



Функциональное моделирование и SWOT- анализ бизнес –процессов на основе Административного регламента

Лилия Бабынина
д.э.н., профессор

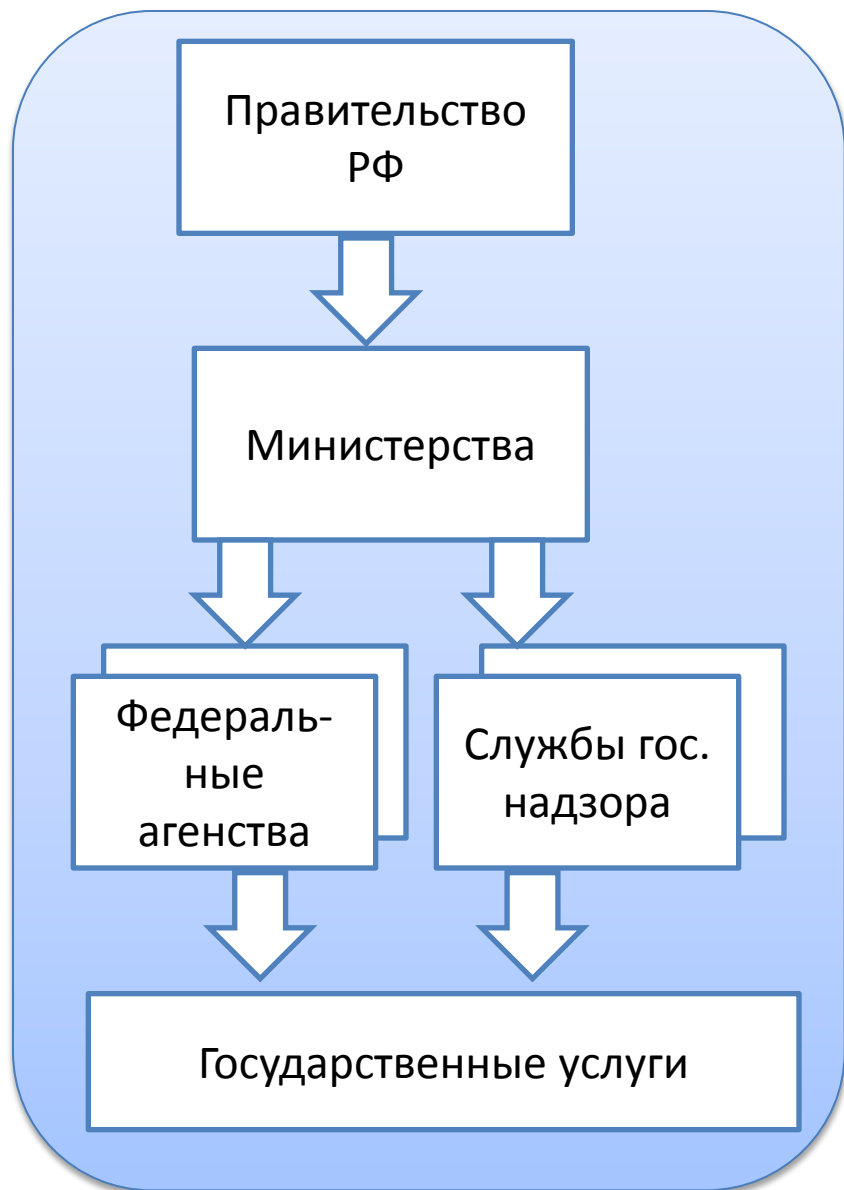


**Региональный обучающий семинар МСЭ для стран СНГ
«Рекомендации по реинжинирингу бизнес-процессов (BPR) и
использованию ключевых показателей эффективности (KPI)
государственными учреждениями и предприятиями»**



г. Ташкент, Республика Узбекистан, 11-12 декабря 2014 года

Функциональное моделирование и SWOT –анализ на основе административного регламента



Государственная услуга — деятельность, предоставляемая при осуществлении государственных функций, определенных **Конституцией и ФЗ РФ**, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных НПА РФ и НПА субъектов РФ. (**Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ**)

Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и **административных регламентов предоставления государственных услуг**" (СЗ РФ, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092)

Роль Административных регламентов при предоставлении государственных услуг



Административный регламент

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной услуги и стандарт предоставления государственной услуги.

