



РОСАТОМ

# Эффективный инфоцентр



# Цели и задачи обучения



1 Понять, что такое инфоцентр и как его использовать

2 Научиться визуализировать информацию



1. Научиться использовать инфоцентр, как инструмент принятия решений
2. Узнать алгоритм работы с инфоцентром
3. Научиться выбирать данные для инфоцентров разного уровня
4. Научиться визуализировать данные для эффективной работы с ними

# Что такое инфоцентр

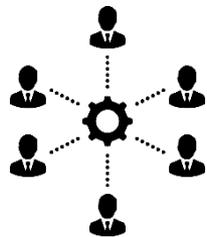
– инструмент  
декомпозиции целей,  
который позволяет **ВЫЯВЛЯТЬ**  
**проблемы** и повышать  
скорость принятия  
управленческих решений



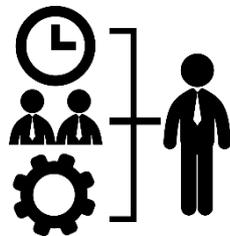
# Цели внедрения инфоцентра



**Визуализация рисков и проблем**

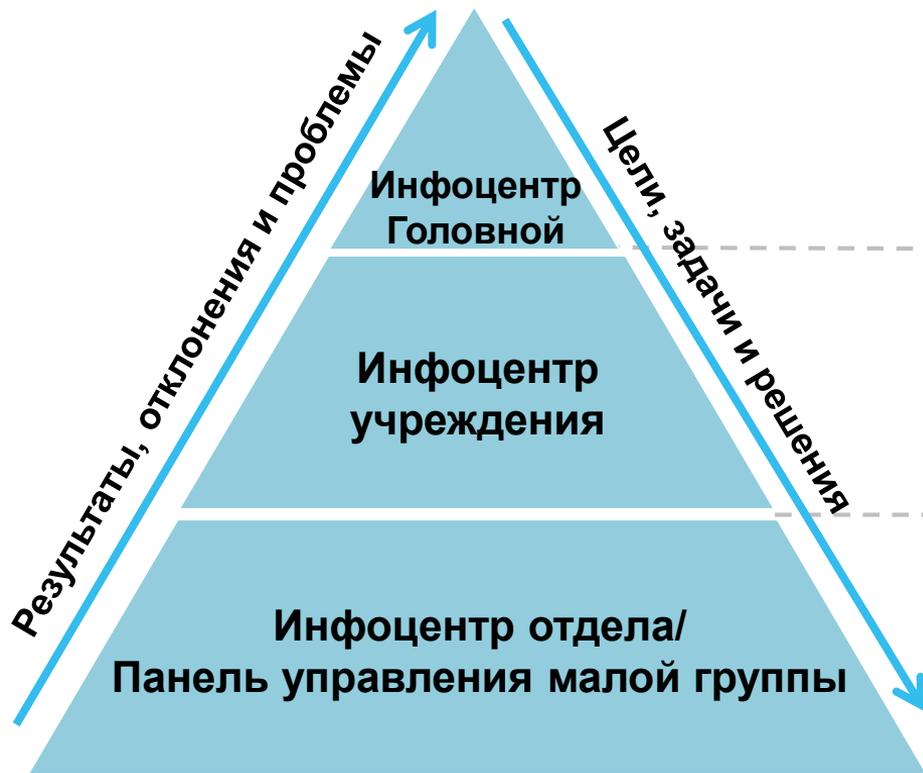


**Единая среда коммуникаций для руководителей и работников**



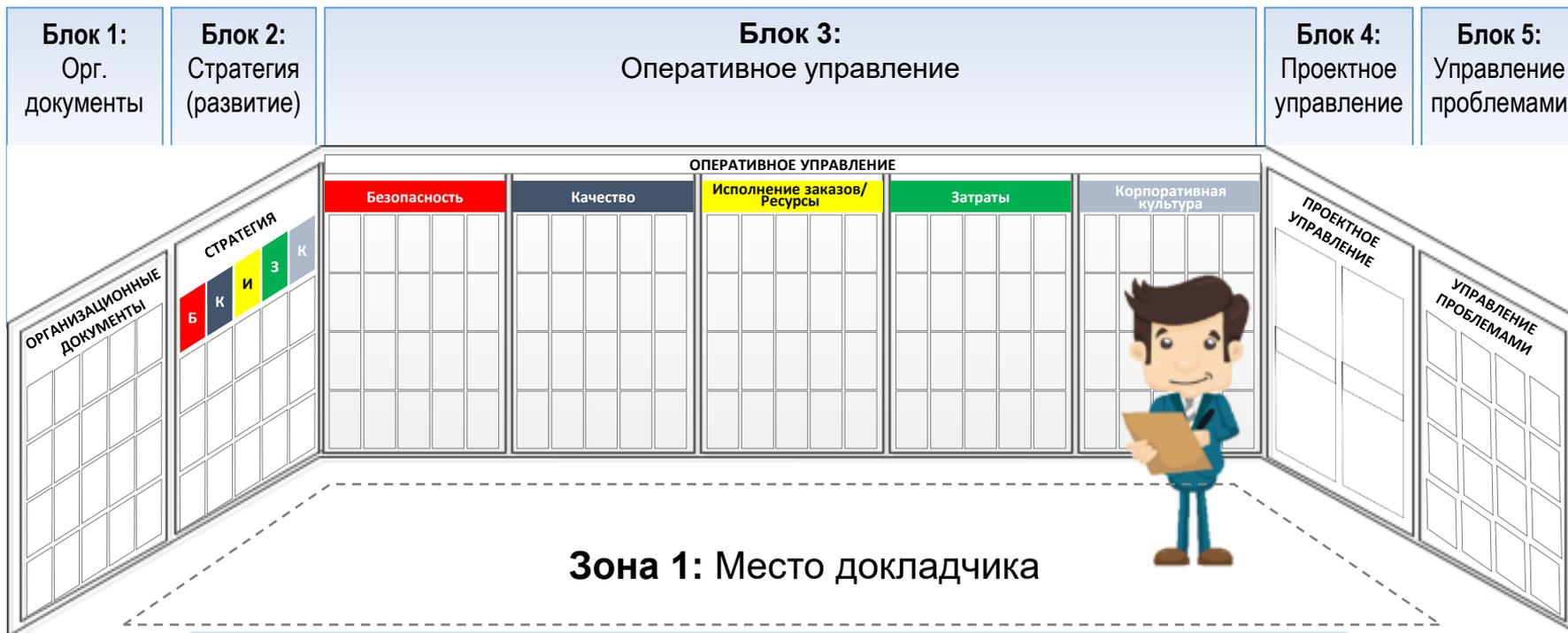
**Эффективные управленческие решения**

# Уровни управления инфоцентром



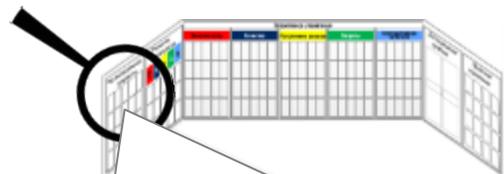
- Еженедельный сбор показателей всех учреждений на уровень министерства
- Управление верхне-уровневыми показателями всего министерства
- Сбор первичной информации с отделов не реже 1 раза в день
- Управление первичными показателями учреждения на оперативных совещаниях
- Ежедневный сбор первичной информации
- Выявление проблем на местах

