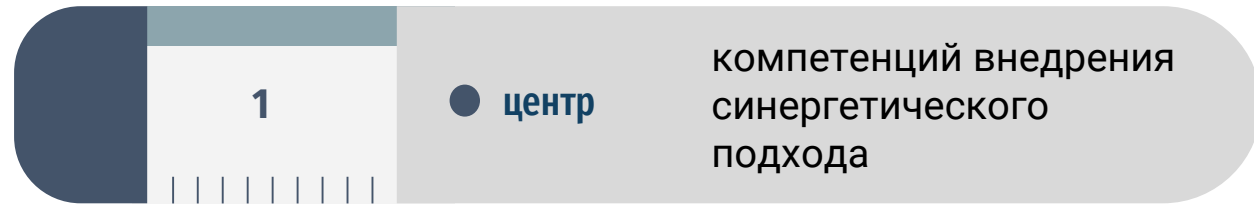
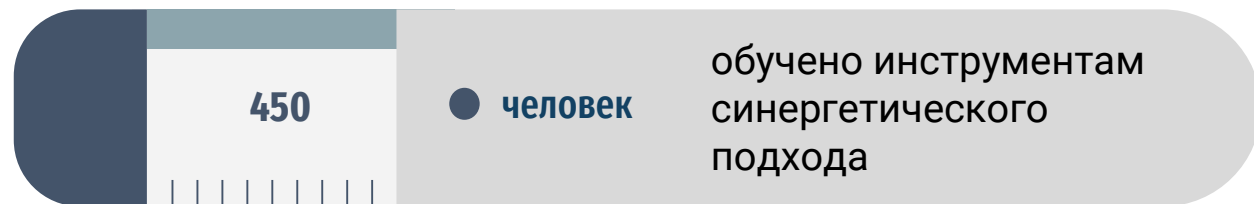
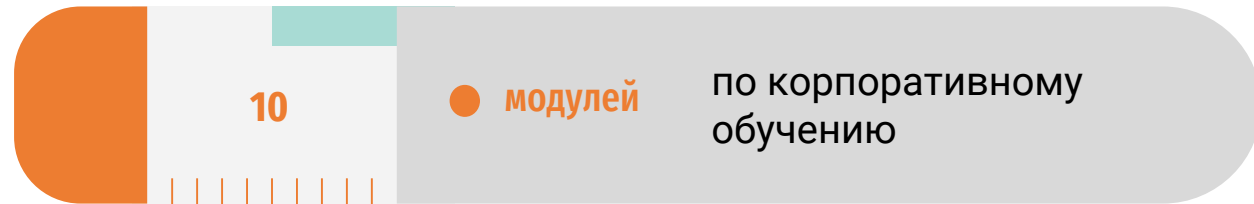
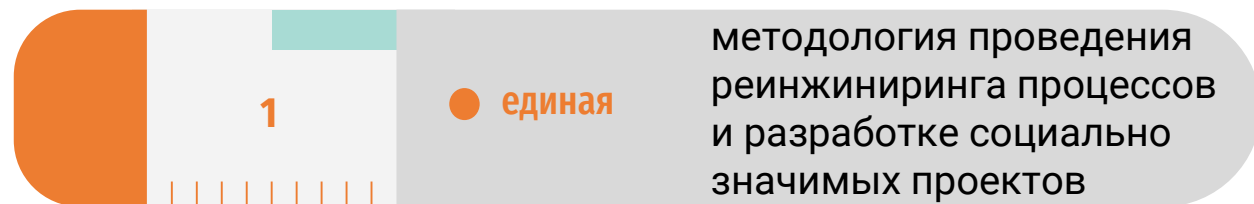
Министерство цифрового развития
Белгородской области

Стенд проекта:

Организация документооборота и оперативного взаимодействие



Результаты



Департамент государственной
службы и профилактики коррупции
Югры



**Деменко
Александр**

*Директор
Департамента
государственной
гражданской
службы, кадровой
политики и
профилактики
коррупции Ханты-
Мансийского
автономного округа
- Югры*



