

Оптимизация работы с электронной почтой гимназии

Иванова Наталья Сергеевна



«Оптимизация работы с электронной почтой гимназии»



Утверждаю:

Директор МБНОУ «Гимназия № 44»

Л.И. Метелева

Общие данные

Заказчик проекта – директор МБНОУ «Гимназия № 44»

Процесс – сокращение временных и материально-технических ресурсов через взаимодействие директора с администрацией гимназии; администрации – с сотрудниками.

Границы процесса. От процесса – до результата. Входом являются письма, приходящие на электронную почту гимназии. Выходом (результатом) – оперативная доставка писем до конкретного адресата

Руководитель Проекта – Иванова Н.С., зам. директора по НР.

Информирование заказчика о ходе Проекта – соблюдение сроков и формирование отчетности по результатам реализации этапов Проекта.

Команда Проекта : секретарь директора, зам. директора по УВР (4 чел.), зам. директора по БЖ, зам. директора по АХР, зам. директора по ВР, зав. библиотекой.

Обоснование

1. Управление информационными потоками, идущими через ЭП.
2. Потери времени из-за лишних этапов обработки электронной рассылки: перемещений, ожидания, дублирования информации.
2. Процесс задействует всех участников образовательных отношений.
3. Процесс позволит использовать в полном объеме «Матрицу ответственности» для оптимизации делегирования полномочий сотрудникам и сокращения трудозатрат и временных ресурсов на работу с информацией, приходящей по ЭП.
4. Создание корпоративной культуры: вовлечение персонала в управление ОО, повышение самодисциплины, самоорганизации и адаптации сотрудников к вызовам времени; доверительные отношения между руководителем и сотрудниками гимназии.
5. Координация действий участников образовательных отношений; предсказуемость рисков и угроз.

Цели и плановый эффект

Наименование цели, единицы измерения	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение материально-технических ресурсов: бумаги, краски для картриджа	4 п. / мес. 2 шт. / мес.	2 п. / мес. 1 шт. / мес.
Сокращение времени на обработку и отработку информации с ЭП	4,5 – 9 часов / день	3,5 – 6,5 часов / день
Эффекты: 1. Сокращение не менее, чем на 50% дублирования приходящей по ЭП информации на электронные и бумажные носители; времени на работу с ЭП. 2. Оперативность доставки писем до адресата		

Сроки

1. Согласование паспорта лин-проекта: 01.12.2021
2. Картирование текущего состояния: 02.12.2021 – 12.12.2021
3. Анализ проблем и потерь: 13.12.2021 – 20.12.2021
4. Составление карты целевого состояния: 21.12.2021 – 30.12.2021
5. Разработка плана мероприятий: 10.01.2022 – 14.01.2022
6. Защита плана мероприятий: 17.01.2022 – 18.01.2022
7. Внедрение улучшений: 19.01.2022 – 04.02.2022
8. Мониторинг результатов: 07.02.2022 – 11.02.2022
9. Закрытие лин-проекта: 14.02.2022 – 15.02.2022
10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов: 16.02.2022 – 25.02.2022

Команда проекта



**Иванова Наталья Сергеевна,
зам. директора по НР– руководитель проекта**



**Потанина Ольга Леонидовна,
секретарь директора**



**Сафонов Олег Александрович,
зам. директора по АХР**



**Петрова Наталья Алексеевна,
зам. директора по БЖ**



**Колобаева Ольга Борисовна,
заведующая библиотекой**



**Заместители директора по УВР:
Чемякина Галина Алексеевна,
Митина Наталья Владимировна,
Шумилова Ольга Степановна
Кувшинова Лариса Викторовна**

