

Паспорт проекта «*Название проекта*»

Общая информация

Фотография

Наименование органа власти:

Наименование отдела :

Границы процесса:

Дата начала проекта:

Дата окончания проекта:

Фотография

Обоснование выбора процесса

1. .
2. .

Цели проекта

- 1.
- 2.

Эффекты проекта

1. Для организации
2. Для населения

Паспорт проекта «Оптимизация времени обслуживания клиентов»

Общая информация



Наименование органа власти: Департамент цифрового развития
 Наименование отдела : Отдел МФЦ
 Адрес: _____ область, г. _____, пл. Пролетарская, д. 15.
 Границы процесса: от входа гражданина в здание до получения услуги
 Дата начала проекта: 1.04.2019
 Дата окончания проекта: 24.09.2019



Обоснование выбора процесса

1. Низкая удовлетворенность посетителей, вызванная большим временем оказания услуг
 - Максимальное **время приема более 2 часов** (норматив – не более **45 минут**)
 - Максимальное **время ожидания в очереди – 45 минут** (норматив – не более **15 минут**)
2. **Внутренние проблемы:** недоработка функционала автоматизированных информационных систем, программных комплексов, длительный процесс сканирования документов, невозможность параллельного вызова талонов оператором, потеря рабочего времени на информирование заявителей о готовности документов, обучение и адаптация новых сотрудников.

Цели проекта

Сокращение времени протекания процессов по услугам:

1. Распоряжение средствами материнского капитала **с 90 до 30 минут**
2. Государственной регистрации прав **со 194 до 45 минут**
3. Регистрационного учета граждан **с 87 до 30 минут**

Эффекты проекта

1. Для организации: автоматизация процесса оповещения заявителей; Внедрение системы наставничества
2. Для населения: сокращение времени на ожидание и получение услуги

Команда проекта

Руководство
проектом

Логотип
организации

Заказчик проекта

ФОТО

ФИО, должность

Руководитель проекта

ФОТО

ФИО, должность

Рабочая группа проекта

ФОТО

ФИО, должность

ФОТО

ФИО, должность

ФОТО

ФИО, должность

ФОТО

ФИО, должность

Команда проекта

Руководство проектом



Заказчик проекта



Ю.С.Кутлаева
Директор МАУ «МФЦ»

Руководитель проекта



Н.Г.Жирякова
Заместитель директора

Рабочая группа проекта



К.К.Сироткина
Ведущий специалист



М.В.Царева
юрисконсульт



А.В.Голычев
системный администратор



Ю.А.Лебедева
Главный бухгалтер

Карта текущего состояния процесса «....»

Представление карты текущего состояния процесса с
указанием временных затрат.
Обозначение проблемных участков.

Карта текущего состояния процесса «Прием документов на распоряжение средствами материнского капитала»