# Основные блоки инфоцентра



**Важно:** Инфоцентр учреждения / малой группы (отдела) должен включать в себя блоки 3 и 5, а также блок 4 в случае необходимости отражения информации о реализуемых проектах

# Блок 1. Организационные документы.



## Организационные документы

Миссия организации. Ценности. Политика

Стратегия развития организации

Дорожная карта создания по проектам

Критерии Процессной модели

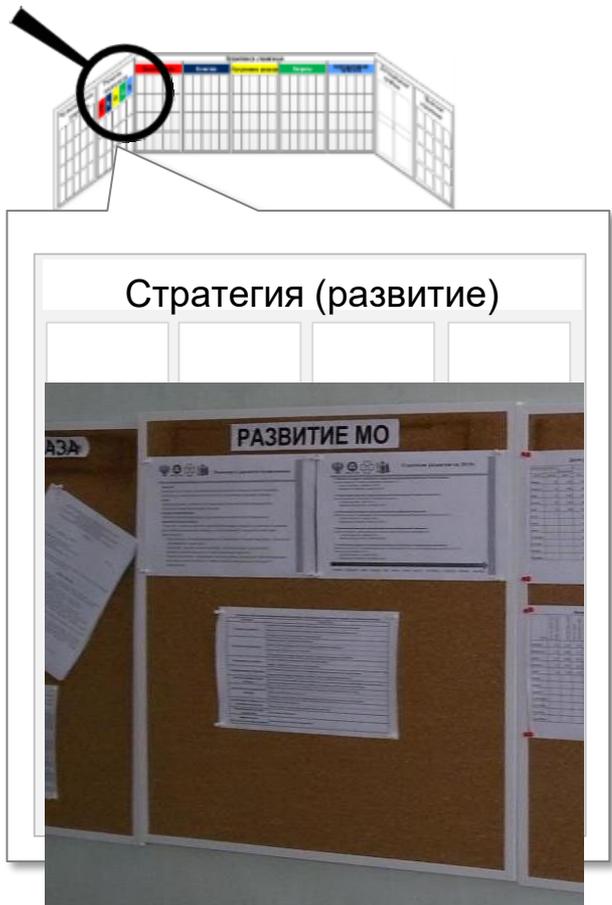
### Содержание данного блока инфоцентра:

- Ценности
- Политики предприятия в области качества, экологии, охраны труда, безопасности и т.п.
- Актуальные новые организационно-распорядительных документы
- Регламент проведения совещаний с использованием информационного центра
- Инструкция по визуализации информации
- Правила и ответственность за сроки и своевременность актуализации информации
- Другие приказы и распоряжения

### Обновление информации в данном блоке:

происходит по мере необходимости

## Блок 2. Стратегия (развитие)



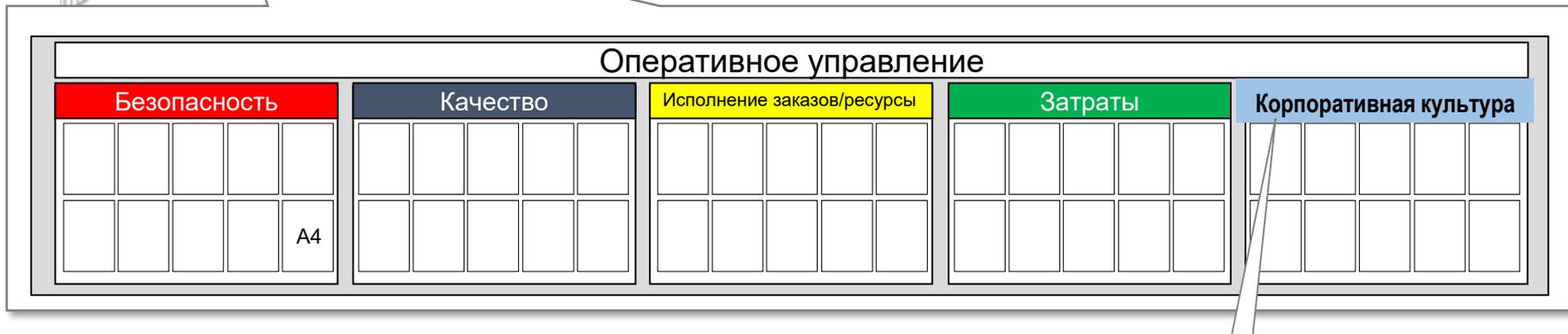
### Содержание данного блока инфоцентра:

- Дерево целей организации
- X-матрица руководителя
- Стратегия развития ОИВ/организации, целевые параметры бизнес-плана организации
- Программа развития организации
- Ключевые показатели эффективности деятельности организации (карта КПЭ руководителя)
- Бизнес-показатели (мониторинг)
- Информация о выполнении ключевых показателей эффективности руководителя организации

### Обновление информации в данном блоке:

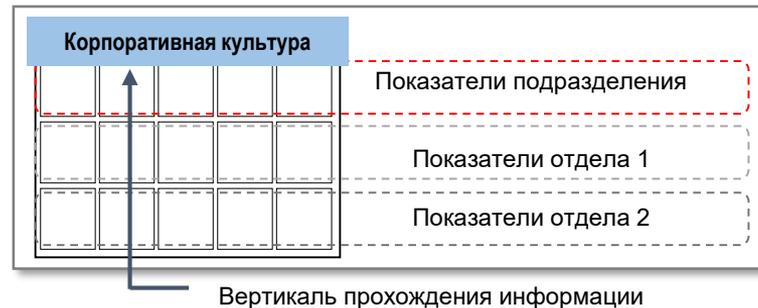
происходит по мере необходимости не реже 1 раза в квартал 8

# Блок 3. Оперативное управление

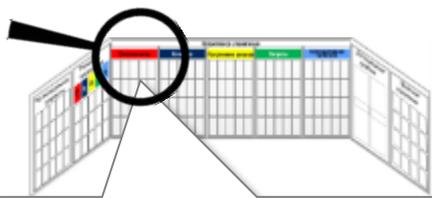


## Общая информация:

1. Блок **Оперативное управление** является панелью управления руководителя подразделения. В отделах и учреждениях/подразделениях на принципах данного блока формируется «Панель управления отдела и «Панель управления малой группы».
2. Обеспечивается единая вертикаль прохождения информации по основным уровням организации.
3. Информация блока используется ежедневно/еженедельно при проведении оперативных совещаний.