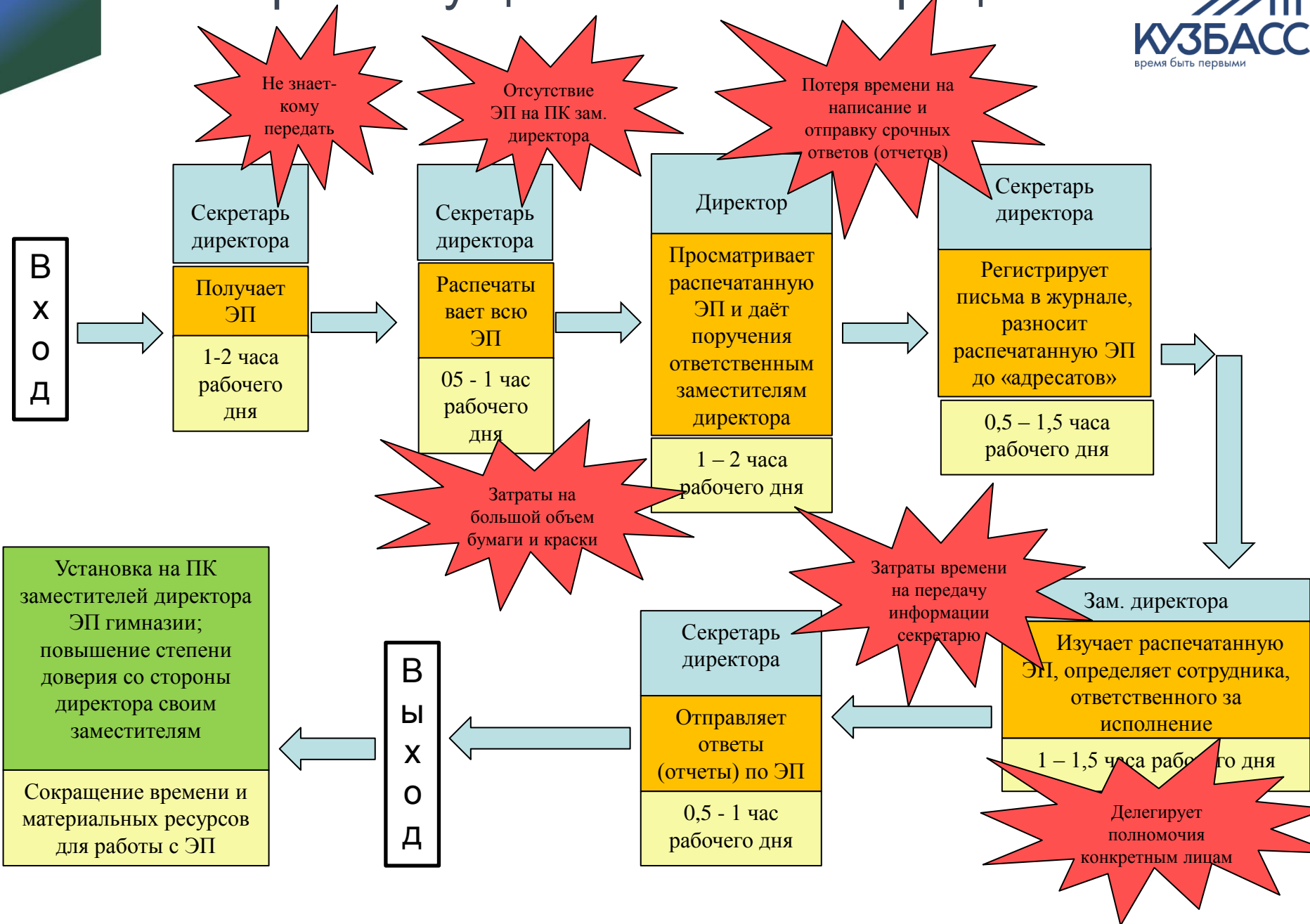


**Фиц Анна Викторовна,
зам. директора по ВР**



**Метелева Лилия Ивановна,
Директор – куратор проекта**

Карта текущего состояния процесса



Пирамида проблем

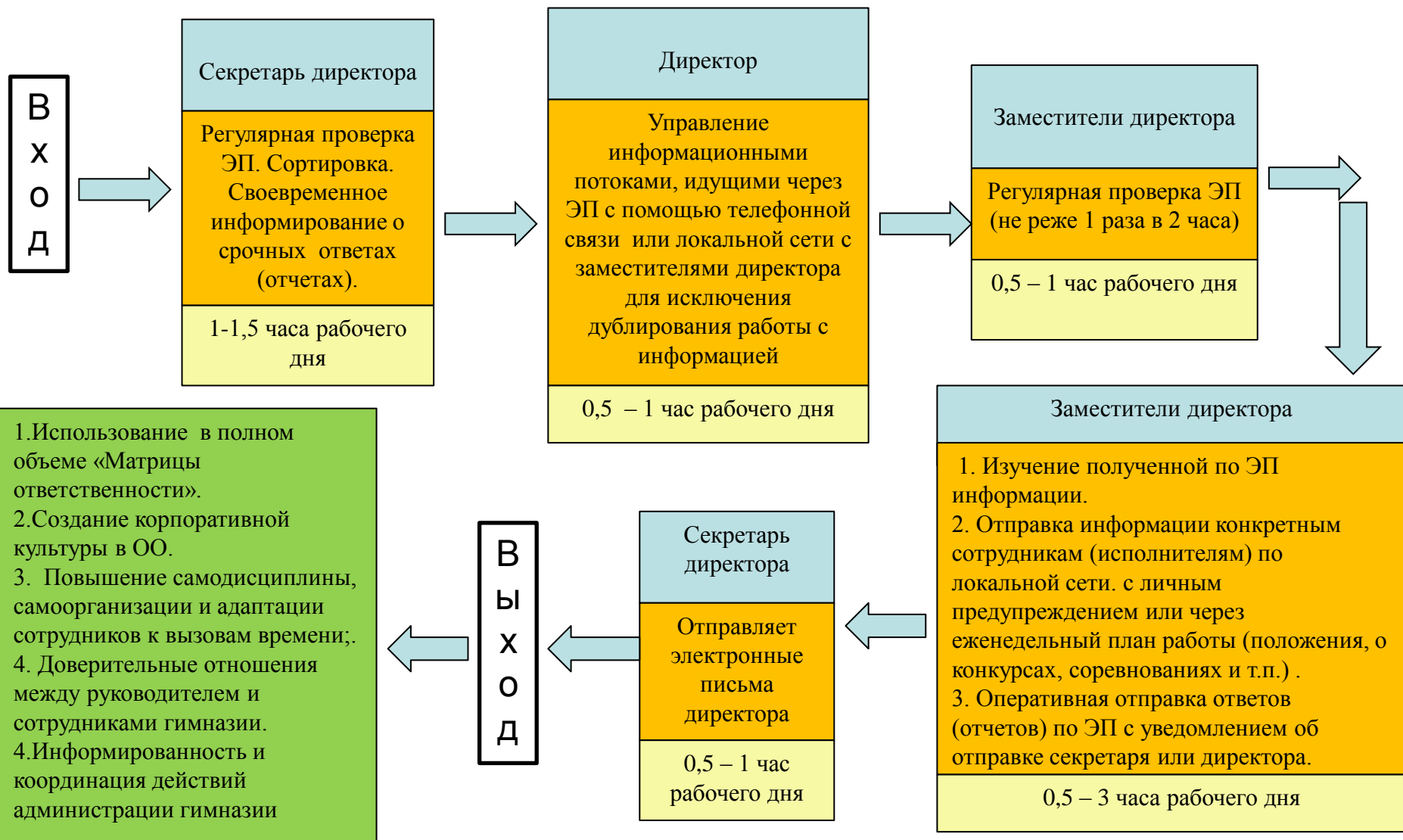


При единоличном доступе к ЭП
(директора, секретаря директора)
затрачивается много временных и
материальных ресурсов

1. Необходимость регулярной проверки ЭП.
2. Отсутствие личных контактов.
3. Пересылка поврежденных файлов.
4. Несвоевременная рассылка электронных писем нарушает планы работы ОУ и конкретных работников.

1. Возможность получения спама и вируса вместе с электронными письмами.
2. Обилие писем от организаций, не имеющих отношения к образовательной деятельности и функционированию организации.