ИТОГО - ВПП до 90 минут

Продолжительность
 Исполнитель
 Описание шага процесса

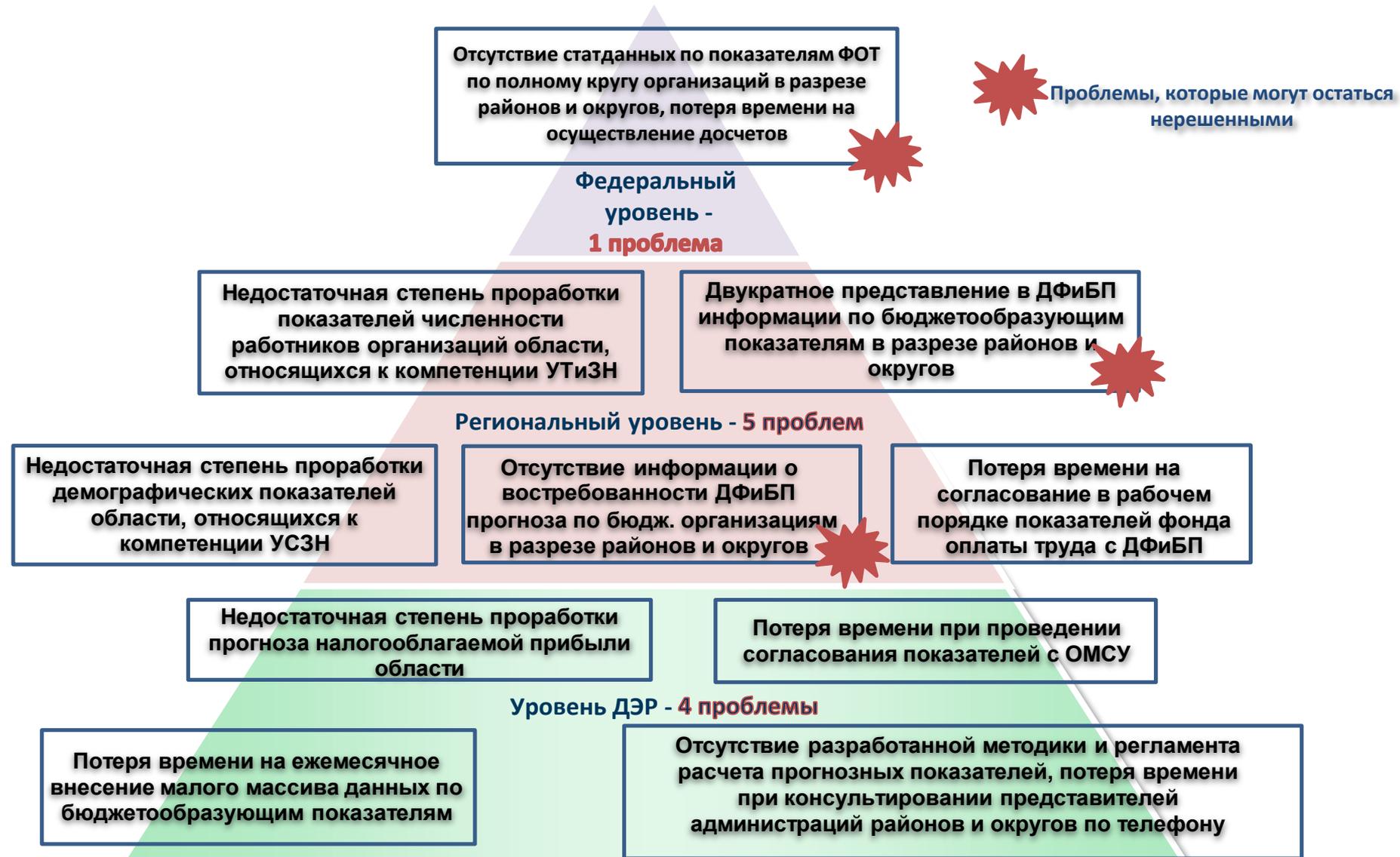
Нет Срок не регламентирован

15 Срок по регламенту

Пирамида проблем



ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ ПРОЦЕССА «РАЗРАБОТКА И СОГЛАСОВАНИЕ БЮДЖЕТООБРАЗУЮЩИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ»



Анализ проблем «5 почему?»

