

**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><b>Общие данные:</b></p> <p><b>Заказчик:</b> ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области»</p> <p><b>Процесс:</b> Обращения граждан в МФЦ</p> <p><b>Границы процесса:</b> С момента поступления обращения гражданина до устранения нарушения по обращению</p> <p><b>Руководитель лин-проекта</b> Прозоров Сергей Сергеевич – директор ГАУ «УМФЦ по Кемеровской области».</p> <p><b>Команда лин-проекта:</b> 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><b>Обоснование:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отсутствие стандарта работы с обращениями граждан;</li> <li>2. Не налажена работа по устранению причин нарушений;</li> <li>3. Наличие повторных обращений граждан;</li> <li>4. Длительный процесс рассмотрения обращения.</li> </ol>									
<p><b>Цели и эффекты:</b></p> <table border="1" data-bbox="73 975 1229 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><b>Эффекты:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка стандарта работы с обращениями граждан в центры «Мои Документы» Кемеровской области;</li> <li>2. Оперативное устранение причин нарушений и не допущение их повторного появления;</li> <li>3. Снижение количества обращений граждан;</li> <li>4. Повышение уровня удовлетворенности заявителей качеством оказания услуг.</li> </ol>	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><b>Сроки:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Согласование паспорта лин-проекта – 10.03.2020</li> <li>2. Картирование текущего состояния (с 11.03.2020 по 27.03.2020)</li> <li>3. Анализ проблем и потерь (с 28.03.2020 по 03.04.2020, с 15.06.2020 по 31.07.2020)</li> <li>4. Составление карты целевого состояния (с 27.04.2020 по 16.08.2020)</li> <li>5. Разработка плана мероприятий (с 17.08.2020 по 21.08.2020)</li> <li>6. Защита плана мероприятий перед заказчиком (с 24.08.2020 по 25.08.2020)</li> <li>7. Внедрение улучшений (с 26.08.2020 по 24.09.2020)</li> <li>8. Мониторинг результатов (с 25.09.2020 по 29.09.2020)</li> <li>9. Закрытие лин-проекта (30.09.2020)</li> <li>10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов (01.03.2021)</li> </ol>
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								