Основные принципы предоставления государственных услуг:

- необходимость и обязательность предоставления государственных услуг;
- заявительный порядок обращения за предоставлением государственных услуг;
- платность государственных услуг (уплата государственной пошлины за предоставление государственных услуг);
- открытость деятельности органов, предоставляющих государственные услуги;
- доступность обращения и предоставления государственных услуг;
- возможность получения государственных услуг в электронной форме.

Виды Административных регламентов отрасли Связь

Административные регламенты отрасли связи

Разрешительные функции



Надзорные функции



ВОПРОС 1: Особенности функционального подхода к управлению, как осуществляется функциональное моделирование?





Подсистема организации, выделенная по определенному признаку, обладающая некоторой самостоятельностью и допускающая декомпозицию до определенного уровня, в зависимости от глубины рассмотрения.

- организационная структура
- компетенции и полномочия персонала
- бизнес-процессы
- документы и их статусы
- продукты и услуги
- ресурсы
- информационные системы



**За каждой структурной единицей
и сотрудником закрепляются:**



Функции



Области ответственности



Критерии оценки



**Вертикальные связи по линии «начальник-
подчиненный»**

Пример

Всего около основных **25 функциональных процессов**, в которые входят около **200 комплексов задач**, состоящих из **трудовых функций** ("обязанности" в ДИ)

Пример:

Процесс – Управление транспортом (логистика)

Задачи – организация обслуживания, организация ремонта, организация работы гаражей, организация перевозки

В Задачи входят определенные **виды работ, которые делятся на операции =**

Трудовые функции Менеджера по логистике :

Организует перевозку товара от производителя на склад

Организует доставку товара со склада заказчику

Др..

Так возникает **Должностное описание** должностной инструкции.

Функциональный процесс



Задачи (миссия)



Виды работ



Операции =
Трудовые функции



SWOT – анализ процесса - предполагает выявление его сильных и слабых сторон, возможностей улучшения и угроз ухудшения

**Strengths – сильные стороны,
Weakness – слабые стороны,
Opportunities – возможности,
Threats – угрозы.**

PEST-анализ – инструмент стратегического анализа, выявления и оценки существенных факторов внешнего окружения компании (рынок)

Политико-правовые

Экономические

Социокультурные

Технологические

Экологические

Внутренняя среда	Сильные стороны («S» – Strengths)		Слабые стороны («W» – Weaknesses)	
	S_1	Наличие квалифицированного персонала	W_1	Недостаточная рекламная политика
	S_2	Высокий уровень менеджмента	W_2	Низкий уровень менеджмента
	S_3	Хорошая мотивация сотрудников	W_3	Отсутствие стратегии
	S_4	Развитая информационная система и систематизация документооборота	W_4	Отсутствие дополнительных услуг
	S_5	Низкая текучесть кадров	W_5	Незначительная доля рынка
	S_6	Высокое качество продукции или услуг	W_6	Высокая цена товара или услуг
	S_7	Индивидуальный подход к каждому клиенту	W_7	Плохая логистика в организации
	S_8	Система скидок	W_8	Длительный процесс внедрения нововведений
	S_9	Качество обслуживания	W_9	Высокие издержки
	S_{10}	Низкие издержки	W_{10}	Низкое качество обслуживания
Внешняя среда	Возможности («O» – Opportunities)		Угрозы («T» – Threats)	
	O_1	Налаженные партнерские отношения	T_1	Появление преимуществ у конкурентов
	O_2	Появление новых технологий	T_2	Появление новых конкурентов
	O_3	Привлечение новых клиентов	T_3	Повышение уровня инфляции
	O_4	Открытие дополнительных услуг	T_4	Рост налогов
	O_5	Уход с рынка конкурентов	T_5	Ухудшение демографической ситуации
	O_6	Снижение уровня инфляции	T_6	Снижение доходов населения
	O_7	Снижение налогов	T_7	Уход с рынка поставщиков
	O_8	Рост доходов населения	T_8	Неблагоприятное законодательное регулирование
	O_9	Улучшение демографической ситуации	T_9	Экономический кризис
	O_{10}	Государственное регулирование конкуренции в отрасли	T_{10}	Изменение предпочтений потребителей