Карта целевого состояния процесса



План мероприятий по устранению проблем

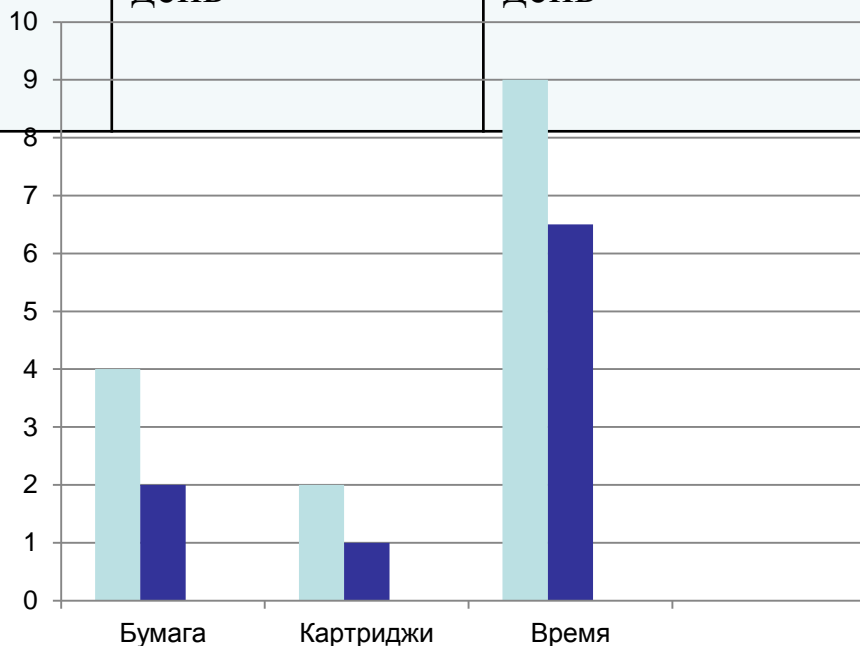
№ п/п	Проблемы	Коренные причины	Инструменты	Мероприятия	Предполагаемый эффект
1	Возможность получения спама и вируса с ЭП	Чем старше ЭП, чем чаще пользовались ей, тем больше спама может приходиться. Входящие письма с неизвестных адресов	Программа «Антиспам»	Тщательная проверка - с какого адреса пришло письмо.	Сокращение количества спама и «подозрительных» писем
2	Обилие писем от организаций, не имеющих отношения к образовательной деятельности	Свободный доступ к ЭП гимназии и массовая рассылка без учета специфики ОО.	«Вытягивание» Правило «1 e-mail = 1 действие».	Фильтрация писем, размещение их по разным папкам.	Соответствующая реакция: ответить и архивировать, удалить, переместить в подходящую папку, ответить позже и т.п.
3	Необходимость регулярной проверки ЭП.	Обилие писем, приходящих на ЭП (до 60 шт. в день)	«Визуализация»	Выделение времени в ежедневном графике на работу с ЭП	Самодисциплина, самоорганизация и адаптации сотрудников к вызовам времени
4	Отсутствие личных контактов.	Общение только в виртуальном формате		Личные встречи	Повышение степени доверия и взаимопонимания

План мероприятий по устранению проблем

№ п/п	Проблемы	Коренные причины	Инструменты	Мероприятия	Предполагаемый эффект
5	Пересылка поврежденных файлов.	Массовая рассылка и переадресация	«Визуализация»	Обратная связь с отправителем	Потеря времени на ожидание ЭП повторно
6	Несвоевременная и срочная рассылка ЭП нарушает планы работы конкретных сотрудников.	Не всегда есть возможность планирования и вышестоящими органами управления	«Визуализация»	Пометка важных писем маркерами	Упрощение навигации сделает работу более структурированной
7	На обработку ЭП затрачивается много временных и материальных ресурсов	Единоличный доступ к ЭП директора и секретаря	«Визуализация»	Использование в полном объеме «Матрицы ответственности»	Сокращение временных и материальных ресурсов

Достигнутые результаты

Наименование цели (ед.изм)	Текущий показатель	Целевой показатель	Полученный результат, эффект
1. Сокращение материально-технических ресурсов: бумаги, краски для картриджа	4 пачки / мес. 2 шт. / мес.	2 пачки / мес. 1 шт. / мес.	Отсутствие необходимости распечатывать все электронные письма (особенно тех, которые дублируются по несколько раз)
2. Сокращение времени на обработку и отработку информации с ЭП.	4,5 – 9 часов / день	3 - 6,5 часов / день	Своевременное получение «адресатом» информации, приходящей на ЭП гимназии. Оперативное реагирование и отправка ответов (отчетов).



Достигнутые результаты

Бережливое производство – это философия, которая основана на уважении к сотрудникам и постоянном совершенствовании процессов; это действенная система простых решений, осуществляемых посредством методов, подходов и эффективных инструментов:

- «Кайдзен» (Kaizen) – непрерывное совершенствование;
- «Система 5S» – технология создания эффективного рабочего места;
- «Система JIT (Just-In-Time)» - точно вовремя;
- «Андон» (Andon) – визуальная система обратной связи, дающая возможность всем сотрудникам видеть состояние производства; предупреждает, когда необходима помощь в случае возникновения проблем;
- «Визуализация» - представление информации в наглядной форме (рисунок, фотография, график, диаграмма, схема, таблица, карта и т. п.) и доведение ее до сведения персонала в режиме реального времени для анализа текущего состояния и принятия обоснованных и объективных решений.

