



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

**ГУБЕРНАТОР БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

Белгород

« 21 » августа 20 19 г.

№ 690-р

**Об утверждении методических  
рекомендаций по созданию  
и организации работы инфоцентров  
в органах исполнительной власти,  
государственных органах области**

В целях повышения результативности и эффективности деятельности, организованной в соответствии с принципами бережливого управления на территории области:

1. Утвердить методические рекомендации по созданию и организации работы инфоцентров в органах исполнительной власти, государственных органах области (приложение).

2. Контроль за исполнением распоряжения возложить на департамент внутренней и кадровой работы области (Павлова О.А.).

Губернатор  
Белгородской области



Е.С. Савченко

**Приложение**

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
**распоряжением Губернатора**  
**Белгородской области**  
от « 21 » августа 2019 г.  
№ 690-р

**Методические рекомендации по созданию и организации  
работы инфоцентров в органах исполнительной власти,  
государственных органах области**

**1. Основные положения**

1.1. Методические рекомендации по созданию и организации работы инфоцентров в органах исполнительной власти, государственных органах области разработаны в целях повышения результативности и эффективности деятельности, организованной в соответствии с принципами бережливого управления.

1.2. Инфоцентр – инструмент декомпозиции основных целей органа исполнительной власти, государственного органа области (далее – орган власти области), используемый для визуального менеджмента управленческих процессов, который позволяет выявлять проблемы и повышать скорость принятия управленческих решений за счет эффективных оперативных совещаний и быстрых коммуникаций.

1.3. Основная цель создания инфоцентров в органах власти области – визуализация отклонений от ключевых показателей деятельности и целевого состояния процессов, выявление проблем и устранение потерь через принятие эффективных управленческих решений и визуальный контроль.

1.4. Основными задачами в рамках работы инфоцентра является:

- визуализация и повышение прозрачности процессов;
- оперативное принятие управленческих решений;
- повышение кросс-функциональной коммуникации.

1.5. Организация работы инфоцентра включает:

- организацию рабочего пространства инфоцентра;
- организацию работы с инструментом визуализации «Золотые кольца»;
- организацию работы с инструментом визуализации «Стенд оперативного управления».

**2. Рекомендации по организации рабочего пространства инфоцентра**

2.1. Инфоцентр строится по принципу вертикально интегрированной системы, то есть на всех ключевых уровнях управления:

- уровень начальника отдела;

- уровень начальника управления;
- уровень руководителя органа власти области.

## 2.2. Этапы создания инфоцентра:

### 2.2.1. Определение содержания инфоцентра.

В инфоцентре размещается только минимальная, но необходимая и достаточная ключевая информация для принятия грамотного управленческого решения руководителем органа власти области.

Инфоцентры должны агрегировать информацию всех структурных подразделений органа власти области и видеть существующие между ними взаимосвязи.

Показатели, размещенные на инфоцентрах, должны отражать данные, которые позволят оценить ситуацию в структурных подразделениях органа власти области, выявить отклонения и устранить их.

Рабочая зона инфоцентра включает два основных блока:

- блок «Золотые кольца»;
- блок «Стенд оперативного управления».

### 2.2.2. Определение места размещения инфоцентра.

Инфоцентр размещается в месте, свободном для обзора сотрудниками структурного подразделения соответствующего органа власти области.

### 2.2.3. Определение порядка проведения совещания в инфоцентре.

Порядок проведения совещания в инфоцентре определяется руководителем органа власти области, начальником управления, начальником отдела.

Совещания в инфоцентре проводятся один раз в неделю.

## **3. Рекомендации по организации работы с инструментом визуализации «Золотые кольца»**

3.1. «Золотые кольца» – это инструмент визуализации, представляющий собой стенд, который позволяет осуществлять мониторинг исполнения мероприятий проекта, направленных на достижение ключевых показателей эффективности (далее – КПЭ) органа власти области.

3.2. Стенд для работы с инструментом визуализации «Золотые кольца» оформляется с соответствии с рисунком 1.

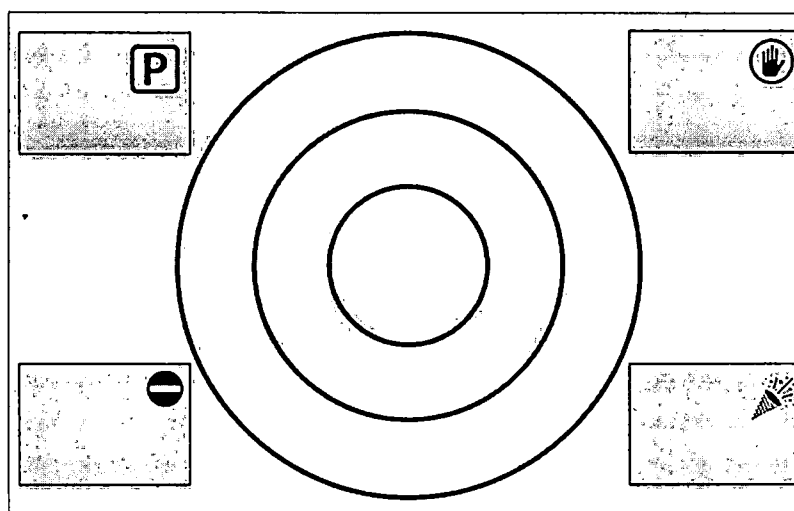


Рисунок 1.

