Санкт-Петербургское государственное
казенное учреждение «Многофункциональный центр
предоставления государственных и муниципальных услуг»

Проект
«ФОНД НОВАЦИЙ МФЦ»

управление идеями работников в системе
сбора и обработки идей СПб ГКУ «МФЦ»

Конкурс
«Лучшие кадровые технологии Санкт-Петербурга 2022»
Номинация «Лучшая кадровая технология в управлении персоналом»

Предпосылки проекта

СДЕЛАЕМ ВМЕСТЕ
МФЦ ЕЩЕ ЛУЧШЕ!

ЦЕЛЬ ПРОЕКТА

разработка и внедрение сервиса сбора и обработки идей с целью вовлечения работников СПб ГКУ «МФЦ» в процесс инициирования идей, направленных на улучшение процессов деятельности учреждения в рамках внедрения клиентоцентричного подхода.

ЗАДАЧИ

- Разработка и внедрение сервиса сбора и обработки идей работников на корпоративном портале СПб ГКУ «МФЦ».
- Вовлечение работников СПб ГКУ «МФЦ» в процесс инициирования идей, направленных на улучшение процессов деятельности учреждения.
- Оптимизация процессов деятельности за счёт реализации идей работников.
- Повышение мотивации работников за счёт вовлечения работников в обсуждения идей и предоставление возможности инициирования собственных идей.

Принципы реализации проекта

С целью создания пространства для инноваций в учреждении и вовлечения персонала, в основу проекта были заложены следующий принципы:

1 ДОСТУПНОСТЬ

Возможность предложить или познакомиться с идеями должна быть у каждого работника учреждения

2 ОДНОЗНАЧНОСТЬ

Единый порядок подачи, публикации и экспертизы идей в учреждении

3 ПРОЗРАЧНОСТЬ

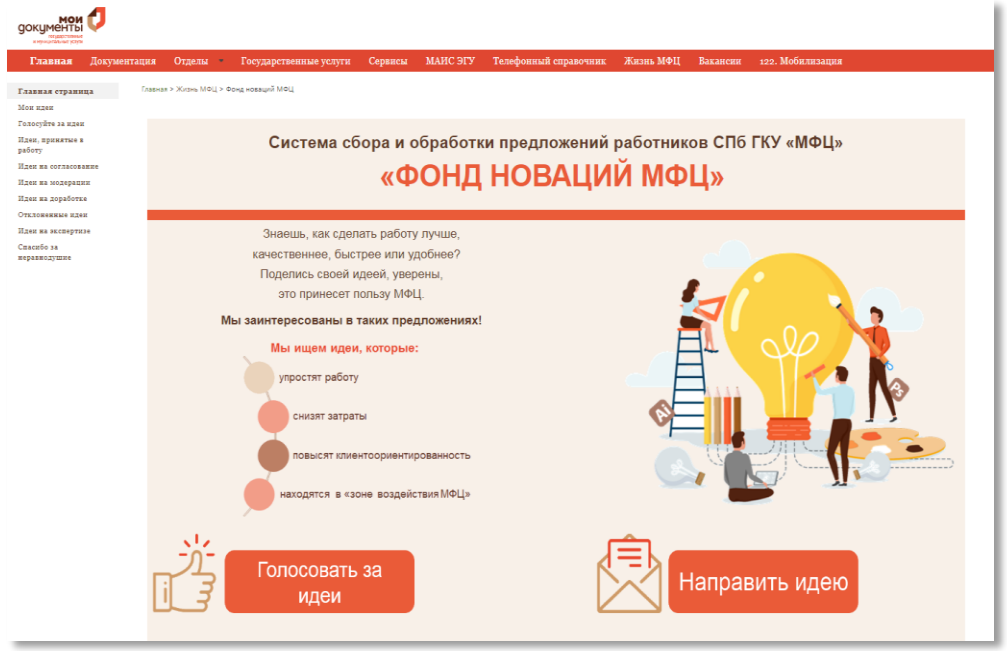
Любой работник учреждения может видеть все стадии работы с идеями на сервисе по сбору и обработки идей работников СПБ ГКУ «МФЦ»

4 УВАЖЕНИЕ

Каждый работник, предложивший идею, получает мотивированную обратную связь, даже если она не принята для внедрения

Этапы реализации проекта

Старт проекта
2021 г.



1 Определение и создание условий, необходимых для реализации проекта

- Подготовка технического задания по разработке сервиса сбора и обработки идей.
- Разработка критериев оценки идей.
- Разработка и апробация сервиса сбора и обработки идей на корпоративном портале СПб ГКУ «МФЦ».

2 Реализация проекта

- Информирование работников о начале работы сервиса сбора и обработки идей.
- Прием, модерация и размещение идей на сервисе.
- Экспертиза и реализация идей, принятых в работу.

