Центр Компетенций

Презентация ПСР-проекта «Оптимизация процесса выдачи готовых документов»

ГАУ РД «МФЦ в РД»

мои документы

ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА ПРОЕКТА

1. Простаивание документов на различных этапах, ожидающих процедуру обработки;
2. Длительное время поиска готового результата на выдачу;
3. Длительное время ожидания в очереди заявителя на получение готового результата;
4. Длительная процедура описи выдаваемых документов

Карточка ПСР-проекта
«Оптимизация процесса выдачи готовых документов».

1. Общие данные:

Заказчик: сотрудники МФЦ
Процесс: Оптимизация процесса выдачи готовых документов.
Границы процесса: от момента доставки готового документа в МФЦ, до момента выдачи заявителю.
Руководитель проекта: Мусаев И.А. - руководитель Центра компетенций «Бережливое правительство РД»
Команда проекта:– Зейналов С., Малламагомедов З., Мусаев М., Хосаров А., Эфендиев А.

2. Обоснование выбора

1. Длительное простаивание документов на различных этапах, ожидающих процедуру обработки;
2. Длительное время поиска готового результат на выдачу;
3. Длительная процедура описи выдаваемых документов
4. Длительное время ожидания в очереди заявителя на получение готового результата;

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение простаивания документов на различных этапах, ожидающих процедуру обработки	До 4 часов	50%
Сокращение времени поиска готового результат на выдачу	До 10 мин	50%
Сокращение времени, затрачиваемого на составление описи выдаваемых документов	До 4 мин	50%
Сокращение времени ожидания в очереди заявителя на получение готового результата	До 20 мин	50%

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта. Формирование паспорта проекта 10.10.2020.
2. Анализ текущей ситуации (дата начала – дата окончания):
- картирование текущего состояния процесса, проведение замеров (10-15 ноября 2020 года);
- разработка «дорожной карты» реализации проекта (15-20 ноября 2020 года).

3. Внедрение изменений и устранение проблем (13 февраля -19 марта 2020 года)
4. Мониторинг улучшений (11-19 март 2020 года)
5. Завершение проекта Защита итогов (20 апреля-1 мая 2020 года)

Анализ влияния предлагаемых решений, определение рисков

Проблемы	Что сделано	Результат
Длительное простаивание документов на различных этапах, ожидающих процедуру обработки		
Длительное время поиска готового результат на выдачу		
Длительная процедура описи выдаваемых документов		
Хранение невостребованных документов		

План мероприятий
«Оптимизация процесса «хранение и выдача документов».

№	Проблема	№	Мероприятие	Отв.	Сроки	2020													Статус	Примечание
						ноябрь-декабрь				январь-февраль-март					апрель-май					
						10 - 20	20-30	1 – 15	15 – 30	1 - 15	15 – 29	30 – 15	15 – 28	1 – 30	1-10	10-20	20 – 30	30 – 1		
1	**Оптимизация процесса обработки документов**	1	**Размещение материалов проекта в комнате Обея**	Мусаев И.	**10.11.20-20.11.20**															
		2	Картирование процесса	Хосаров А.	10.11.20-15.11.20															
		3	Разработка КПСЦ (текущее состояние)	Мусаев М.	15.11.20-20.11.20															
		4	Разработка КПСЦ (целевое состояние)	Мусаев М.	20.11.20-27.11.20															
		5	Внедрение улучшений	Малламагомедов З.	13.02.21-19.03.21															
		6	Проверка эффективность выполнения улучшения процесса	Эфендиев А.	11.03.21-19.03.21															
		7	Анализ результатов	Гурбаев Р.	01.05.21															

- Выполнено; - Выполнено с замечаниями (выполняется с отставанием); - Не выполнено; - Срок не наступил

Укрупненная карта ТЕКУЩЕГО состояния процесса
«Оптимизация процесса выдачи готовых документов»

ИТОГО - ВПП до 2 р. д.

Вход процесса	1 этап – до 15 мин	2 этап – до 105 минут	3 этап– до 2 минут	4 этап– до 130 минут
ОИВ	*Курьер*	*Специалист*	*Оператор*	*Администратор*
Передает пакет документов курьеру МФЦ	Поиск дела в АИС. Проставление примечания о передачи специалисту. Передача г/р специалисту	Проверяет документы. (1) Сканирует г/р в АИС. Пишет примечание в АИС. Передает г/р администраторам (2)	Оповещает заявителя о г/р	Пишет примечание в АИС. Убирает в папку для хранения. (3)

5 этап	6 этап - до 14 минут	7 этап - до 10 сек	Выход процесса
Заявитель	*Администратор*	*Заявитель*	*Администратор*
Приходит в МФЦ	Ищет дело в АИС. Ищет дело в папках хранения. Проводит опись в журнале выдачи (4)	Подписывается в получении г/р в журнале	Выдает г/р заявителю. Пишет примечание в АИС о выдаче.