ВОПРОС 2: Какие основные БП используют государственные органы по предоставлению государственной услуги по регулированию цен на услуги присоединения и услуги по пропуску трафика, оказываемые операторами, занимающими существенное положение в сети связи общего пользования?



Виды бизнес-процессов при оказании услуги по присоединению и услуги по пропуску трафика

Виды БП по оказанию услуги

1

Предоставление государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен

2

Предоставление государственной услуги по изменению ранее установленных предельных цен.

Структура бизнес-процессов при предоставлении государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен



Блок-схема бизнес-процессов при предоставлении государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен

Вход БП



Элементы БП

Блок-схема бизнес-процессов при предоставлении государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен



Блок-схема бизнес-процессов при предоставлении государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен



Согласно
Административному
Регламенту
(по
функциональному
принципу

Элементы БП

Блок-схема бизнес-процессов при предоставлении государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен



Согласно
Административному
Регламенту
(по
функциональному
принципу

Элементы БП

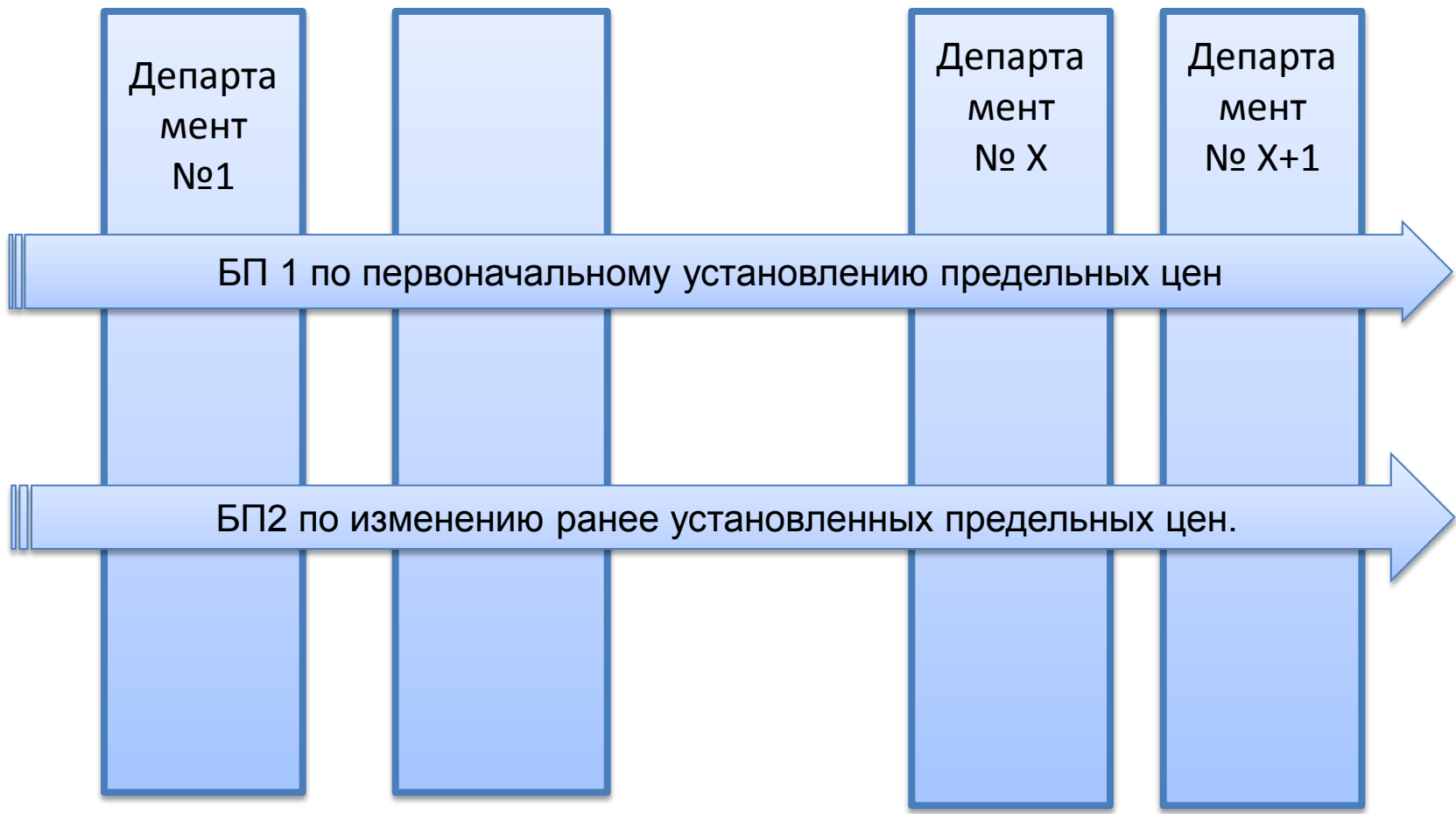
Выход БП

**ВОПРОС 3: Как перестроить
основные БП при переходе от
функционального подхода к
процессному?**



Структура бизнес-процессов при оказании услуги по присвоению (назначению) радиочастот и РЧК

БП на основе процессного подхода



**ВОПРОС 4: Какие показатели
эффективности основных БП по по
первоначальному установлению
предельных цен
можно предложить?**



Виды КРІ для бизнес-процессов при оказании государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен

Виды КРІ

1

Временные КРІ устанавливающие соблюдение нормативного времени по оказанию услуги