# Блок 3. Безопасность.



## Безопасность

Доля оборудования, прошедшего метрологический контроль, %  
(план/факт)

Доля сотрудников, прошедших ПО, вакцинацию, % (план/факт)

Временная нетрудоспособность сотрудников МО, случаи/дни

Доля рабочих мест, обустроенных по системе 5С, % (план/факт)

### Содержание данного блока инфоцентра:

- Календарь безопасности (крест безопасности) – заполняется ежедневно
- План профилактических мероприятий и оценка его выполнения
- Показатели промышленной безопасности (количество инцидентов)
- Показатели пожарной безопасности (количество пожаров на различных типах объектов)
- Предписания надзорных органов, ответственные и сроки их устранения
- Статистика выявленных рисков и нарушений и планы устранения выявленных рисков
- Динамика внедрения системы 5С по организации (план график внедрения)
- Уровень развития 5С (оценки по результатам проверок)

# Крест безопасности



1	2
3	4
5	6
7	8

29	30	31		YEAR:	9	10	11	12
28	27	26	25	MONTH:	13	14	15	16

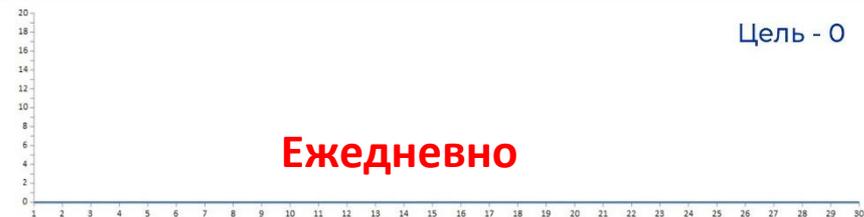
24	17
23	18
22	19
21	20

**Белый:** нерабочий день  
**Зеленый:** день без нарушений  
**Красный:** день с нарушениями

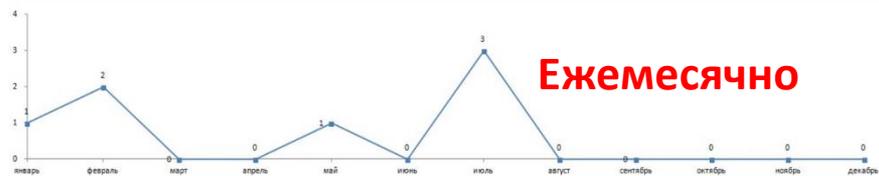
	Дата нарушения	Выявлены нарушения	
		Ф.И.О. работника	Содержание нарушения
			
			

## Предписания надзорных органов

Количество предписаний, шт. (ноябрь 2019 г.)

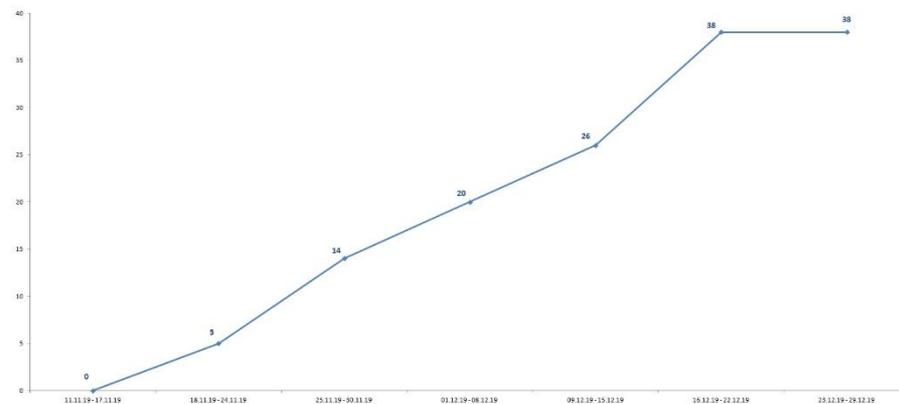


Количество предписаний, шт. (2019 г.)



## Внедрение 5С

Количество рабочих мест по 5С



# Блок 3. Оперативное управление. Качество.

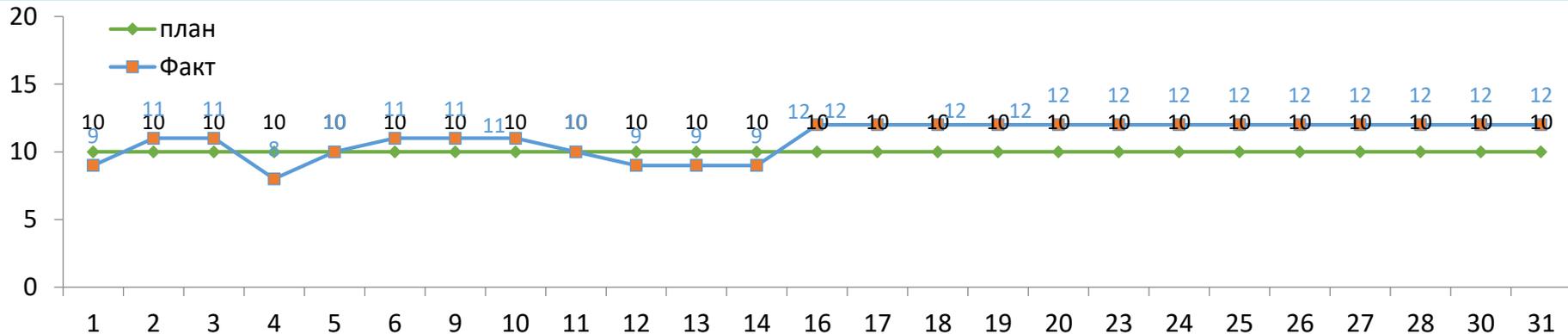


## Содержание данного блока инфоцентра:

- Количество выявленных несоответствии и/или отклонений по организации и по каждому отделу за предыдущий период
- Количество и причины отклонений по качеству план/факт/прогноз
- Финансовые потери от затрат по качеству, причинам план/факт/прошлый год
- Оценки удовлетворенности заказчика (в области качества)
- Качество предоставленных услуг (количество возвратов)
- Количество претензий от населения

