

Паспорт лин-проекта
Оптимизация работы с обращениями граждан
в центрах «Мои Документы» Кемеровской области

УТВЕРЖДАЮ

Прозоров С. С.

Директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»

С. С. Прозоров

(подпись)

(И.О. Фамилия)

<p>Общие данные:</p> <p>Заказчик: ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»</p> <p>Процесс: Обращения граждан в МФЦ</p> <p>Границы процесса: С момента поступления обращения гражданина до устранения нарушения по обращению</p> <p>Руководитель лин-проекта Прозоров Сергей Сергеевич – директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области».</p> <p>Команда лин-проекта: Заместитель директора по предоставлению государственных и муниципальных услуг, заместитель директора по правовым вопросам и персоналу, начальник отдела организации и мониторинга, специалист отдела организации и мониторинга, специалист отдела управления качеством, специалист правового отдела, начальник отдела «Мои Документы» город Новокузнецк</p>	<p>Обоснование:</p> <ol style="list-style-type: none"> Отсутствие стандарта работы с обращениями граждан; Не налажена работа по устранению причин нарушений; Наличие повторных обращений граждан; Длительный процесс рассмотрения обращения. 									
<p>Цели и эффекты:</p> <table border="1" data-bbox="73 975 1227 1158"> <thead> <tr> <th>Наименование цели, ед. изм.</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Доля повторных обращений граждан, от общего числа обращений, %.</td> <td align="center">16,7</td> <td align="center">0</td> </tr> <tr> <td>Количество обращений граждан за месяц, шт</td> <td align="center">28</td> <td align="center">14</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты:</p> <ol style="list-style-type: none"> Разработка стандарта работы с обращениями граждан в центры «Мои Документы» Кемеровской области; Оперативное устранение причин нарушений и не допущение их повторного появления; Снижение количества обращений граждан; Повышение уровня удовлетворенности заявителей качеством оказания услуг. 	Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Доля повторных обращений граждан, от общего числа обращений, %.	16,7	0	Количество обращений граждан за месяц, шт	28	14	<p>Сроки:</p> <ol style="list-style-type: none"> Согласование паспорта лин-проекта – 10.03.2020 Картирование текущего состояния (с 11.03.2020 по 27.03.2020) Анализ проблем и потерь (с 28.03.2020 по 03.04.2020, с 15.06.2020 по 31.07.2020) Составление карты целевого состояния (с 27.04.2020 по 16.08.2020) Разработка плана мероприятий (с 17.08.2020 по 21.08.2020) Защита плана мероприятий перед заказчиком (с 24.08.2020 по 25.08.2020) Внедрение улучшений (с 26.08.2020 по 24.09.2020) Мониторинг результатов (с 25.09.2020 по 29.09.2020) Закрытие лин-проекта (30.09.2020) Мониторинг стабильности достигнутых результатов (01.03.2021)
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель								
Доля повторных обращений граждан, от общего числа обращений, %.	16,7	0								
Количество обращений граждан за месяц, шт	28	14								