Биография



Телеграм канал
Департамента

Связь процессного, бережливого управления и клиентоцентричности

Бережливые технологии повышения эффективности государственного управления



Централизация функций



Формирование организационно-штатных структур



Повышение эффективности бюджетных расходов



Цифровизация процессов

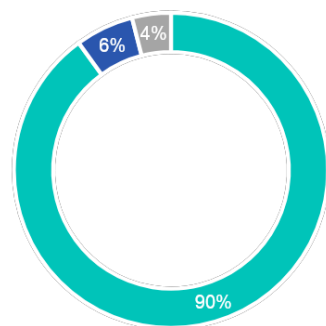


Качественный подбор персонала

Клиентоцентричность

1 Оценка удовлетворенности работой Единой кадровой службы исполнительных органов автономного округа

Удовлетворенность взаимодействием с сотрудниками ЕКС

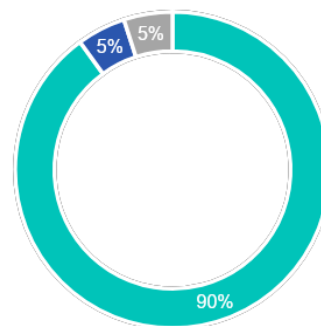


90%
удовлетворены

6%
скорее не удовлетворены

4%
не удовлетворены

Удовлетворенность скоростью (оперативностью и своевременностью) подготовки кадровых документов

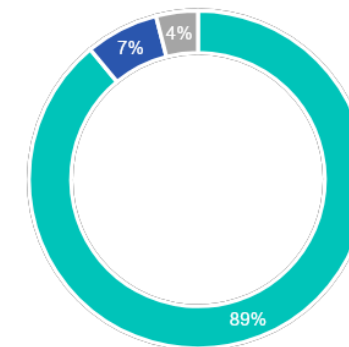


90%
удовлетворены

5%
скорее не удовлетворены

5%
не удовлетворены

Удовлетворенность понятностью и полнотой предоставленной информации по кадровому процессу



89%
удовлетворены

7%
скорее не удовлетворены

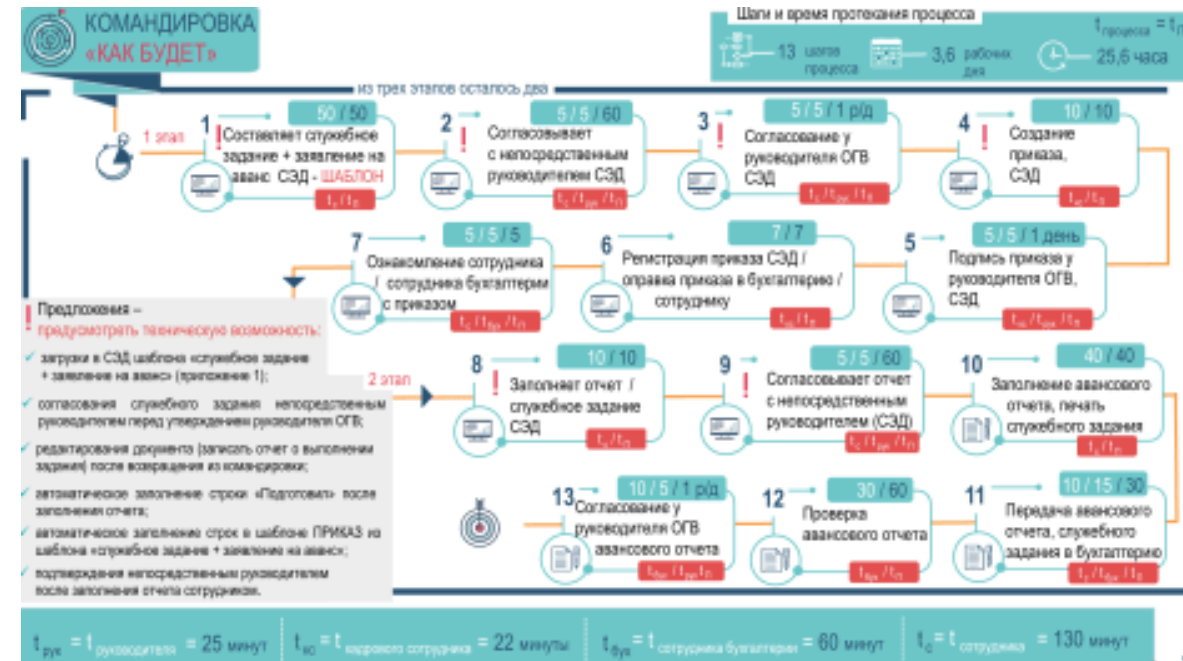
4%
не удовлетворены

2 Обучение

- Повышение квалификации (компьютерный симулятор информационной системы управление кадрами)
- Семинары для кадровых работников, для руководителей исполнительных органов, государственных учреждений автономного округа
- Обучение на рабочих местах (выездные мероприятия в государственные учреждения автономного округа)

