

Оптимизация процесса приема заявителей в муниципальном автономном учреждении «Березовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» по государственной услуги ПФР «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала»

| <p>Общие данные: Заказчик: Ольга Михайловна Утенкова, и.о. начальника департамента информационных технологий Кемеровской области. Процесс: Прием заявителей в МАУ «БМФЦ» государственной услуги ПФР «Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала» Границы процесса: с моменты входа заявителя в помещение МАУ «БМФЦ» до момента окончания формирования пакета документов по данному заявителю Руководитель проекта: Лебедева Елена Александровна директор МАУ«БМФЦ» Команда проекта: Попелкова А.Ф, Сушенцева Я.С., Адамович Е.К., Бедарева К.В.</p> | <p>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 «БМФЦ». 3. Сокращение ошибок специалиста МФЦ при приеме документов заявителя.</p> | | | | | | | | | |
|--|---|--------------------|--------------------|---|--------------------|-----------|---|---------------------------|-----------|--|
| <p>Цели и эффекты:</p> <table border="1" data-bbox="125 874 1149 1137"> <thead> <tr> <th>Наименование цели, ед. изм.</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сокращение времени ожидания в очереди, мин.</td> <td>от 2 сек до 19 мин</td> <td>до 15 мин</td> </tr> <tr> <td>Сокращение времени обслуживания заявителя, мин.</td> <td>от 36 мин до 1 час 16 мин</td> <td>до 30 мин</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты: 1. Повышение удовлетворенности заявителей качеством оказания государственных услуг, выражающейся в увеличении количества положительных оценок в системе ИАС МКГУ (с 4,7 до 4,9)</p> | Наименование цели, ед. изм. | Текущий показатель | Целевой показатель | Сокращение времени ожидания в очереди, мин. | от 2 сек до 19 мин | до 15 мин | Сокращение времени обслуживания заявителя, мин. | от 36 мин до 1 час 16 мин | до 30 мин | <p>Сроки реализации мероприятий проекта: 1. Защита карточки проекта – <u>«17» августа 2018 г.</u> (число) (месяц) 2. Анализ текущей ситуации (с 6.08.2018 г по 10.09.2018 г): - разработка текущей карты процесса (с 06.08.2018 г по 15.08.2018 г) - поиск и выявление проблем (с 15.08.2018 г по 27.08.2018 г) - разработка целевой карты процесса (с 27.08.2018 г по 03.09.2018г) - разработка «дорожной карты» реализации проекта (с 03.09.2018 г по 10.09.2018 г) 3. Внедрение улучшений (с 10.09.2018 г по 15.12.2018 г) 4. Закрытие проекта <u>«15» декабря 2018 г.</u> (число) (месяц)</p> |
| Наименование цели, ед. изм. | Текущий показатель | Целевой показатель | | | | | | | | |
| Сокращение времени ожидания в очереди, мин. | от 2 сек до 19 мин | до 15 мин | | | | | | | | |
| Сокращение времени обслуживания заявителя, мин. | от 36 мин до 1 час 16 мин | до 30 мин | | | | | | | | |