3 Промежуточное подведение итогов проекта

- Размещение информации о реализации идей работников на внутреннем портале.
- Анализ показателей эффективности проекта.
- Поощрение лучших авторов идей.

Алгоритм работы с идеями

01

Подача идеи

Любой сотрудник может направить свою идею через сервис «Фонд новаций МФЦ» на корпоративном портале в разделе меню «Направить идею»

02

Модерация

Модератор проводит первичную оценку идей и оказывает консультационную поддержку Авторам идей

03

Голосование

Все работники учреждения могут проголосовать за идеи: для голосования необходимо по шкале от 1 до 5 отметить количество звездочек

04

Экспертиза

Группа экспертов ежемесячно оценивает идеи в соответствии с едиными критериями

05

Реализация

Модератор отслеживает сроки реализации идей, размещает соответствующую информацию в сервисе

Алгоритм работы с идеями

1 этап – Формирование ИДЕИ
Автор оформляет свою ИДЕЮ на сервисе «Фонд новаций МФЦ»

Обратная связь Автору в сервисе
ИДЕЯ актуальна, но требует доработки

2 этап – МОДЕРАЦИЯ
Модератор определяет соответствие ИДЕИ требованиям оформления и актуальности

ИДЕЯ неактуальна/ не находится в зоне влияния СПб ГКУ «МФЦ»

ИДЕЯ не публикуется
Автору предоставляется обратная связь в сервисе

3 этап – ГОЛОСОВАНИЕ
ИДЕИ публикуются в сервисе.
Срок размещения -до 30 календарных дней.

Модератор информирует о публикации ИДЕЙ на корпоративных ресурсах учреждения

Проголосовать за ИДЕЮ может любой работник Учреждения

4 этап - ЭКСПЕРТИЗА
Рассмотрение ИДЕЙ Комиссией
1 раз в месяц с 20 по 30 число

Идея неактуальна

5 этап – РЕАЛИЗАЦИЯ
подготовки мотивированного отзыва на Идею
10 рабочих дней

Модератор предоставляется обратную связь в сервисе Автору
«Спасибо за неравнодушие»

Идея актуальна

5 этап – ЭКСПЕРТИЗА и РЕАЛИЗАЦИЯ
Эксперты определяют статус Идеи, 10 рабочих дней

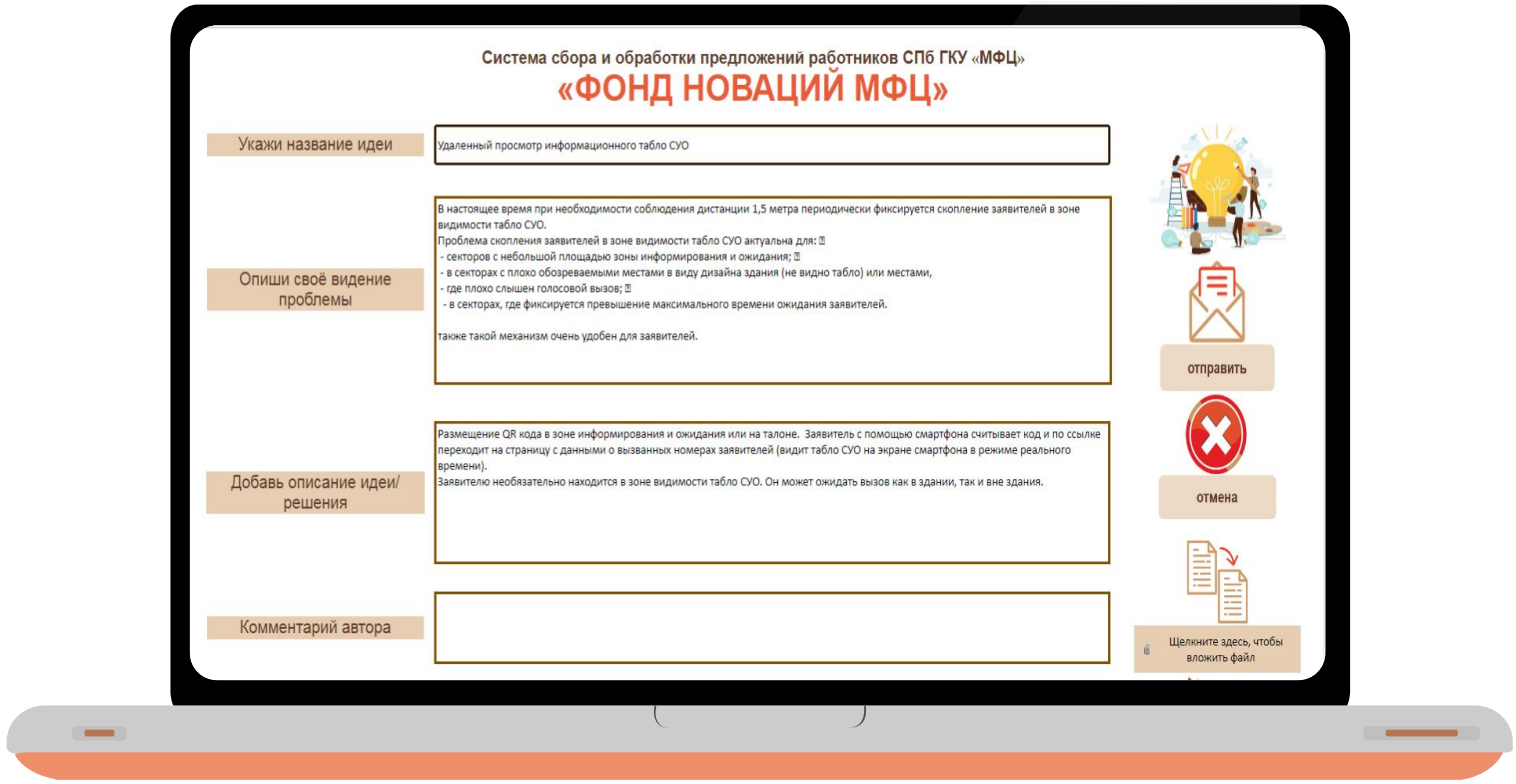
«Спасибо за неравнодушие»
«Золотой запас Идей»
мотивированный отзыв на Идею