Связь процессного, бережливого управления и клиентоцентричности

Процессное управление



Участники процесса

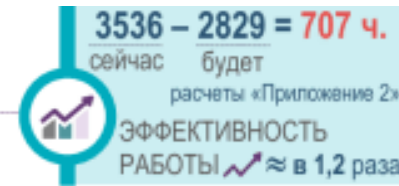
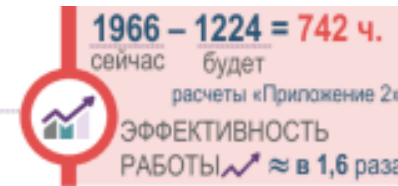
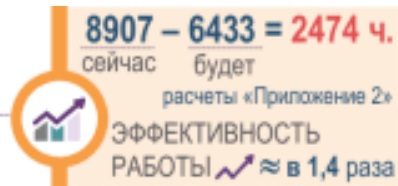
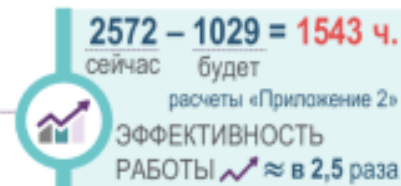
Кадровый сотрудник

Сотрудник

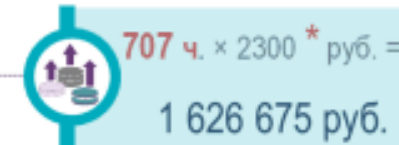
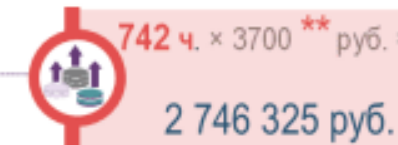
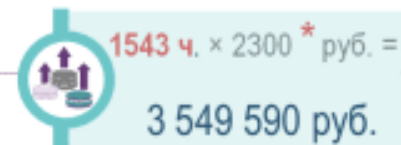
Руководитель

Сотрудник бухгалтерии

Сокращение затраченного времени в год, в часах



Потенциал повышения производительности труда, в рублях



Масштабирование проекта

Цифровизация кадровых функций государственных учреждений



- Первичную информацию заносят на месте, но в **единой информационной системе**
- Внедряют в деятельность **электронный кадровый документооборот**

Основные эффекты

- С января 2025 года ожидается **экономия** денежных средств, связанная с отказом от закупки и обслуживания локального программного обеспечения для управления кадрами
За 2023 год сумма затраченная на локальное кадровое программное обеспечение составила **56 млн. руб.**
- **Единая модель взаимодействия и интеграция** с информационной системой КУ автономного округа «Региональный центр бухгалтерского учета»
- Высвобождение сотрудников для реализации более комплексных задач
- **Сокращение количества ошибок в процессах**, связанных с «человеческим фактором»

Филиал ГКУ ВО "Центр занятости
населения Владимирской области -
"Гусь - Хрустальный"

Давайте знакомиться



**Яковлева
Оксана**

Владимирская область
г. Гусь-Хрустальный

Директор центра
занятости населения

1. Автор проекта «Занятость МАМ»
(практика размещена на платформе АСИ СМАРТЭКА)



2. Соавтор проекта по укреплению партнерских отношений службы занятости с представителями некоммерческого сектора.

3. Член команды финалистов III Всероссийского конкурса профессионального мастерства в номинациях

- ▶ «Лучший центр занятости населения II уровня»
- ▶ «Лучший проект ЦЗН»



«Усиление общего эффекта»



1



«Прошиваем» всю организацию начиная с уровня мышления («Работаем на благо клиента»)

2



Предлагаем востребованные сервисы, разрабатываем новые, улучшаем качество обслуживания

3



Транслируем «Истории успеха»



Егор
Крюнькин
модератор

Спасибо за внимание!

Вопросы, замечания, предложения