Представление выявленных первопричин,
путей решения, вклад в достижение цели

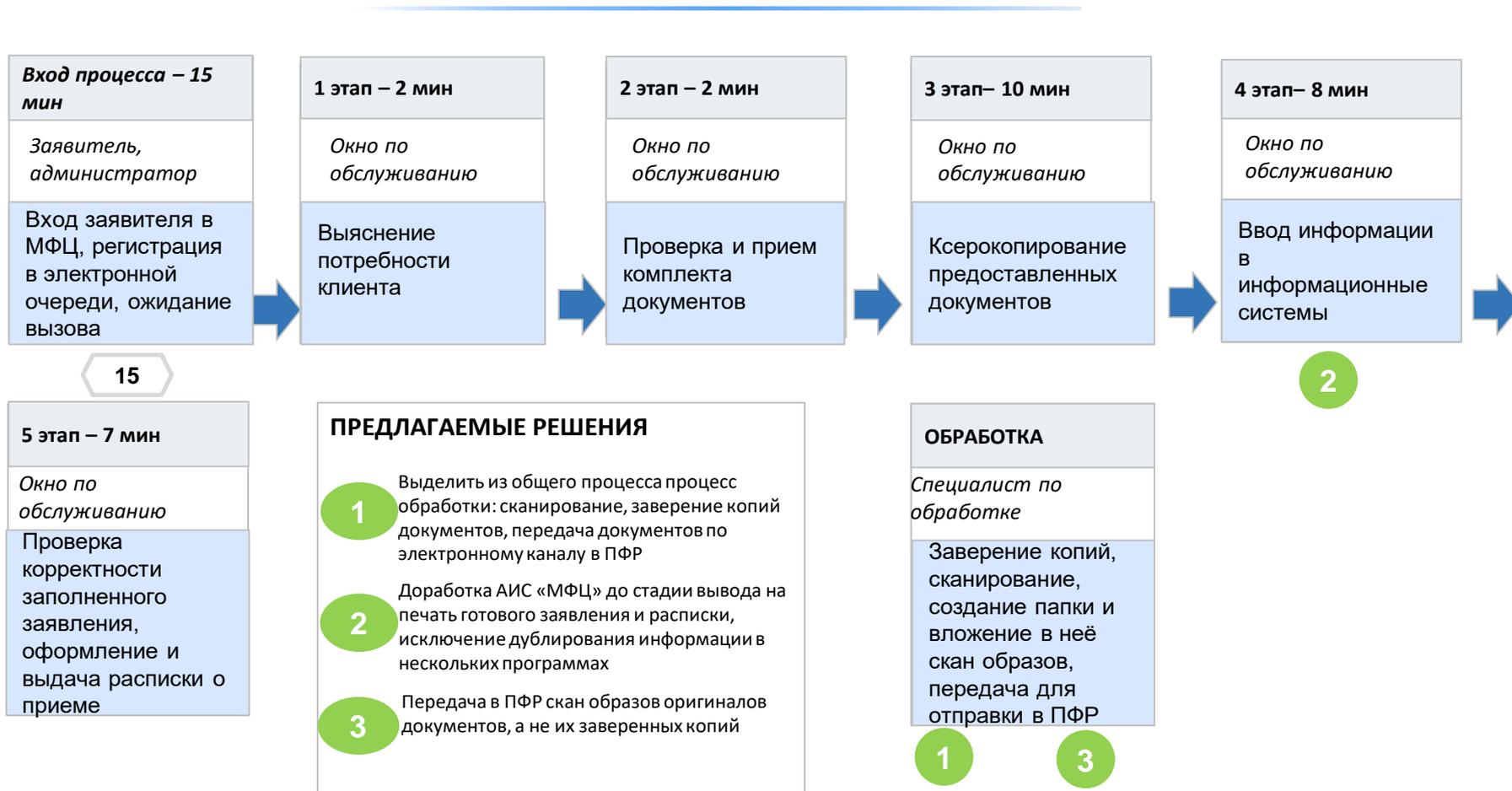
АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ПРОЦЕССА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОФОРМЛЕНИЯ ЭКСПЕРТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ НА ДЕТЕЙ, ПЕРЕДАВАЕМЫХ НА ВОСПИТАНИЕ В СЕМЬЮ»