«Готовое решение»
«Идея для проекта»
Информацию о планируемых сроках реализации Идеи и результатах (кратко)

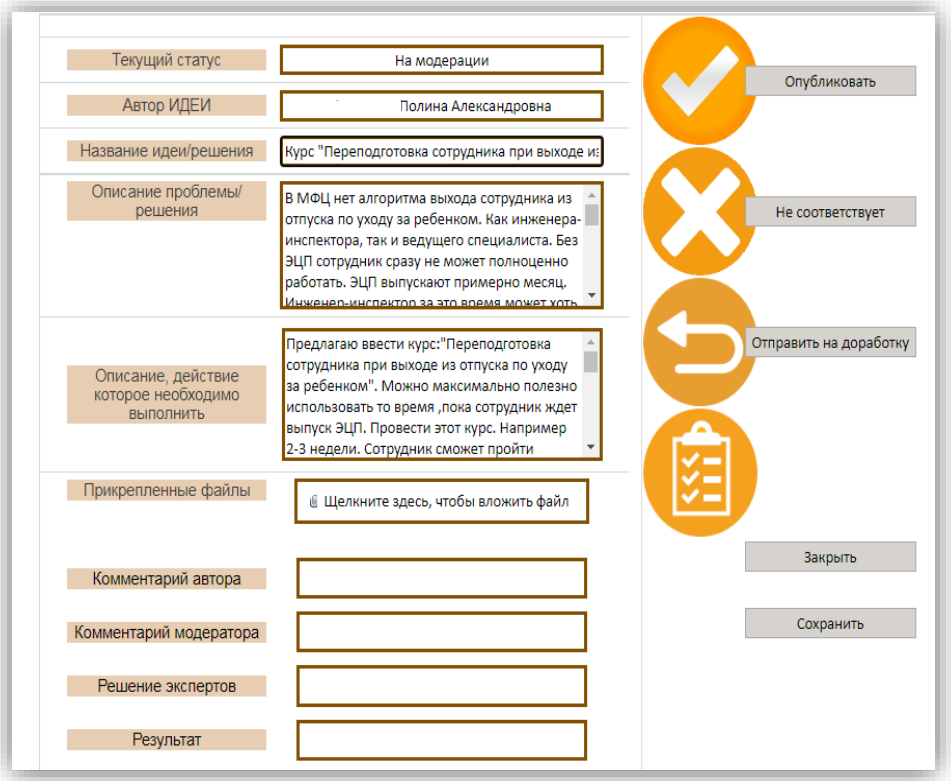
Модератор предоставляется обратную связь в сервисе Автору по статусу ИДЕИ
Администратор отслеживает сроки реализации идей, запрашивает соответствующую информацию у экспертов.

