

Карточка проекта

Департамент информационных технологий Кемеровской области

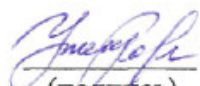
(наименование структурного подразделения АКО, ИОГВ Кемеровской области)

Оптимизация процесса приема заявления в МАУ МФЦ Беловского городского округа «Мои Документы» по государственной услуге «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»

(тема проекта)

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. начальника департамента
информационных технологий Кемеровской
области



(подпись)

О. М. Утенкова

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора
МАУ МФЦ Беловского городского
округа «Мои Документы»



М. Г. Козлова

(подпись)

Общие данные:

Заказчик: Ольга Михайловна Утенкова, и.о. начальника департамента информационных технологий Кемеровской области.

Процесс: Прием заявителей в МАУ МФЦ Беловского городского округа «Мои Документы» по государственной услуге «Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»

Границы процесса: с момента входа заявителя в помещение МАУ МФЦ Беловского городского округа до момента окончания формирования пакета документов по данному заявителю

Руководитель проекта: Харченко Вера Николаевна – заместитель директора МАУ МФЦ Беловского городского округа «Мои Документы»

Команда проекта: Осипова Е. В., Мельников А. Ю., Кузнецова К. С., Быкина Н. В., Ярушкина В. С., Журавлева Н.В., Легкова Н.В.

Цели и эффекты:

| Наименование цели, ед. изм. | Текущий показатель | Целевой показатель |
|---|--------------------|--------------------|
| Сокращение времени ожидания в очереди, мин. | 50-20 | 15 |
| Сокращение времени обслуживания, мин. | 45-20 | 20-15 |

Эффекты:

1. Увеличение количества принятых граждан.
2. Повышение удовлетворенности заявителей качеством оказания государственной услуги, увеличение количества положительных оценок в системе ИАС МКГУ (с 4,75 до 4,85).

Обоснование:

1. Несоответствие времени ожидания в очереди требованиям пп. «б» п.18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (утв. постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376).
2. Возможность тиражирования проекта на все услуги, оказываемые в МАУ МФЦ Беловского городского округа «Мои Документы».
3. Жалобы заявителей, недовольных временем ожидания в очереди.

Сроки реализации мероприятий проекта:

1. Защита карточки проекта – «14» сентября 2018 г.
(число) (месяц)
2. Анализ текущей ситуации (с 08.08.2018 г по 15.11.2018 г):
 - разработка текущей карты процесса (с 08.08.2018 г по 14.09.2018 г)
 - поиск и выявление проблем (с 17.09.2018 г по 12.10.2018 г)
 - разработка целевой карты процесса (с 15.10.2018 г по 26.10.2018 г)
 - разработка «дорожной карты» реализации проекта (с 29.10.2018 г по 15.11.2018 г)
3. Внедрение улучшений (с 16.11.2018 г по 24.12.2018 г)
4. Закрытие проекта «24» декабря 2018 г.
(число) (месяц)