

Паспорт лин-проекта

Оптимизация процесса распределения потоков заявителей в центрах «Мои Документы» Кемеровской области

УТВЕРЖДАЮ

Прозоров С. С.

Директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»

С. С. Прозоров

(подпись)

(И.О. Фамилия)

<p>Общие данные:</p> <p>Заказчик: ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»</p> <p>Процесс: Распределение потоков заявителей в центрах «Мои Документы» Кемеровской области</p> <p>Границы процесса: С момента входа в помещение МФЦ до моменты выхода из МФЦ</p> <p>Руководитель лин-проекта Прозоров Сергей Сергеевич – директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»</p> <p>Команда лин-проекта: Заместитель директора по предоставлению государственных и муниципальных услуг, заместитель директора по информационному развитию, заместитель директора по правовым вопросам и персоналу, начальник отдела организации и мониторинга, специалист отдела управления качеством, начальник отдела «Мои Документы» город Кемерово, начальник отдела «Мои Документы» город Новокузнецк, начальник отдела «Мои Документы» город Ленинск-Кузнецкий, заместитель начальника отдела «Мои Документы» г. Кемерово, специалисты отделов по приему документов.</p>	<p>Обоснование:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Скопление людей возле стойки-ресепшен; 2. Нет разделения процесса (подпроцесса) обращения заявителей; 3. Напряжённость и стресс в работе специалистов по информированию. 									
<p>Цели и эффекты:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Наименование цели, ед. изм.</th> <th style="width: 30%;">Текущий показатель</th> <th style="width: 40%;">Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Очередь на стойке-ресепшен, чел.</td> <td style="text-align: center;">от 13 до 0</td> <td style="text-align: center;">0 (за исключением граждан предпенсионного возраста и старше (от 55 лет))</td> </tr> <tr> <td>Разделение процесса (подпроцесса) обращения заявителей за государственными и муниципальными услугами</td> <td style="text-align: center;">Нет</td> <td style="text-align: center;">Да</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие очереди у стойки-ресепшен; 2. Разработка стандарта по организации потоков в отделах «Мои Документы» Кемеровской области. 	Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Очередь на стойке-ресепшен, чел.	от 13 до 0	0 (за исключением граждан предпенсионного возраста и старше (от 55 лет))	Разделение процесса (подпроцесса) обращения заявителей за государственными и муниципальными услугами	Нет	Да	<p>Сроки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Согласование паспорта лин-проекта – 06.03.2020 2. Картирование текущего состояния (с 10.03.2020 по 31.03.2020) 3. Анализ проблем и потерь (с 01.04.2020 по 03.04.2020, с 15.06.2020 по 31.07.2020) 4. Составление карты целевого состояния (с 03.08.2020 по 16.08.2020) 5. Разработка плана мероприятий (с 17.08.2020 по 21.08.2020) 6. Защита плана мероприятий перед заказчиком (с 24.08.2020 по 25.08.2020) 7. Внедрение улучшений (с 26.08.2020 по 24.09.2020) 8. Мониторинг результатов (с 25.09.2020 по 29.09.2020) 9. Закрытие лин-проекта (30.09.2020) 10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов (01.03.2020)
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель								
Очередь на стойке-ресепшен, чел.	от 13 до 0	0 (за исключением граждан предпенсионного возраста и старше (от 55 лет))								
Разделение процесса (подпроцесса) обращения заявителей за государственными и муниципальными услугами	Нет	Да								