Алгоритм работы с идеями

Форма для заполнения на корпоративном портале для автора идеи



Окно работы модератора сервиса «Фонд новаций МФЦ»



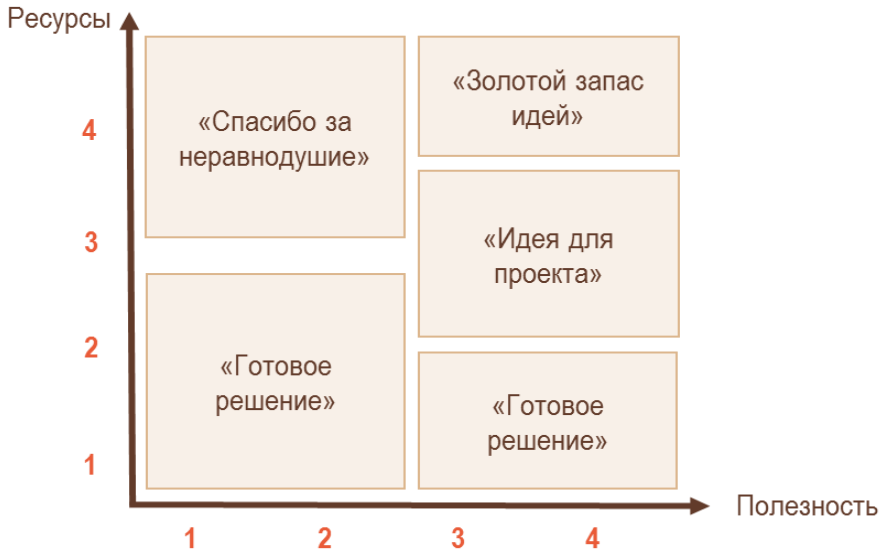
Экспертиза идей

Таблица присвоения баллов по интегральным критериям

Критерий оценки	Баллы	Характеристика диапазона оценки по критерию
Интегральный критерий «Полезность»		
Актуальность	1	«Надуманная» актуальность/проблема, идея уже реализована в Учреждении, либо идея противоречит НПА, миссии и ценностям Учреждения.
	2	Идея затрагивает актуальные проблемы МФЦ определенного района/подразделения, которые могут быть не актуальны для других подразделений (проблемы характеризуются спецификой подразделения). Или идея/проблема является актуальной только для конечного процесса с небольшим количеством вовлеченных работников.
	3	Идея затрагивает значимые проблемы в данный момент времени для Учреждения в целом или затрагивает процесс, в который вовлечено большое количество работников.
	4	Идея отражает актуальные направления совершенствования деятельности МФЦ и гос. органов в Российской Федерации (информатизация, клиентоцентричность и т.п.).
Эффект от внедрения	1	Положительного эффекта от внедрения идеи нет или решение может негативно повлиять на другие процессы (время, качество, [illegible] и т.п.).
	[illegible]	[illegible]зация идеи приведёт к улучшению в отдельном процессе – [illegible]кроулучшение. Практическая потребность в решении [illegible]роблемы незначительная (не влияет на большое количество работников/процессов).
	[illegible]	Реализация идеи окажет существенное влияние на отдельные ключевые показатели эффективности Учреждения, или в результатах заинтересован широкий круг пользователей (социальная значимость). Решение проблемы соответствует стратегии Учреждения.
	[illegible]	Реализация идеи предполагает существенный социально-производственный/экономический/имиджевый эффект. Опыт [illegible]

Анализ и экспертиза идей проводится по единой системе на основе матрицы оценки по 4-балльной шкале с учетом параметров:

- **«Полезность идеи»** - соответствие стратегии учреждения (актуальность) и эффект от внедрения идеи.
- **«Ресурсы для реализации идеи»** - затраты (финансовые, организационные, временные и т.п.) и степень риска реализации идеи.



Статусы идей

По итогам соотношения оценок по двум факторам идее присваивается соответствующий статус:

«Спасибо за неравнодушие»	«Готовое решение»	«Идея для проекта»	«Золотой запас идей»
низкая полезность идеи и высокие затраты на ее реализацию, либо идея противоречит НПА, миссии и ценностям учреждения	полезность идеи средняя/высокая, содержание идеи разработано, требуются незначительные организационные ресурсы для ее внедрения	идея признается полезной и реализуемой при необходимости существенных ресурсов для ее внедрения	полезность идеи высокая, затраты на реализацию тоже высокие, в настоящий период времени идея по затратам не реализуема. Данные идеи хранятся в архиве

предоставляется мотивированный отзыв автору

Идеи с данными статусами берутся в работу профильными подразделениями

Результаты проекта

«ФОНД НОВАЦИЙ МФЦ»

1. Разработан и внедрен сервис сбора и обработки идей на корпоративном портале
2. Разработан алгоритм работы с идеями и методика оценки идей экспертами
3. За время реализации проекта в сервис «Фонд новаций МФЦ» поступило более 130 идей
4. 30 % из числа рассмотренных идей приняты в реализацию, а 12% признаны экспертами «Золотым запасом»
5. Все подразделения учреждения приняли участие и поделились своими идеями в сервисе «Фонд новаций МФЦ»