# Пример качественного показателя

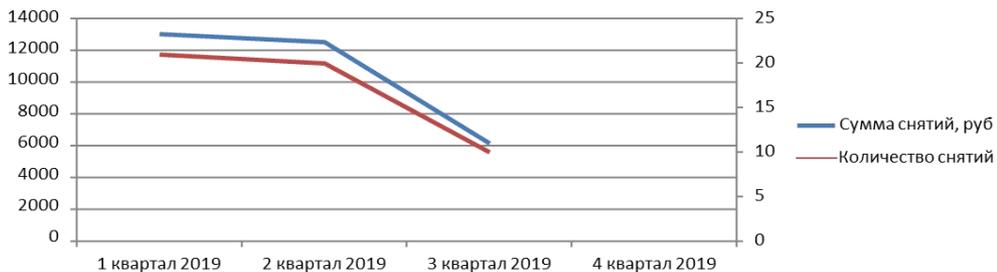
## Оценка качества обслуживания, баллы.



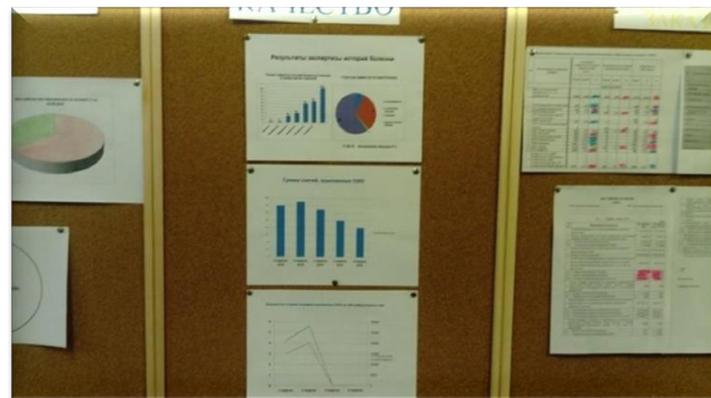
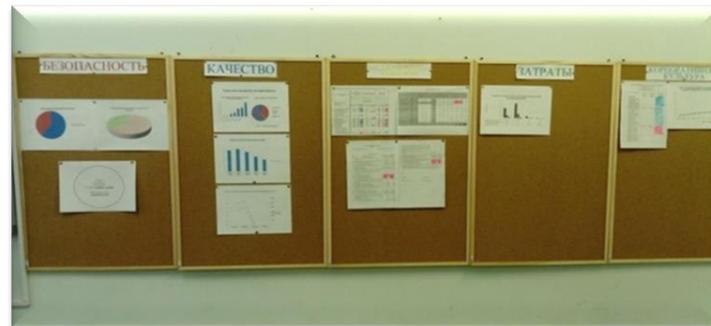
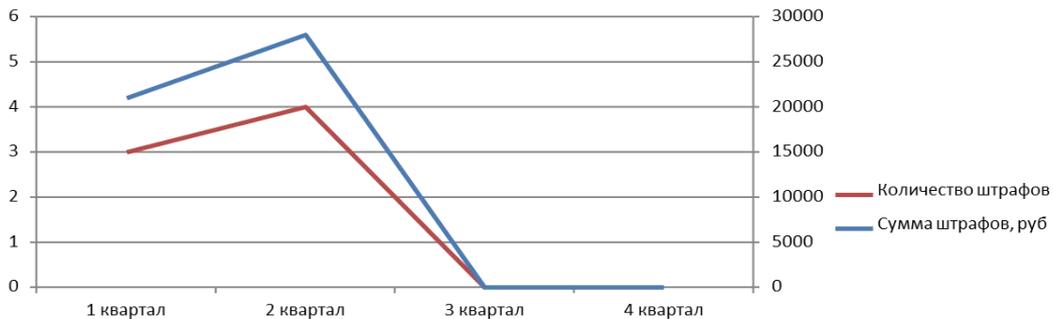
## Оценка качества обслуживания средняя по месяцу, баллы.