Проблемы	Первопричины	Решения	Вклад в достижение цели
Неопределенное время от даты подачи ходатайства из управления соц. защиты по месту проживания ребенка в медицинскую организацию (МО) до окончания проведения мед. освидетельствования ребенка	В приказе ДЗиСЗН не установлен период в течение которого оформляется ходатайство и передается в МО	Внесение изменений в Порядок подготовки экспертных медицинских заключений на детей, передаваемых на воспитание в семью, ДЗиСЗН и от 12.08.2014 года № 1867 «О медицинском освидетельствовании детей, передаваемых на воспитание в семью»	Экономия времени процесса с 15 дн. до 10 дн.
		Разработка алгоритма взаимодействия органов управления социальной защиты населения по месту жительства ребенка с департаментом здравоохранения и социальной защиты населения области в части передачи медицинских документов на детей, передаваемых на воспитание в семью.	
Документы могут передаваться в ДЗиСЗН посредством почты России сроком до 30 дней, что является нарушением ДЗиСЗН от 12.08.2014 года № 1867 «О медицинском освидетельствовании	Не разработан алгоритм передачи документов из соц.защиты в ДЗиСЗН	Внесение изменений в Порядок подготовки экспертных медицинских заключений на детей, передаваемых на воспитание в семью приказа ДЗиСЗН области от 12.08.2014 года № 1867 «О медицинском освидетельствовании детей, передаваемых на воспитание в семью»	Экономия времени процесса с 20 дн. до 3 дн.
		Разработка алгоритма взаимодействия органов управления социальной защиты населения по месту жительства ребенка с департаментом здравоохранения и социальной защиты населения области в части передачи медицинских документов на детей, передаваемых на воспитание в семью.	
Отсутствует порядок информирования управления соц.защиты по месту проживания ребенка о передаче документов на исполнение	В приказе ДЗиСЗН отсутствует порядок информирования между соц.защитой и ДЗиСЗН	Внесение изменений в Порядок взаимодействия органов управления социальной защиты населения по месту жительства ребенка с департаментом здравоохранения и социальной защиты населения области приказа ДЗиСЗН области от 12.08.2014 года № 1867 «О медицинском освидетельствовании детей, передаваемых на воспитание в семью»	Экономия времени процесса до 1 дн.
Документы оформлены не правильно, в связи с чем удлинняется время оформления ЗЭМК в мед. организации	Приказ ДЗиСЗН изучен врачами-специалистами недостаточно	Проведение производственного собрания руководством МО для врачей-педиатров участковых, врачей общей практики по соблюдению правил оформления ЗЭМК.	Экономия времени процесса с 15 дн. до 1 дн.
		Разработка чек-листа по правилам оформления выписки из истории развития ребенка и медицинского заключения о состоянии ребенка, передаваемого на воспитание в семью по результатам проведенного осмотра.	
У врача педиатра-участкового, врача общей практики, оформляющих выписку из истории развития ребенка, не полное представление какие данные необходимы для оформления ЗЭМК	Низкая информированность врачей-специалистов руководством МО об изменениях в приказе ДЗиСЗН от 12.08.2014 года № 1867 «О медицинском освидетельствовании детей, передаваемых на воспитание в семью»	Распространение каждому врачу-педиатру участкового, врачу общей практики нормативно-правовых документов (приказа ДЗиСЗН от 12.08.2014 года № 1867 «О медицинском освидетельствовании детей, передаваемых на воспитание в семью», приказа Минздрава России от 18.06.2014 № 290н «Об утверждении Порядка медицинского освидетельствования граждан, намеревающихся усыновить (удочерить), взять под опеку (попечительство), в приемную или патронатную семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, а также формы заключения о результатах медицинского освидетельствования таких граждан» путем ксерокопирования вышеуказанных нормативных документов.	Экономия времени процесса до 1 дн.

КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ

Представление карты целевого состояния процесса с указанием изменений по времени, структуре, участникам

Карта целевого состояния процесса «Прием документов на распоряжение средствами материнского капитала»



Продолжительность
 Исполнитель
 Описание шага процесса

№ Предлагаемые решения

Срок по регламенту

Достигнутые результаты (было и стало)

Описать достигнутые результаты, решенные проблемы, внедренные улучшения

Достигнутые результаты (было и стало)

Факторы успеха



Устранили потери времени в процессе:

- **Перемещения** сотрудников по забарьерному пространству для поиска печатей
- **Ожидания**, связанные со сканированием и заверением копий документов

Организовали:

- Ежедневное фиксирование проблем на рабочих местах сотрудников
- Сбор обратной связи от населения

Выявили резервы по повышению производительности сотрудников МАУ «МФЦ»

Сформировалась команда единомышленников:

- **Проводятся регулярные рабочие встречи** команды проекта
- Внедряются **предложения по улучшениям** от сотрудников и населения г. Городец
- Навыки владения инструментами бережливого производства приобрели **6 сотрудников МАУ «МФЦ»**

Достигнутые результаты (было и стало) продолжение

Результаты проекта



БЫЛО

Все сотрудники перемещались по забарьерному пространству для поиска штампов

СТАЛО

Приобрели комплекты необходимых штампов на каждое окно



БЫЛО



СТАЛО



БЫЛО



СТАЛО



Достигнутые результаты (было и стало) продолжение

БЫЛО

Время приема = $T_{\text{ожид}} + T_{\text{обсл}} + T_{\text{обраб}}$



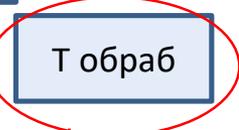
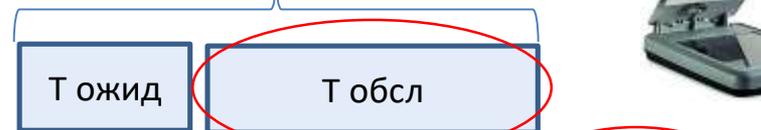
Очередь

Работник в окне занимается и обслуживанием и обработкой документов (сканирование и т.п.)



СТАЛО

Время приема = $T_{\text{ожид}} + T_{\text{обсл}}$



Обработка документов передана другому сотруднику, работник в окне быстрее начинает осуществлять прием следующего посетителя