ПРОБЛЕМЫ

1. Длительный срок ожидания обработки документов специалистом
2. Длительный срок ожидания передачи документов администратору
3. Длительный срок ожидания обработки документов администратором
4. Длительный срок поиска документов для выдачи

Продолжительность
Исполнитель
Описание шага процесса

Брак/ доработка

Нет — Срок не регламентирован

Срок по регламенту

№ - Проблема (нумерация сквозная для всего проекта)

Укрупненная карта целевого состояния процесса
«Оптимизация процесса выдачи готовых документов»

ИТОГО - ВПП до 2 р. д.

Вход процесса	**1 этап – до 15 мин**	**2 этап – до 50 минут**	**3 этап– до 2 минут**	**4 этап– до 60 минут**
ОИВ	*Курьер*	*Специалист*	*Оператор*	*Администратор*
Передает пакет документов курьеру МФЦ	Поиск дела в АИС. Проставление примечания о передачи специалисту. Передача г/р специалисту	Проверяет документы. Сканирует г/р в АИС. Пишет примечание в АИС. Передает г/р администраторам	Оповещает заявителя о г/р	Пишет примечание в АИС. Убирает в папку для хранения.

5 этап	***6 этап - до 7 минут***	***7 этап - до 10 сек***	***Выход процесса***
Заявитель	*Администратор*	*Заявитель*	*Администратор*
Приходит в МФЦ	Ищет дело в АИС. Ищет дело в папках хранения. Проводит опись в журнале выдачи	Подписывается в получении г/р в журнале	Выдает г/р заявителю. Пишет примечание в АИС о выдаче.