## Количество и сумма снятий взысканных СМО на 100 амбулаторных кар



## Количество и сумма штрафов взысканных СМО на 100 амбулаторных карт



# Блок 3. Исполнение заказов/ресурсы

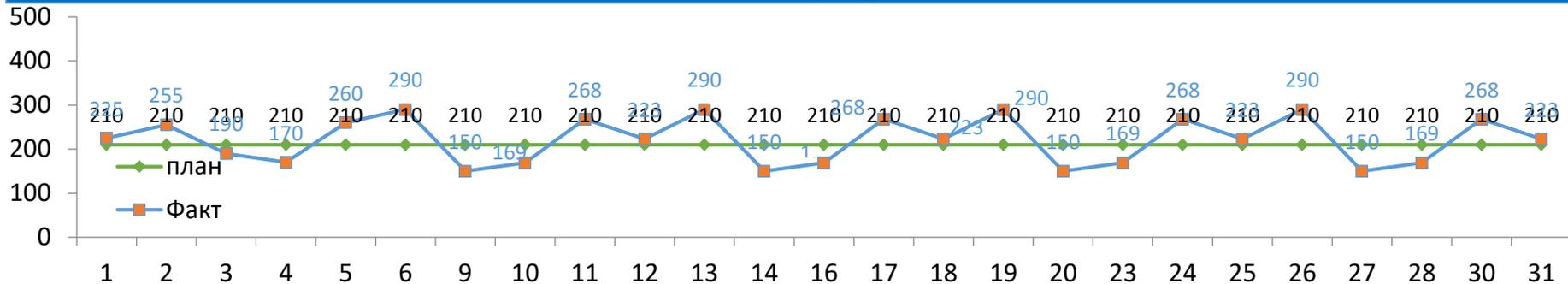


## Содержание данного блока инфоцентра:

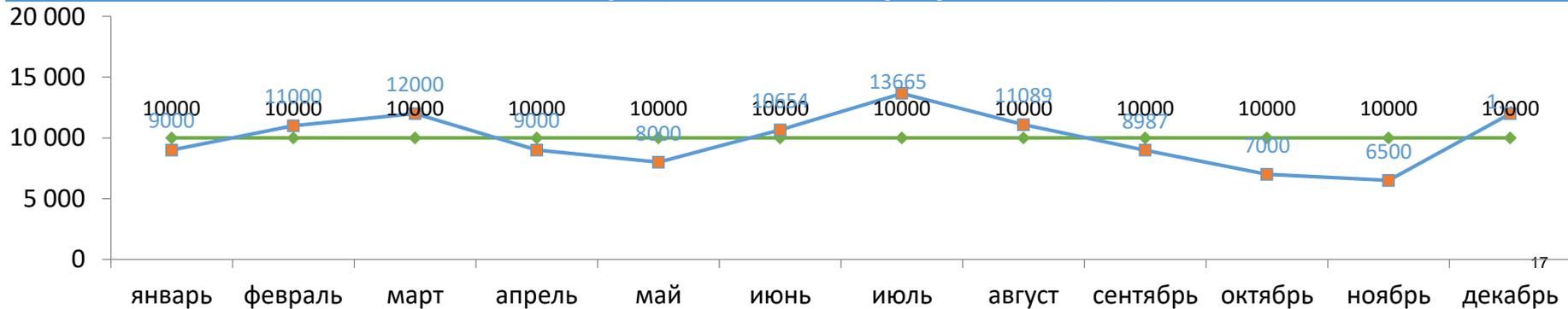
- Выручка организации, руб. (план, факт)
- Выполнение плана контрактации на текущий год, %
- Выполнение программы по номенклатуре (за текущий период и нарастающим итогом с начала года)
- Производственный анализ по рганизации и по каждому отделу за предыдущий период
- Достижение целевых показателей потоков (план, факт)
- План/факт по выполненным обязательствам, в том числе с нарастающим итогом с начала года
- Вехи исполнения заказа, статус по вехам
- Время задержки клиента (очереди)
- Время оказания услуги (ключевые)

# Пример количественного показателя

## Количество услуг, шт.



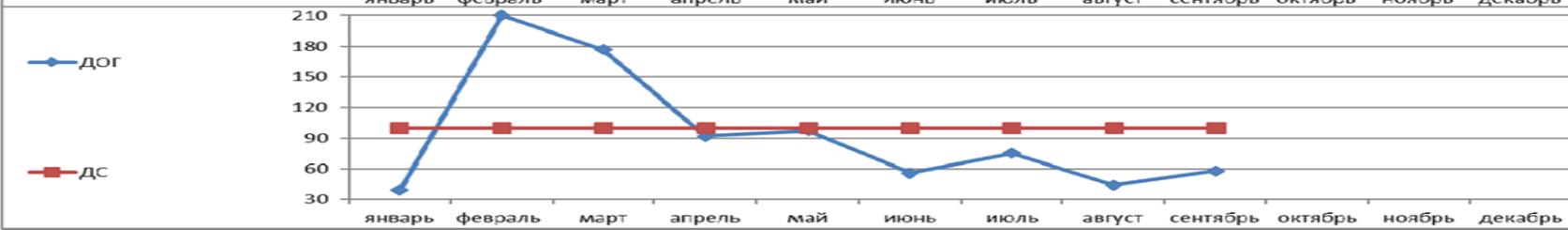
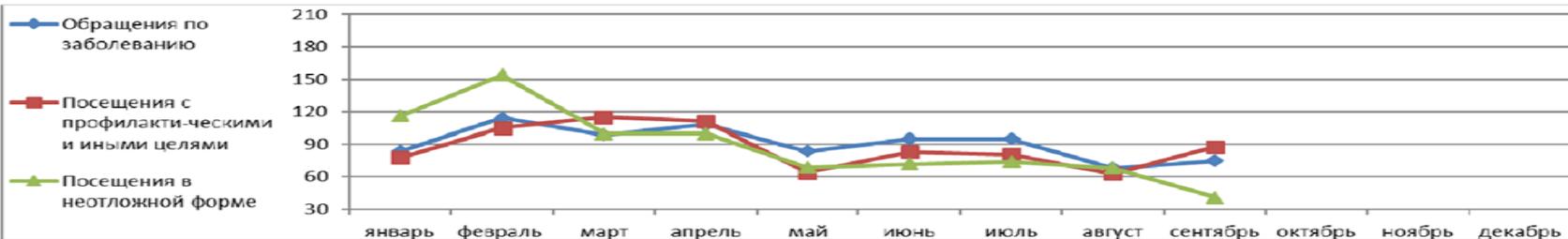
## Количество предоставленных услуг за месяц, шт.



# Пример количественного показателя

## Выполнение государственного задания (% , ежемесячно)

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
Обращения по заболеванию	84	114	99	108	84	95	95	68	75			
Посещения с профилактическими и иными целями	78	105	115	111	64	83	81	63	88			
Посещения в неотложной форме	116	154	100	100	69	72	74	68	41			
ДОГ	39	210	177	92	97	56	75	44	58			
ДС	100	100	100	100	100	100	100	100	100			
План	100	100	100	100	100	100	100	100	100			