3.3. Рекомендуемые размеры стенда 1,2 м на 0,75 м.

3.4. Стенды размещаются в кабинетах руководителя органа власти области, начальника управления, начальника отдела.

3.5. Стенд имеет следующие рабочие зоны (рисунок 2):

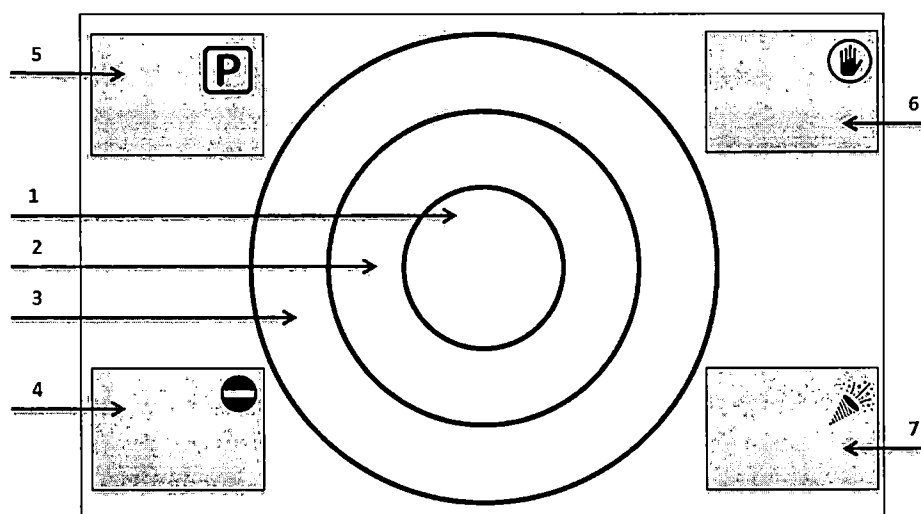


Рисунок 2.

1 – центральное кольцо, в котором указываются КПЭ руководителя органа власти области, начальника управления, начальника отдела на текущий год;

2 – среднее кольцо, в котором указываются проекты, направленные на достижение КПЭ;

3 – внешнее кольцо, в котором указываются конкретные блоки работ проекта по достижению КПЭ, которые будут реализованы в течение квартала;

4 – зона невыполненных задач, куда перемещаются нереализованные блоки работ проекта;

5 – зона проектных идей, которые находятся на стадии инициации.

6 – зона приостановленных задач, куда перемещаются блоки работ проекта, которые были приостановлены в связи с объективными внешними или внутренними факторами, и в последующем их реализация будет продолжена;

7 – зона выполненных задач, куда перемещаются блоки работ проекта после завершения их выполнения.

3.6. Взаимосвязь КПЭ с проектами и блоками работ изображается при помощи цвета стикеров или соответствующей нумерации.

#### 4. Рекомендации по организации работы с инструментом визуализации «Стенд оперативного управления»

4.1. Стенд оперативного управления – панель управления, которая позволяет осуществлять мониторинг достижения КПЭ органа власти области, обеспечивая единую вертикаль прохождения информации по основным уровням управления.

4.2. Стенд содержит аналитическую информацию по пяти направлениям «SQDCM»: безопасность (Safety), качество (Quality), сроки (Delivery), затраты (Cost), корпоративная культура (Morale), выделенным соответствующими цветами, и зону «Управление проблемами».

СТЕНД ОПЕРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ				
БЕЗОПАСНОСТЬ	КАЧЕСТВО	СРОКИ	ЗАТРАТЫ	КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА
Управление проблемами	Управление проблемами	Управление проблемами	Управление проблемами	Управление проблемами

Рисунок 3.

4.3. Направление «SQDCM» включает в себя разделы:

4.3.1. Раздел «Безопасность» (Safety) (красный цвет) отражает показатели, относящиеся к сферам охраны труда и техники безопасности (в том числе показатель травматизма).

Раздел содержит:

- динамику внедрения системы 5S (план-график внедрения);

- уровень развития 5S (оценки по результатам проверок).

4.3.2. Раздел «Качество» (Quality) (синий цвет) отражает показатели контроля числа несоответствий и выявления их причин.