Продолжительность
Исполнитель
Описание шага процесса

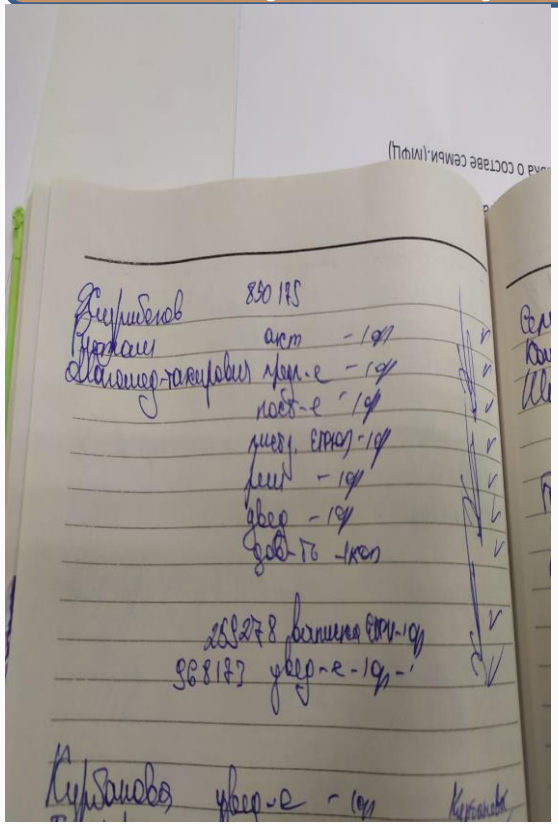
Брак/ доработка

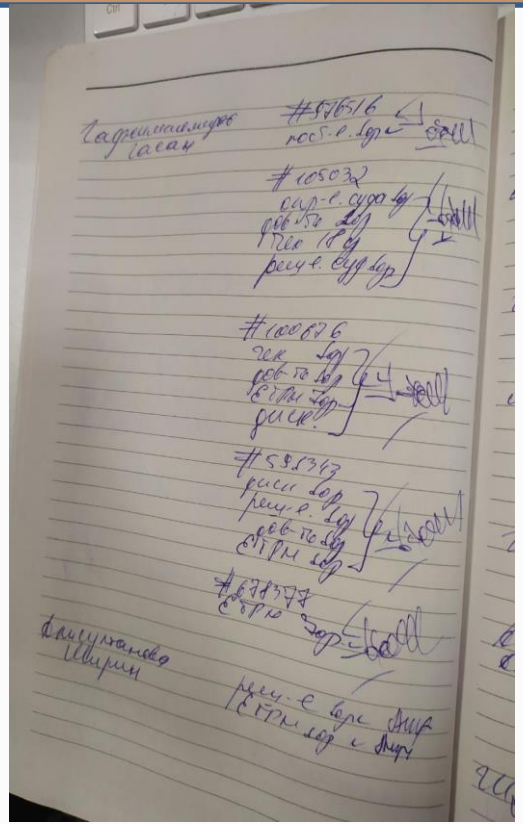
Нет — Срок не регламентирован

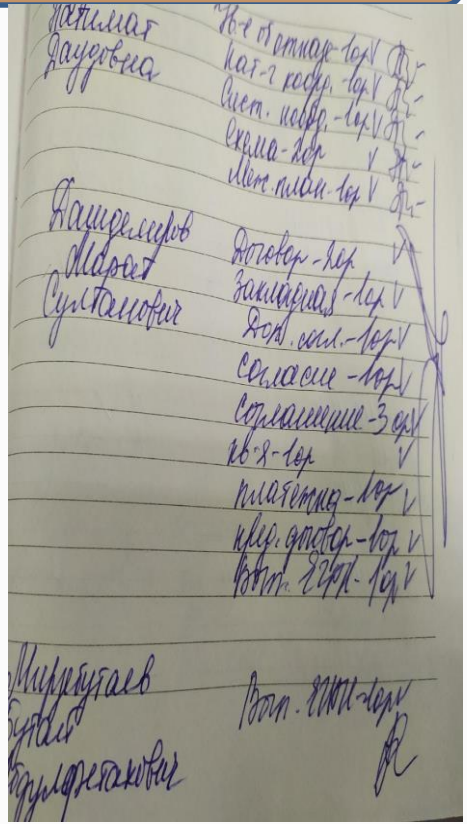
Срок по регламенту

№ - Проблема (нумерация сквозная для всего проекта)

