

Карточка проекта

Департамент информационных технологий Кемеровской области

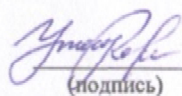
(наименование структурного подразделения АКО, ИОГВ Кемеровской области)

Оптимизация процесса приема заявителей в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» по государственной услуге Пенсионного фонда Российской Федерации «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала.»

(тема проекта)

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. начальника департамента информационных технологий Кемеровской области

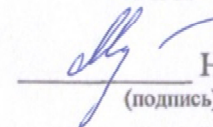


О.М. Утенкова

(подпись)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
МАУ «МФЦ»



Н.А Мужчинина

(подпись)

Общие данные:

Заказчик: Ольга Михайловна Утенкова, и.о. начальника департамента информационных технологий Кемеровской области.

Процесс: Прием заявителей в МАУ «МФЦ» государственной услуги ПФР «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала»

Границы процесса: с момента входа заявителя в помещение МАУ «МФЦ» до момента окончания формирования пакета документов по данному заявителю

Руководитель проекта: Мужчинина Наталья Анатольевна, директор МАУ «МФЦ»

Команда проекта: Зайцева Л.Р., Полосухин А.Е., Спиренкова И.З., Мальшпева Э.В.

Обоснование:

1. Время ожидания в очереди для получения государственной услуги более 15 минут, что не соответствует требованиям пп. «б» п.18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376).
2. Возможность тиражирования проекта на все услуги, оказываемые в МАУ «МФЦ».
3. Специалисты МФЦ часто допускают ошибки при приеме документов у заявителя.

Цели и эффекты:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель*	Целевой показатель
Сокращение времени ожидания в очереди, мин.	от 0 мин до 30 мин	От 0, мин до 15 мин
Сокращение времени обслуживания заявителя, мин.	от 30 мин до 1 час	От 15 мин до 20 мин

* по данным АИС

Эффекты:

1. Повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставленной государственной услугой, выраженной в увеличении положительных показателей в системе ИАС МКГУ (с 4,8 до 4,9)

Сроки реализации мероприятий проекта:

1. Защита карточки проекта – «28» сентября 2018 г.
(число) (месяц)
2. Анализ текущей ситуации (с 14.09.2018 г по 09.11.2018 г):
- разработка текущей карты процесса (с 17.09.2018 г по 28.09.2018 г)
- поиск и выявление проблем (с 01.10.2018 г по 19.10.2018 г)
- разработка целевой карты процесса (с 22.10.2018 г по 26.10.2018г)
- разработка «дорожной карты» реализации проекта (с 29.10.2018 г по 09.11.2018 г)
3. Внедрение улучшений (с 12.11.2018 г по 17.12.2018 г)
4. Закрытие проекта «17» декабря 2018 г.
(число) (месяц)