

## Карточка проекта

Департамент информационных технологий Кемеровской области

(наименование структурного подразделения АКО, ИОГВ Кемеровской области)

**Оптимизация процесса приема заявителей в МАУ «МФЦ» города Анжеро-Судженска по государственным услугам, предполагающим оплату государственной пошлины**

(тема проекта)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГКУ «УМФЦ по  
Кемеровской области

  
Н.В. Карпунькина  
(подпись)

**Общие данные:**

**Заказчик:** Наталья Витальевна Карпунькина – директор ГКУ «УМФЦ по Кемеровской области».

**Процесс:** Оптимизация процесса приема заявителей в МАУ «МФЦ» города Анжеро-Судженска по государственным услугам, предполагающим оплату государственной пошлины

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

**Руководитель проекта:** Ольга Леонидовна Шарафутдинова – директор МАУ «МФЦ» города Анжеро-Судженска

**Команда проекта:** Карпунькина Н.В., В.С Поздеев, Довлетова А.О., Пятков Д.А., Стеглянников В.Ю., Филиппова Л.Н.


**Цели и эффекты:**

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени ожидания в очереди, мин.	35	15-20
Сокращение времени обслуживания, мин.	45	25-30

**Эффекты:** 1. Увеличение человекопотока в МФЦ; 2. Повышение удовлетворенности заявителей качеством оказания государственных услуг, выражающееся в увеличении количества положительных оценок в системе ИАС МКГУ (до 4,9)

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУ «МФЦ»  
Анжеро-Судженского городского  
округа

  
О.Л. Шарафутдинова  
(подпись)

**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 всю сеть МФЦ Кемеровской области, состоящую из 39 отдельных офисов.
3. Участвовавшее количество жалоб от заявителей, недовольных временем ожидания в очереди.
4. Несоответствие цели «Кузбасс №1 за Уралом», поставленной ВРИО Губернатора Кемеровской области С.Е. Цивилевым.

**Сроки:**

1. Защита карточки проекта – «18» июня 2018 г.  
(число) (месяц)
2. Анализ текущей ситуации (с 18.06.2018 по 21.06.2018).
  - разработка текущей карты процесса (с 18.06.2018 по 21.06.2018).
  - поиск и выявление проблем (с 18.06.2018 по 21.06.2018).
  - разработка целевой карты процесса (с 25.06.2018 по 29.06.2018).
  - разработка «дорожной карты» реализации проекта (с 25.06.2018 по 29.06.2018).
3. Внедрение улучшений (с 15.07.2018 по 15.12.2018).
4. Подведение итогов: принятие решения о закрытии либо продолжении проекта: «15» декабря 2018 или  
(число) (месяц)