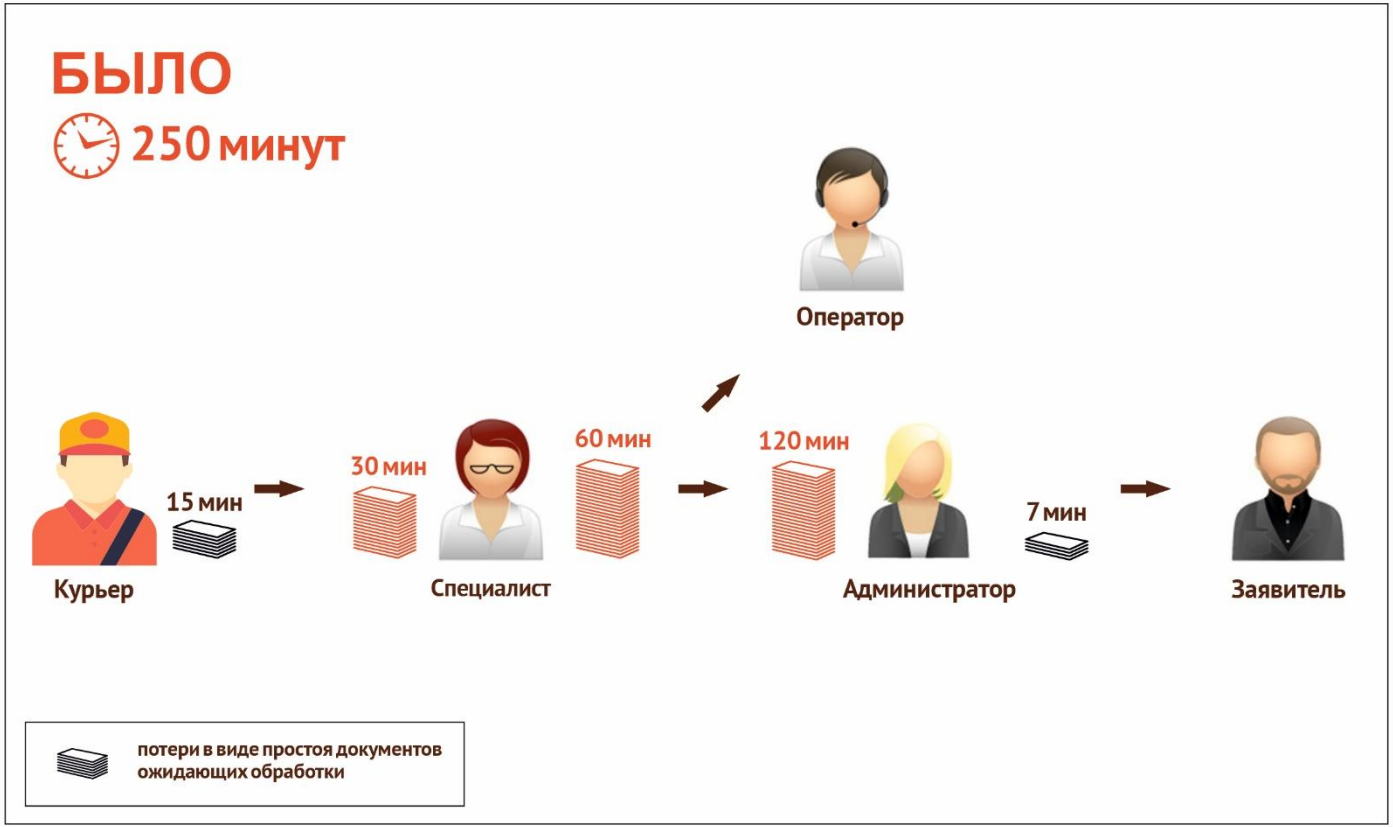
Примеры составления описи



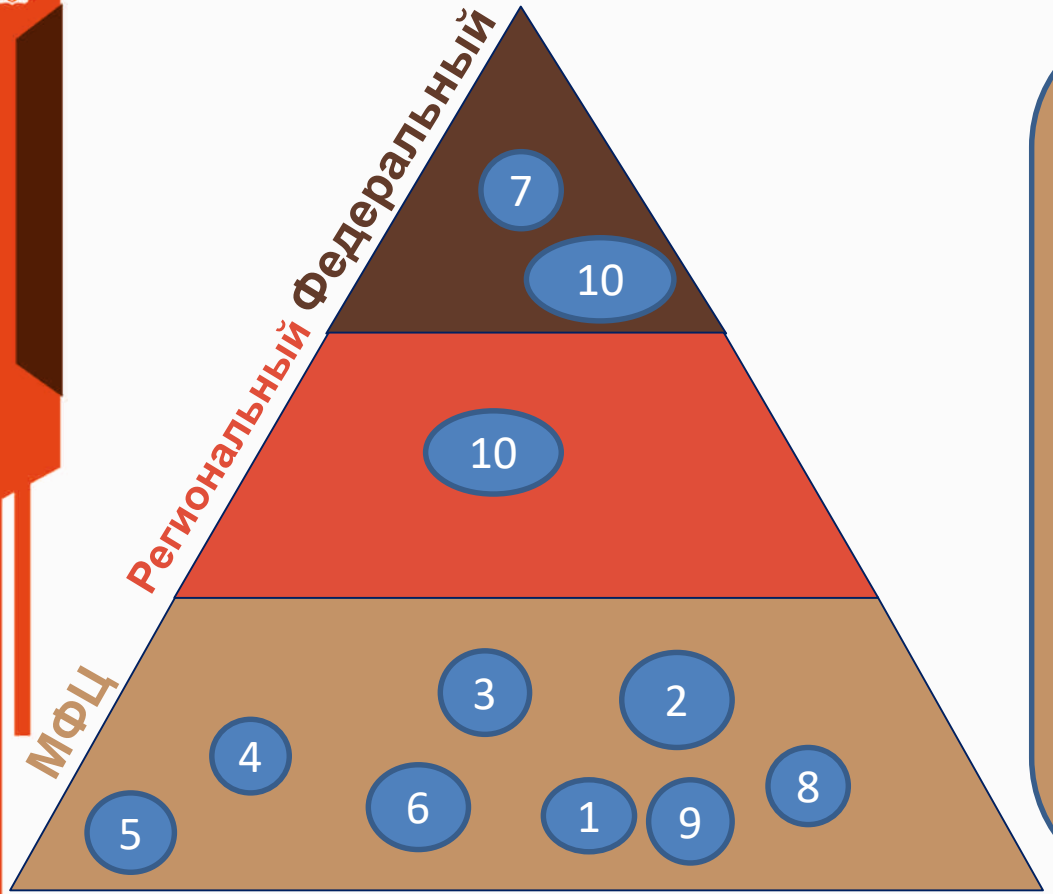




Визуализация «как есть»



