Оптимизация процессов публично-правовой организации

Дорожинский Семен Викторович

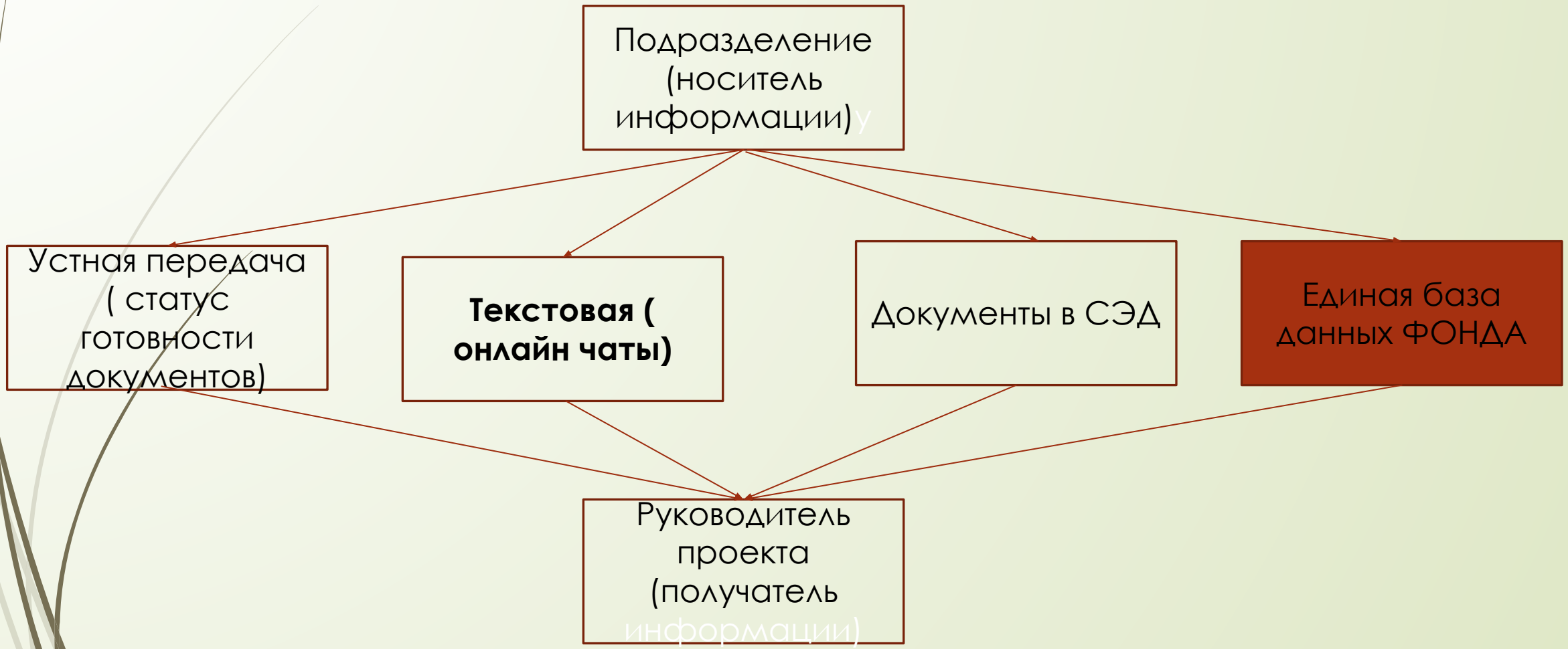
ПРМ20-1М

Описание модели

- Модель коммуникации Руководителя проекта с подразделением, которое предоставляет информацию для подготовки решения по объекту в публично правовой организации.
- Модель включает источник (создатель/носитель) информации, получатель информации (РП) и методы их передачи, агрегирования для доступа к ним
- Эксперимент заключается в добавлении нового элемента – общая база данных для агрегирования информации
- Параметр – время, необходимое для доступа информации к текущему каналу коммуникаций между РП и подразделением

Текущая модель + взаимосвязи

Измененная модель



Характеристика + параметризация элементов

Устная передача (статус готовности документов)	Требует непосредственного контакта носителя и получателя, что не всегда может быть доступно. При этом носитель может убедиться в правильном понимании переданной информации. Имеет ограниченный ресурс запросов. Доступ к переданной информации есть только у носителя и получателя или у получателя при запросе. Канал перегружен. Отсутствуем возможность получения информации без обращения к носителю. Доступ к информации предоставляется в течении 1 рабочего дня.
Текстовая (онлайн чаты)	Позволяет передавать и запрашивать информацию без необходимости локального местонахождения носителя и получателя. Данный канал перегружен. Доступ к информации предоставляется в течении 1 рабочего дня.
Документы в СЭД	Требуется непосредственного участия источника (создателя) информации. Доступ к информации осуществляется на завершающей стадии проекта (7 дней до НС). Отсутствие своевременного доступа к информации)
Единая база данных ФОНДА	Требуется непосредственного участия источника (создателя) информации. Информация вносится источником сразу же при получении статуса по документам. Доступ получателя информации (РК) в любое время. Разгрузка остальных каналов взаимодействия участников проекта.

Рассматриваемый параметр – время, необходимое для доступа информации к текущему каналу коммуникаций между РП и подразделением

- Рассматриваемая единица измерения – время, необходимое РП для доступа к информации (количественный показатель)
- Сотрудник подразделения может предоставлять ответ по статусу документа от 1 до 5 дней (3 в среднем) с учетом текущей нагрузки на подразделение. Количество запросов по текущим каналам коммуникаций в среднем (6 в день)
- Актуальность информации (3 дня в среднем)

Подготовка к эксперименту

- Внедрение единой базы Фонда для облегченного доступа к консолидированной информации по статусам документов для РП (21 день)
- Инструктаж работников подразделения о выгрузке статусов документов в БД (работа ведется напрямую в БД)

Эксперимент

- Время необходимой для эксперимента – 7 дней (после внедрения БД)
- Основной канал коммуникаций – устные коммуникации + чаты
- Планомерная загрузка всех каналов коммуникаций в течении срока эксперимента
- Время необходимое для доступа к информации по статусам снизилось с 3 до 1 дня.
- Актуальность информации 1 день.

Результаты эксперимента

- При своевременно внесении информации сотрудников подразделения в единую базу данных (1 день со дня получения информации) на 7 день эксперимента загруженность каналов коммуникаций (чат + устный канал) снизилась на 50%.
- Количество запросов снизилось с 6 до 3.
- Временя на получение информации РП снизилось в 3 раза (1 день)

Вывод

В ходе эксперимента выявлена взаимосвязь наличия качественных каналов для доступа к информации.

В результате внедрения БД получилось уменьшить нагрузку на текущие каналы связи (чат + устный) в 2 раза (200%).

Уровень актуальности информации повысился в 3 раза, за счет снижения времени к доступу к информации.

Возможные эффекты:

Снижение потенциальных просрочек по проектам