2

Качественные КРІ Отсутствие дополнительных запросов заявителю на предмет Комплектности предоставленных документов

3

Количественные КРІ

КРІ времени для бизнес-процессов при оказании государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен

1

Временные КРІ времени

Срок предоставления государственной услуги - время на реализацию всех административных процедур от представления потребителем услуги необходимых заявительных документов до конечного результата осуществления соответствующего полномочия (нормативный правовой акт, разрешение, лицензия и т.п.)

40 рабочих дней со дня регистрации Заявления

КРІ качества и доступности БП при оказании государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен

Качественные КРІ Отсутствие дополнительных запросов заявителю на предмет Комплектности предоставленных документов

Доступность – однократное посещение

Качество – количество жалоб, поступивших за оцениваемый период оказания государственной услуги Индекс удовлетворенности клиентов (внешних и внутренних)

Количественные КРІ услуги

Эффективность работы по оказанию услуги – количество рассмотренных Заявок на одного сотрудника за период

Ваши предложения?

**ВОПРОС 5: Нужно ли
оптимизировать основные БП
государственной услуги по
первоначальному установлению
предельных цен?**



Реинжиниринг бизнес-процессов при оказании государственной услуги по первоначальному установлению предельных цен

Направления реинжиниринга:

- ❑ Параллельная обработка Заявок на оказание государственной услуги;
- ❑ Рост уровня автоматизации БП в Россвязьнадзоре для уменьшения сроков оказания услуг;
- ❑ Применение аутсорсинга для оказания государственных услуг в условиях ограничений на персонал государственных органов;
- ❑ Электронная экспертиза Заявки на государственную услугу в режиме on-line





Спасибо за внимание!
Вопросы?

- babyninals@gmail.com
- Тел. +7 (958) 158-54-49
- Моб. +7 (916) 975-79-49