Основной принцип бережливого производства – стремление к совершенству за счет постоянного сокращения ненужных действий.



Достигнутые результаты

Проблемы федерального, регионального, местного уровней, которые удалось решить в результате реализации проекта:

Федеральный уровень:

1. Оперативная (своевременная) обратная связь с отправителем электронных писем
2. Быстрый поиск информации.
3. Сокращение использования бумаги .

Региональный уровень:

1. Оперативная (своевременная) обратная связь с отправителем электронных писем.
2. Оптимизация документооборота

Муниципальный уровень:

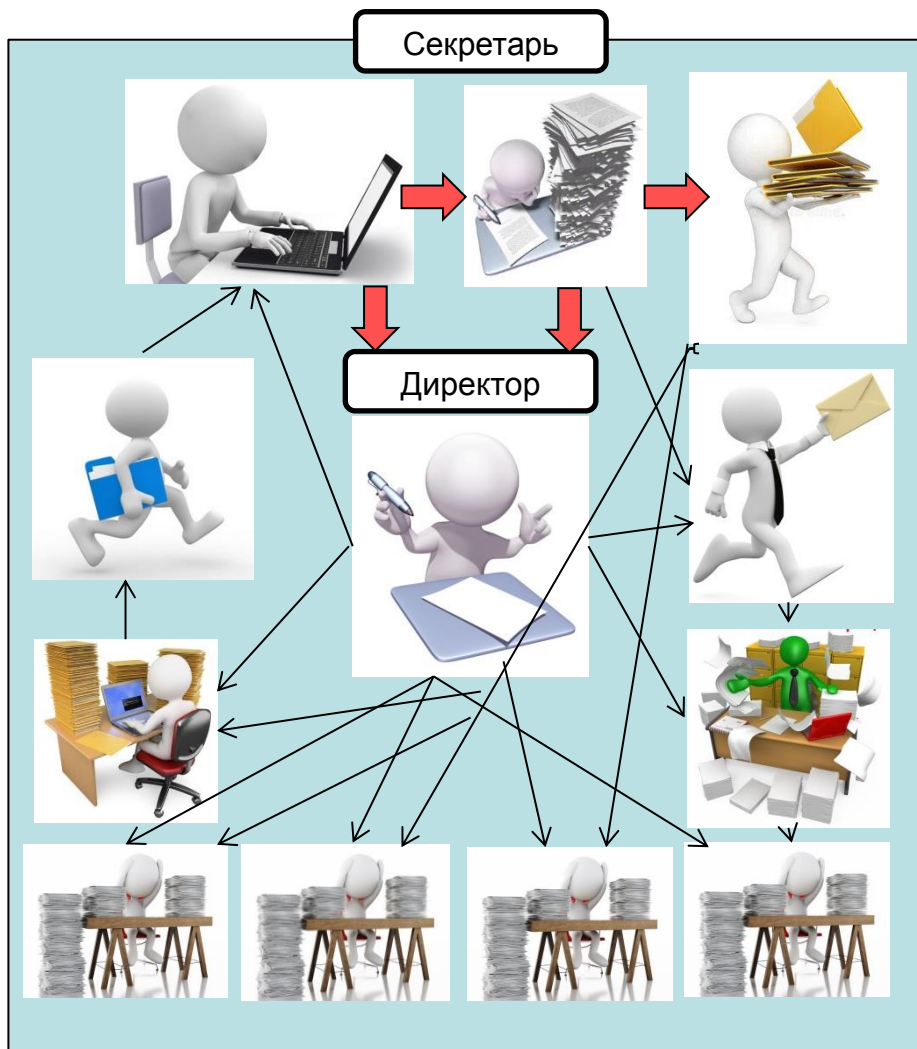
1. Оперативная (своевременная) обратная связь с отправителем электронных писем.
2. Повысилось качество обратной связи (сократилось не менее, чем на 80% количество исправляемой информации).
3. Установлены личные контакты заместителей директора со специалистами вышестоящих органов управления образования, что ускоряет процесс согласования документов.