# Блок 3. Оперативное управление. Затраты.

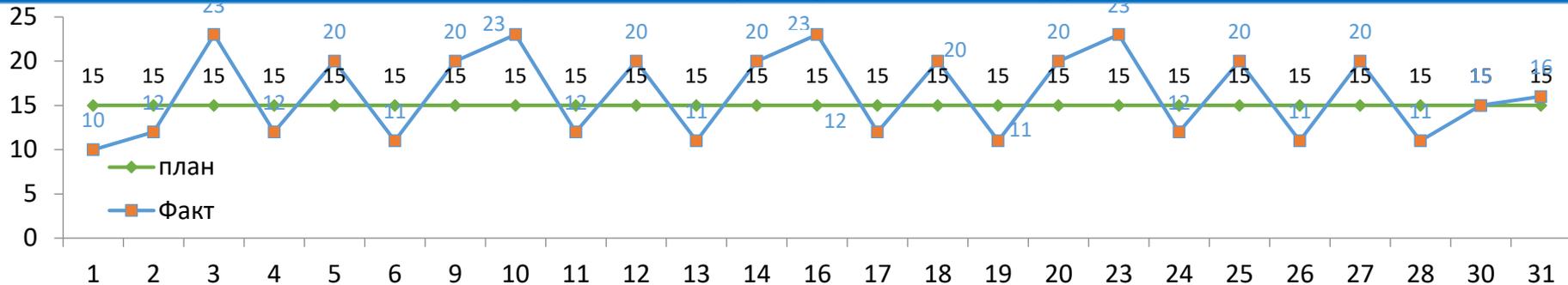


## Содержание данного блока инфоцентра:

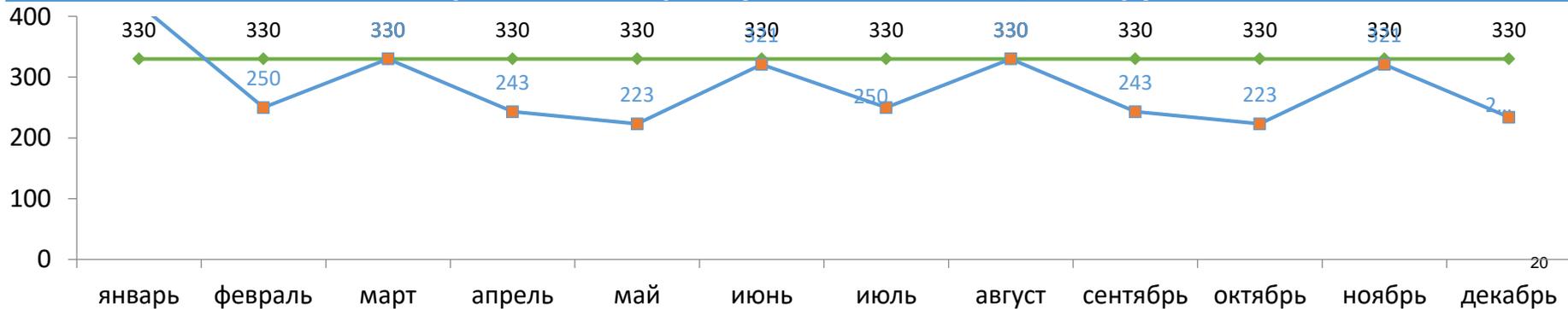
- Совокупные прямые затраты по продуктам/заказам/услугам(нормативы и отклонения)
- Наиболее существенные виды затрат по различным статьям (прогноз выполнения / сопоставление со целевым значением)
- Динамика изменения запасов по категориям / оборачиваемость запасов. Оборачиваемость запасов, дней
- Административно-хозяйственные расходы, руб.
- Финансовые потери из-за несвоевременного предоставления услуг за прошедший период
- Финансовые потери из-за несвоевременного предоставления услуг с нарастающим итогом с начала года
- Показатели оценки стоимости функции и цели по её снижению
- Мониторинг целей по снижению стоимости функции, перечень рисков по не достижению данных целей, мероприятия для достижения поставленных целей и статусы их выполнения

# Пример показателя с затратами

## Затраты на телефонную связь, тыс. руб



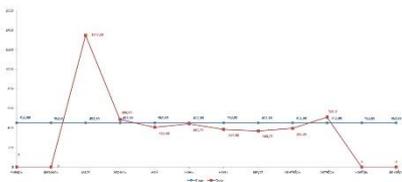
## Затраты на телефонную связь за месяц, тыс. руб



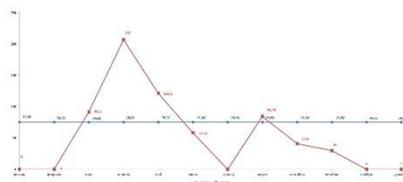
# Затраты

## Договорные обязательства

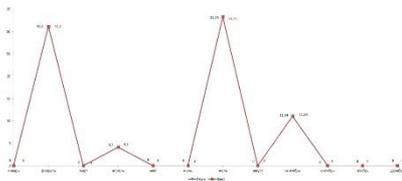
На содержание зданий, тыс.руб. (2019 г.)



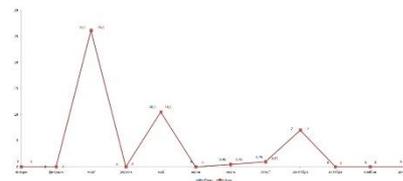
На средства защиты, тыс.руб. (2019 г.)



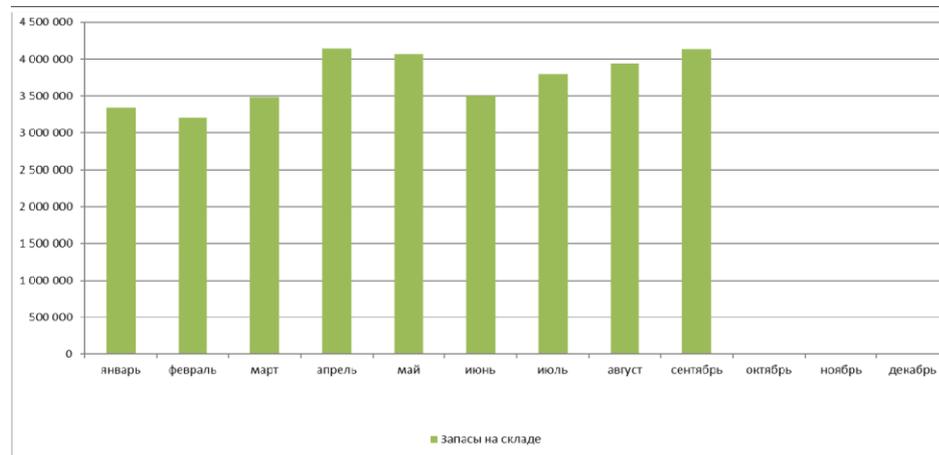
На транспорт, тыс.руб. (2019 г.)



На обучение, тыс.руб. (2019 г.)

