

Оптимизация процесса приема заявителей по государственной услуге «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала» в центре «Мои Документы» г. Кемерово

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: Прием заявителей по государственной услуге «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала» в центре «Мои Документы» г. Кемерово.

Границы процесса: С момента входа в помещение заявителя до окончания формирования пакета документов по данному заявителю.

Руководитель лин-проекта: Прозоров Сергей Сергеевич – директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области».

Команда лин-проекта: Заместитель директора по предоставлению государственных и муниципальных услуг, начальник отдела организации и мониторинга, специалист отдела управления качеством, начальник отдела «Мои Документы» г. Кемерово, заместитель начальника отдела «Мои Документы» г. Кемерово, специалисты отделов по приему документов.

Обоснование:

1. Отсутствие регионального стандарта приема документов;
2. Социально значимая государственная услуга;
3. Длительность времени оказания услуги;
4. Трудоемкий процесс оказания услуги с учетом вариативности жизненных ситуаций.

Цели и эффекты:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Время приема документов по услуге, мин	49	не более 25

Эффекты:

1. Создание регионального стандарта приема документов;
2. Повышение удовлетворенности заявителей качеством оказания услуги;
3. Повышение доступности государственной услуги;
4. Уменьшение количества ошибок, допущенных при приеме документов

Сроки:

1. Согласование паспорта лин-проекта – 10.03.2020
2. Картирование текущего состояния (с 11.03.2020 по 31.03.2020)
3. Анализ проблем и потерь (с 01.04.2020 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 лин-проекта (30.09.2020)
10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов (01.03.2021)