

Паспорт лин-проекта
Оптимизация процесса получения талона электронной очереди
в центрах «Мои Документы» Кемеровской области

УТВЕРЖДАЮ

Прозоров С. С.

Директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»

С. С. Прозоров

(подпись)

(И.О. Фамилия)

Общие данные:

Заказчик: ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»

Процесс: получение талона электронной очереди в центрах «Мои Документы» Кемеровской области

Границы процесса: С момента входа в помещение МФЦ до получения талона электронной очереди

Руководитель лин-проекта Прозоров Сергей Сергеевич –

директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»

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» Яшкинский район, начальник отдела «Мои Документы» город Анжеро-Судженск, начальник отдела «Мои Документы» город Мыски, начальник отдела «Мои Документы» Прокопьевский район, специалисты отделов по приему документов, специалисты отдела ИТ, специалисты юридического отдела

Цели и эффекты:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Доля заявителей, получивших талон электронной очереди самостоятельно, %	15 %	90% (за исключением граждан предпенсионного возраста и старше (от 55 лет))
Сокращение времени получения талона электронной очереди самостоятельно, сек	270	30

Эффекты:

1. Разработка интуитивно понятного интерфейса электронной очереди для заявителей;
2. Отсутствие очереди у терминала электронной очереди.

Обоснование:

1. Скопление людей у терминала электронной очереди;
2. Сложный интерфейс электронной очереди.

Сроки:

1. Согласование паспорта лин-проекта – 10.03.2020
2. Картирование текущего состояния (с 11.03.2020 по 27.03.2020)
3. Анализ проблем и потерь (с 28.03.2020 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)