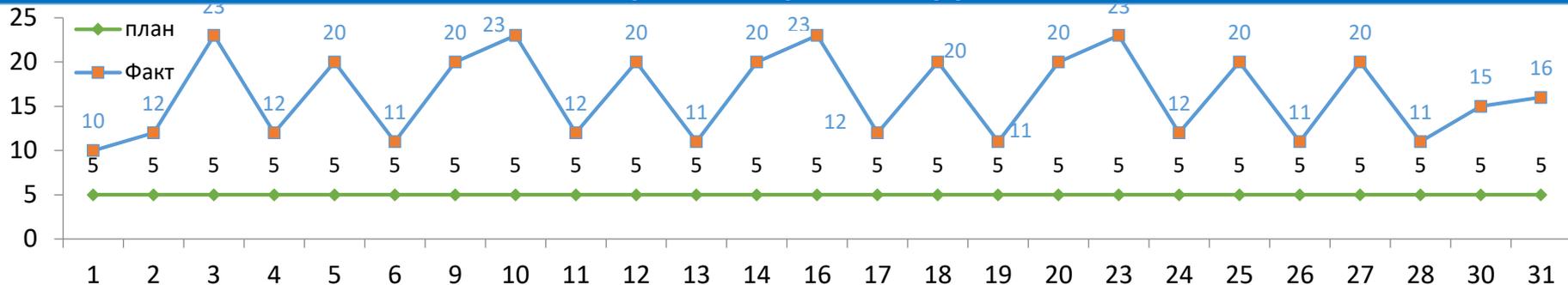


## Мониторинг объемов запасов, мес/руб

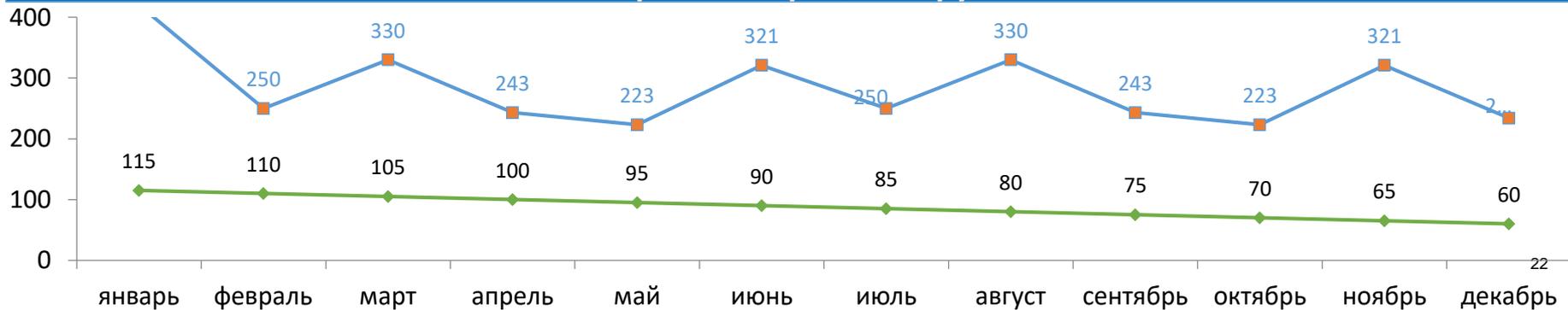


# Пример показателя с затратами

## Затраты на брак, тыс. руб



## Затраты на брак, тыс. руб



# Блок 3. Корпоративная культура.

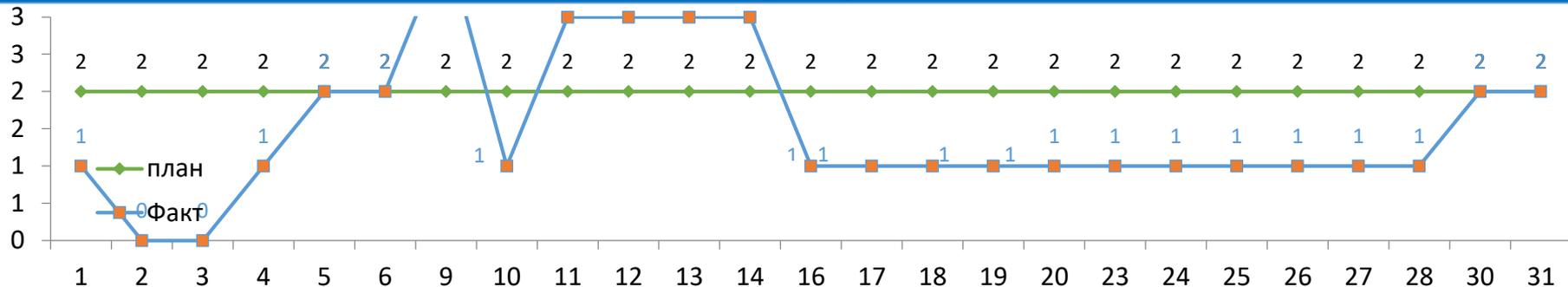


## Содержание данного блока инфоцентра:

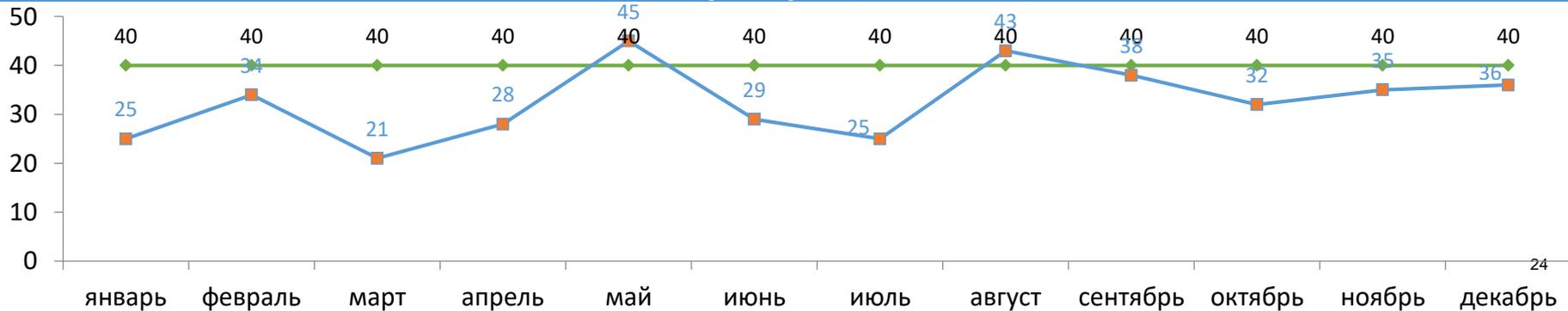
- Динамика среднесписочной численности (план/факт/прогноз)
- Производительность труда (план/факт/прогноз)
- Фонд оплаты труда (план/факт/прогноз)
- Фактический уровень загрузки персонала
- Явочная численность персонала. Анализ невыходов в целом по организации
- Затраты на персонал, руб.
- Сравнительный анализ затрат на сверхурочные / работы в выходные дни, руб.
- План выполнения заявок на комплектование подразделений
- План/график развития персонала
- График отпусков персонала
- Динамика работы с Предложениями по улучшениям (в целом по организации / по направлениям рабочих групп)
- Оценка вовлеченности персонала (по итогам года) и мероприятия по ее повышению

# Пример показателя по персоналу

## Количество отсутствующих, чел.



## Количество отсутствующих в месяц, чел



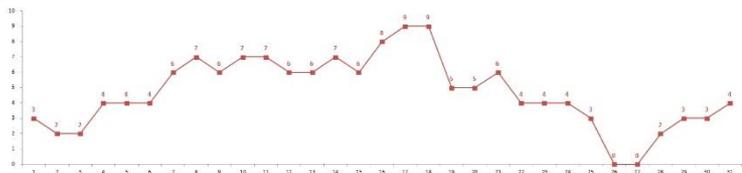
# Корпоративная культура

## Больничные листы

Количество работников, отсутствовавших по причине болезни, чел.  
(ноябрь 2019 г.)