Раздел содержит:

- количество выявленных несоответствий и/или отклонений за предыдущий период;

- количество и причины несоответствий (план/факт/прогноз);

- потери от выявленных несоответствий (план/факт/прогноз);

- оценка удовлетворенности в области качества.

4.3.3. Раздел «Сроки» (Delivery) (желтый цвет) отражает показатели, отображающие план/факт по исполненным поручениям, перечень выявленных отклонений/проблем, мероприятия по их устранению и статус выполнения, комментарии ответственных лиц о причинах несоответствий.

Раздел содержит:

- достижение целевых показателей (план/факт);

- план/факт по исполненным поручениям, в том числе нарастающим итогом с начала года;

- перечень выявленных отклонений и/или проблем, мероприятия по их устранению и статусы выполнения;

- оценка удовлетворенности в области выполнения сроков исполнения поручений.

4.3.4. Раздел «Затраты» (Cost) (зеленый цвет) отражает показатели, характеризующие затраты в разбивке по мероприятиям.

Раздел содержит:

- затраты на реализацию мероприятий (нормативы и отклонения);

- наиболее существенные виды затрат по различным статьям (прогноз выполнения/ сопоставление с целевым значением);

- перечень рисков по недостижению целей; мероприятия для достижения целей и статусы их выполнения.

4.3.5. Раздел «Корпоративная культура» (Morale) (голубой цвет) отражает показатели санитарно-гигиенических условий труда (режим труда и отдыха, организация рабочего места), показатели социально-психологических условий труда (взаимоотношения сотрудников, особенности коммуникаций), социально-психологический климат, сплоченность коллектива.

Раздел содержит:

- динамику среднесписочной численности сотрудников (план/факт/прогноз);

- фактический уровень загруженности сотрудников;

- явочную численность сотрудников, анализ невыходов в целом по органу власти области;

- план-график развития сотрудников;

- оценку удовлетворенности сотрудников результатами своей работы (по итогам года) и мероприятия по ее повышению.

4.4. Зона «Управление проблемами», отражает анализ и решение выявленных проблем.

Зона «Управление проблемами» содержит четыре раздела:

Блок состоит из четырех разделов: «Выявлено», «Определен ответственный», «Запланировано» и «Устранено».

В разделе «Выявлено» размещается карточка, на которой указана проблема, выявленная сотрудником в любой сфере деятельности.

Руководитель органа власти области, начальник управления, начальник отдела определяет ответственного за решение данной проблемы и перемещает карточку в раздел «Определен ответственный».

Ответственный за решение данной проблемы планирует действия по ее устранению, определяет дату исполнения и перемещает карточку в раздел «Запланировано».

После устранения причин проблемы ответственный за ее решение перемещает карточку в раздел «Устранено».

4.5. Типы стендов оперативного управления:

- стенд оперативного управления руководителя органа власти области;
- стенд оперативного управления начальника управления;
- стенд оперативного управления начальника отдела.

4.5.1. Стенд оперативного управления руководителя органа власти области содержит информацию по блокам SQDCM и «Управление проблемами» и объединяет данные всех структурных подразделений органа власти области.

Оперативное совещание возле данного стенда проводит руководитель органа власти области.

На оперативном совещании обсуждаются текущие результаты деятельности и выявленные проблемы уровня органа власти области.

4.5.2. Стенд оперативного управления начальника управления содержит информацию по блокам SQDCM и «Управление проблемами» и объединяет данные всех структурных подразделений управления.

Оперативное совещание возле данного стенда проводит начальник управления.

На оперативном совещании обсуждаются текущие результаты деятельности и выявленные проблемы уровня управления.

Ключевая информация, содержащаяся на стенде, обновляется не реже одного раза в неделю.

4.5.3. Стенд оперативного управления начальника отдела содержит информацию по блокам SQDCM и «Управление проблемами» и объединяет данные всех сотрудников отдела.

Оперативное совещание возле данного стенда проводит начальник отдела.

На оперативном совещании обсуждаются текущие результаты деятельности и выявленные проблемы уровня отдела.

4.6. За каждым стендом закрепляется сотрудник, ответственный за сбор, анализ и обновление информации.

4.7. Информация, содержащаяся на стенде, должна:

- соответствовать основным целям органа власти области и находиться в зоне ответственности руководителя органа власти области;

- отражать динамику изменения показателя и соответствовать частоте проведения оперативных совещаний (если значения показателя при мониторинге не изменяются во времени, его необходимо заменить);

- влиять на принятие управленческих решений;

- выявлять отклонение от целевого значения, проблемные места и потери в процессе;

- позволить сократить количество дублирующих совещаний по отдельным вопросам.

4.8. Ключевая информация, содержащаяся на стендах, обновляется не реже одного раза в неделю.

