

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: Соблюдение сроков передачи результатов оказания государственных и муниципальных услуг от органов власти в отделы «Мои Документы» Кемеровской области

Границы процесса: с назначения даты получения результата услуг от органов власти специалистом отдела «Мои Документы» Кузбасса до подготовки результатов оказания услуг для выдачи заявителю

Руководитель проекта Прозоров Сергей Сергеевич – директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»
Команда проекта: Заместитель директора по предоставлению государственных и муниципальных услуг, начальник отдела организации и мониторинга, специалисты отдела организации и мониторинга, специалист отдела управления качеством, начальник отдела «Мои документы» город Березовский, начальник отдела «Мои документы» Краснобродского городского округа, специалисты отделов по приему и выдаче документов

Обоснование:

1. Не соблюдение сроков передачи результатов оказания услуг, определенных регламентами предоставления государственных и муниципальных услуг, в отделы «Мои Документы» для предоставления заявителю;
2. Исполнение соглашений о взаимодействии между органами власти и ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»;
3. Отсутствие регионального стандарта передачи результатов услуг от органа власти в отдел «Мои Документы» Кемеровской области

Цели и эффекты:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Доля просроченных результатов оказания услуг, %	1,2	0

Эффекты:

1. Соблюдение регламентированных сроков оказания услуг и передачи результатов услуг в отделы «Мои Документы» Кузбасса;
2. Повышение удовлетворенности заявителей качеством оказания услуг;
3. Создание стандарта передачи результатов услуг от органа власти в отдел «Мои Документы» Кемеровской области.

Сроки:

1. Согласование паспорта проекта – 28.02.2020
2. Картирование текущего состояния (с 29.02.2020 по 20.03.2020)
3. Анализ проблем и потерь (с 23.03.2020 по 03.04.2020, 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 проекта (30.09.2020)
10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов (01.03.2021)