Проблема на всех уровнях:
снижение затрат на расходные материалы, транспортировку документов

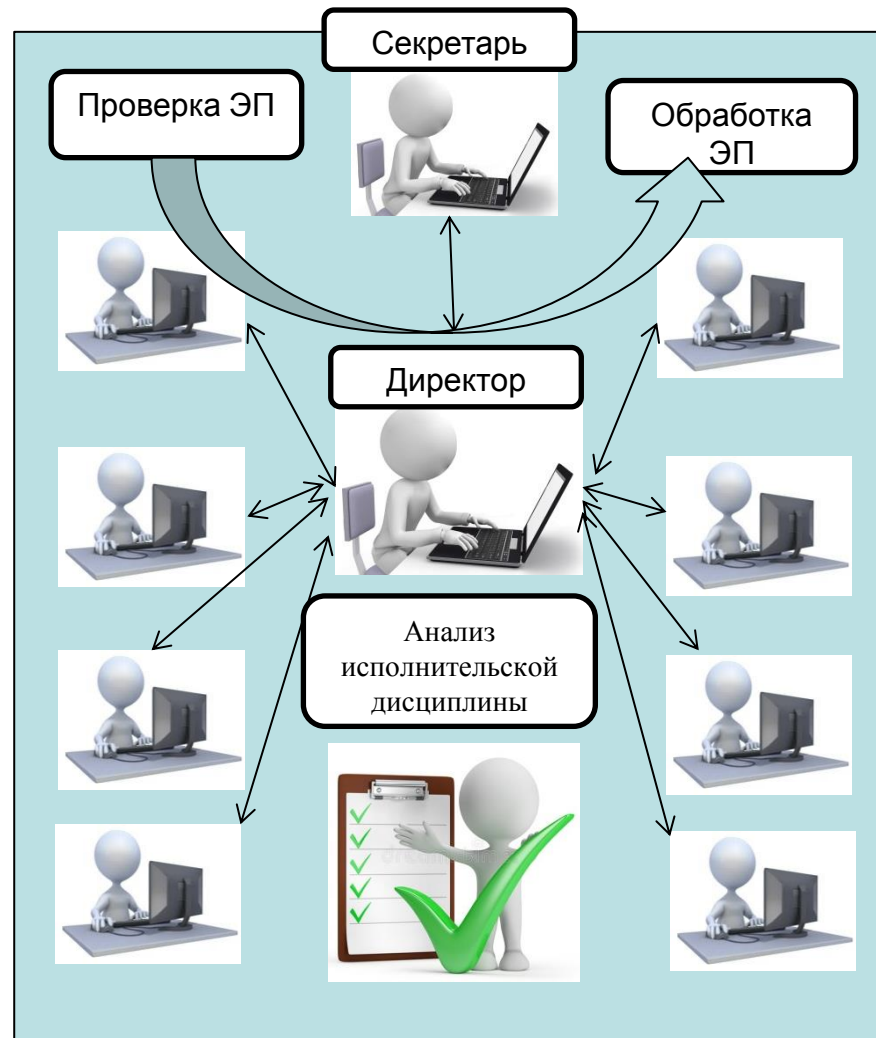
Проблема на всех уровнях:
недостаточная информационная безопасность

Визуализация

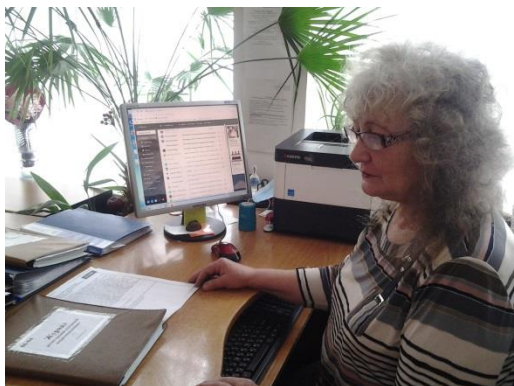
Было:



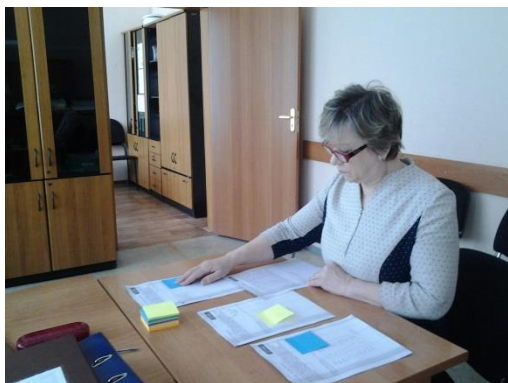
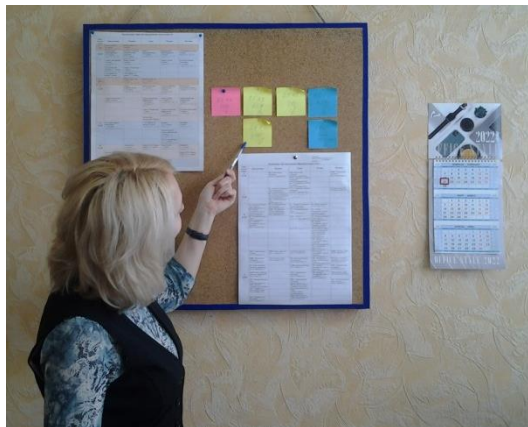
Стало:



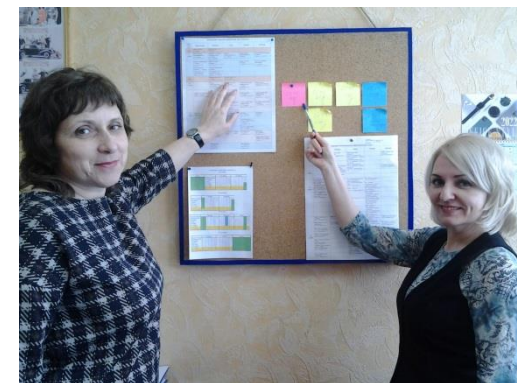
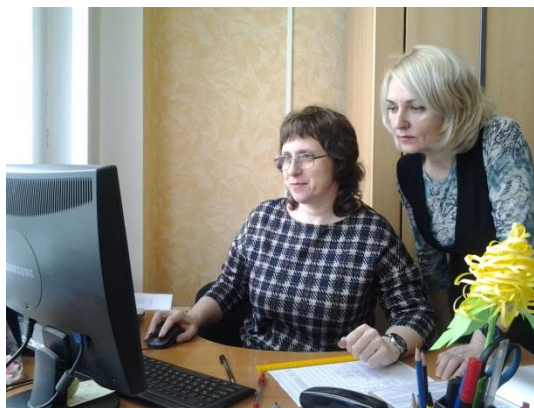
Визуализация



Организовали
внутрикорпоративное обучение
для сотрудников гимназии



Устранили потери времени в
процессе: передачи
информации лицам,
ответственным за исполнение
обработки ЭП



Сформировалась команда
единомышленников

Результаты проекта



1. Организация получила ожидаемый положительный эффект.
2. Преобразования осуществились в короткое (запланированное) время.
3. Администрация гимназии не сталкивалась с сопротивлением персонала нововведениям.
4. Повышение производительности труда сотрудников, связанных с использованием, подготовкой и отправкой электронных писем.
5. Сократились потери времени на лишние этапы передачи ЭП: потери времени при распечатке и регистрации писем, лишние перемещения отдельных сотрудников при передаче писем ответственным лицам.
6. Оперативная обратная связь с учредителем и др. адресатами.
7. Образовалась ожидаемая экономия материальных ресурсов: бумаги, краски для принтера.
8. Сократилось время передачи информации, приходящей на ЭП гимназии, заинтересованным в ней сотрудникам.
9. Обеспечение доступности информации, приходящей по ЭП, для всего административного аппарата гимназии
10. Оправдалось доверие руководителя к сотрудникам.

Нельзя улучшить то, чего не понимаешь!

Работать бережливо – рационально использовать имеющиеся ресурсы!

Результаты проекта.

Памятка по внедренным улучшениям

ЭП является одним из основных инструментов деловой коммуникации в цифровую эпоху. И, поскольку работа с ней может занимать значительную часть трудового дня, очень важно организовать ее эффективно. Как это сделать? **Воспользуйтесь следующими универсальными советами, отшлифуйте их под свои задачи и экономьте время, повышая свою продуктивность:**

- Фильтруйте письма, создавая разные папки.
- Используйте шаблоны.
- Отмечайте важные письма соответствующими маркерами.
- Используйте горячие клавиши.
- Письмо должно быть лаконичным, но точно и ясно излагать суть проблемы (вопроса).
- Если письмо содержит вложения, то желательно привести названия вложенных файлов.
- Удаляйте и архивируйте.
- Пользуйтесь поиском.
- Избегайте писем, составленных под влиянием эмоций.
- Лучше иметь несколько электронных ящиков для разных целей.
- В определенных случаях письмо необходимо зашифровать.
- Выработайте с коллегами правила работы с электронной почтой.
- Создайте индивидуальный режим работы с почтой и следуйте ему.