Количество работников, отсутствовавших по причине болезни, чел.  
(октябрь 2019 г.)

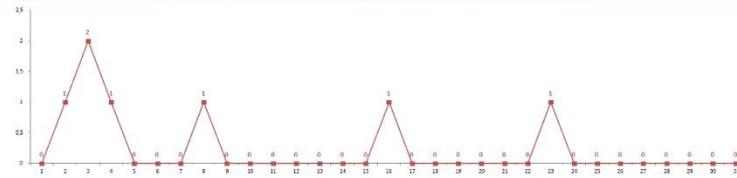


## Отпуск без сохранения заработной платы

Количество работников, находящихся в отпуске без сохранения заработной платы, чел. (ноябрь 2019 г.)



Количество работников, находящихся в отпуске без сохранения заработной платы, чел. (октябрь 2019 г.)



# Блок 4. Проектное управление

Данный блок разделен на 2 части и предназначен для визуализации **хода проектной деятельности**:

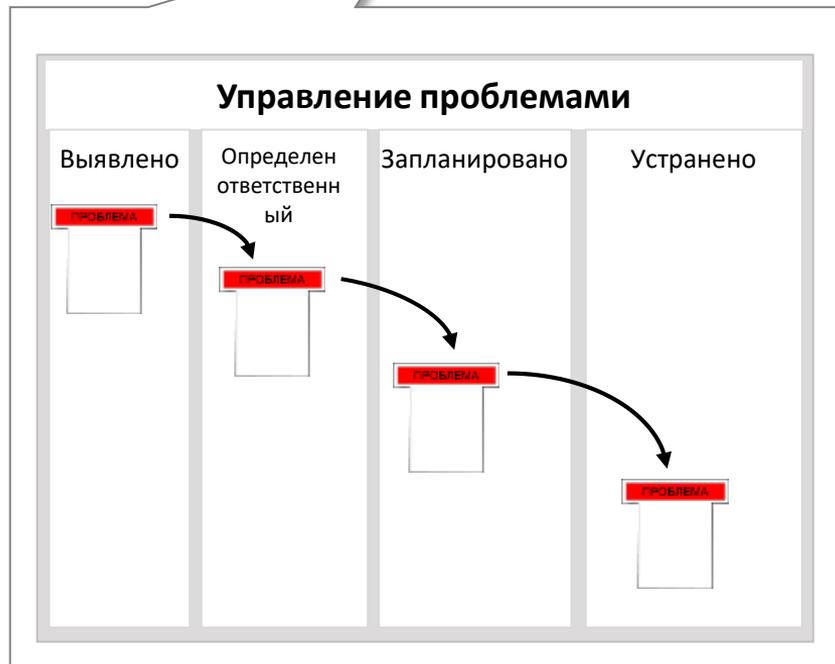
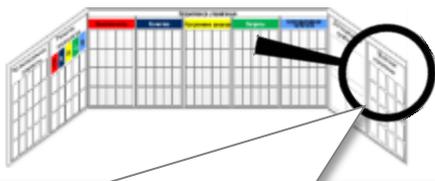
1. Инвестиционные и не инвестиционные проекты;
2. Мониторинг развития проектной деятельности в организации

**Содержание данного блока инфоцентра:**

- План развертывания проектов.
- Реестр проектов с указанием дат реализации каждой фазы и фокусами внимания, где выявлено отставание
- Показатели обучения участников проектов
- Личные проекты руководителя подразделения и отделов:
  - Карточка проекта
  - Дорожная карта проекта с основными вехами
  - Рабочие материалы хода проекта
  - План/факт достижения целей проекта
- Сводная информация о проектах других руководителей
- Информация о проектах сотрудников подразделения в формате выполнено / не выполнено



# Блок 5. Управление проблемами.



## Содержание данного блока инфоцентра:

- Любой сотрудник, выявивший проблему/отклонение в любой сфере деятельности, должен записать ее на карточку выявления проблем и разместить на данном блоке в область "Выявлено" (в соответствии с уровнем инфоцентра)
- Руководитель обязан определить ответственного за решение данной проблемы и переложить карточку в область "Определен ответственный"
- Ответственный должен запланировать решение данной проблемы и переместить карточку в область "Запланировано", после устранения коренных причин в область "Устранено"
- Еженедельно проводится анализ выявленных проблем и архивирование решенных

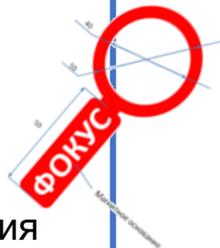
## Совещание:

- У данного блока еженедельно проводится совещание с определением текущего статуса решения проблем, определения ответственных за решение выявленных за предыдущий период.

# Для чего нужны оперативные совещания у инфоцентров?

Оперативные совещания с коллективом у инфоцентра являются **эффективным инструментом управления**, позволяющим:

- Планировать
- Контролировать исполнение планов и показателей
- Сотрудничать и принимать важные решения
- Решать проблемы
- Делиться и обмениваться информацией
- Получать обратную связь
- Выстраивать эмоциональный контакт с коллективом
- Сокращать длительность совещаний



# Инфоцентр позволяет визуализировать проблемы

## Что такое проблемы?

**Проблемы** – это любые отклонения от выполнения планов и нормативов:

- использования ресурсов,
- выработки, и производительности
- трудоемкости,
- качества, а также проблемы взаимодействия между подразделениями, поддерживающими функциями и т.д.



# Последовательность шагов для организации инфоцентра

1 Определить **наполнение** инфоцентров

2 Определить **места** размещения инфоцентров

3 Сделать **эскизы** инфоцентров

4 Определить **регламент** проведения оперативных совещаний и **ответственных** за актуализацию информации

5 Заказать **стенды** (в том количестве, которое вам необходимо)



# Инфоцентр может быть и цифровым, но детально проработанным на «бумаге»



# Заблуждения относительно инфоцентров



## Мифы

- Самое главное, чтобы стендов было много!
- Давайте сделаем инфоцентр, ведь сказали же!
- Главное, чтобы на инфоцентре было много информации!
- Если я выявлю проблему – мне влетит!
- Я не работаю на производстве, поэтому мне не нужен инфоцентр!
- Стенды должны быть красивыми!

## Реальность

- Инфоцентр необходим, чтобы фокусировать внимание, а не рассеивать его!
- Инфоцентр – это важный инструмент коммуникации руководителя!
- Краткость и простота – сестры таланта!
- Руководитель заинтересован в получении актуальной информации!
- На инфоцентре отражаются не только производственные показатели
- Главное качество информации, а не красота!
- **Главное – Не наказать, а решить проблему!**

**Спасибо!**

