

Карточка проекта

Внедрение принципа взаимозаменяемости сотрудников
МАУ «МФЦ г. Кемерово» в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.



Общие данные:

Заказчик: Новикова Евгения Вениаминовна – директор МАУ «МФЦ г. Кемерово»

Процесс: Внедрение принципа взаимозаменяемости сотрудников МАУ «МФЦ г. Кемерово» в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.

Границы процесса: с момента трудоустройства сотрудника и до достижения уровня универсального специалиста.

Руководитель проекта: заместитель директора по правовым и методическим вопросам МАУ «МФЦ г. Кемерово»

Цель:

Наименование цели, ед.изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Переход к взаимозаменяемост и сотрудников, %	2	69
2. Создание матрицы компетенций сотрудников МАУ «МФЦ г. Кемерово».		

Обоснование:

1. Оказание государственных и муниципальных услуг.
2. Большая заявительская активность на получение государственных и муниципальных услуг.
3. Уменьшение текучести кадров. Взаимозаменяемость сотрудников в период высокой заявительской активности.
4. Сокращение времени ожидания и обслуживания заявителей.

Эффекты:

1. Сокращение времени ожидания в очереди заявителей в периоды высокой заявительской активности, путем взаимозаменяемости сотрудников между отделами в целях оказания государственных и муниципальных услуг.
2. Повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг.
3. Повышение доступности государственных и муниципальных услуг.
4. Равномерное распределение нагрузки между специалистами.
5. Разработка системы обучения персонала.
6. Разработка системы мотивации персонала.

Сроки:

1. Защита карточки проекта – 18.02.2019
2. Анализ текущей ситуации:
 - разработка текущей карты процесса 18.02.2019 - 18.03.2019
 - поиск и выявление проблем 19.03.2019 - 19.04.2019
 - разработка целевой карты 20.04.2019 - 19.05.2019
 - разработка «дорожной карты» реализации проекта 20.05.2019 – 02.06.2019
3. Защита мероприятий 03.06.2019 – 09.06.2019
4. Внедрение улучшений 16.06.2019-30.06.2019
5. Закрытие проекта – 11.07.2019