Пирамида проблем



Наименование проблем:

1. Простаивание документов у курьера;
2. Простаивание документов у специалиста;
3. Простаивание документов у администратора;
4. Длительное время поиска готового результат на выдачу;
5. Длительное время ожидания в очереди заявителя на получение готового результата;
6. Длительная процедура описи выдаваемых документов;
7. Необходимость дополнительного визирования результата оказание услуг федеральных ведомств *МВД, Росреестр);
8. В маленьких филиалах лишь один администратор, замещать данную должность приходиться в основном операторам
9. Излишнее перемещение готового результата (специалист-администартор);
10. Проблема хранения невостребованных документов.

Список ежей

Тюмень	Дагестан	Саратов
1. Ожидает пока заявитель найдет документы 2. Просит временно снять маску для установления личности 3. Тренируется проставить подпись 4. Несколько ресурсов для проверки доверенности, нужно вводить капчу 5. Прикреплен неверный результат 6. По некоторым услугам не поступает уведомление о принятом решении 7. Не знает о приостановке дела 8. Разархивирует результат. Отдельно выгружает подпись (ОМСУ) 9. Переписывает номер ЭТК на расписку (если подано с портала) 10. Прописывает информацию о доверенности в расписку 11. По услугам с портала редактирует расписку 12. Нужно поставить подпись за каждый документ (опись Росреестра) 13. Распечатывает, не проверив, неверный результат	1. Простаивание документов у курьера; 2. Простаивание документов у специалиста; 3. Простаивание документов у администратора; 4. Длительное время поиска готового результат на выдачу; 5. Длительное время ожидания в очереди заявителя на получение готового результата; 6. Длительная процедура описи выдаваемых документов; 7. Необходимость дополнительного визирования результата оказание услуг федеральных ведомств *МВД, Росреестр); 8. Излишнее перемещение готового результата (специалист-администартор); 9. Проблема хранения невостребованных документов.	1. Затраты времени специалиста на регулярное направление запросов готовности 2. Большие трудозатраты на ручной обзвон заявителей и фиксацию в журнале 3. Невозможность дозвониться до отдельных заявителей с первого раза 4. Необходимость выгрузки из АИС МФЦ и последующей подгрузки в АИС МФЦ результата предоставления услуги 5. Каждая манипуляция с документом (результатом услуги) в АИС МФЦ требует введения номера дела и его поиск. Отсутствует возможность работы с несколькими документами одновременно 6. Нестабильная работа ВС, приводящая к нарушениям сроков предоставления услуги 7. Отсутствие возможности исправления (замены) ошибочно направленного ФНС результата 8. Долгая печать в связи с большим объёмом одновременно распечатываемых справок 9. Необходимость ручного сшивания документов и проставления заверительной надписи 10. Невозможность оперативного оповещения заявителя о готовности результата услуги в связи с особенностями процесса изготовления результата 11. Печать может быть занята для оформления иных документов 12. Процедура подписания может быть отложена в связи с отсутствием/занятостью руководителя МФЦ или его заместителя 13. Отвлечение руководителя ОП от непосредственных функций по организации деятельности МФЦ и оказания услуг 14. Необходимость хранения результата услуги на бумажном носителе в случае неявки заявителя

5 почему «выдача»

Проблема: Очередь из заявителей на выдачу готовых результатов.

Почему возникает очередь из заявителей на выдачу готовых результатов?

Потому что за результатом обратилось большое количество заявителей.

Почему за результатом обратилось большое количество заявителей?

Потому что за готовым результатов заявители обращаются в основном в одно и тоже время (13:00-14:00).

Почему за результатом заявители обращаются в основном в одно и тоже время?

Потому что заявители приходят за результатом во время своего обеденного перерыва.

Корневая проблема	Предлагаемые мероприятия
Обеденный перерыв во всех организациях проходит в основном 13:00 до 14:00. В МФЦ обеденный перерыв более гибкий и проходит с 12: 00 до 14:00.	**Пересмотреть существующий график обеденного перерыва в МФЦ, увеличить количество сотрудников на выдачу готовых результатов в период с 13:00 до 14:00**

мои документы

5 почему «перечень услуг»

Проблема: Очередь из заявителей на выдачу готовых результатов.

Почему возникает очередь из заявителей на выдачу готовых результатов?

Потому что возросло количество выдаваемых результатов.

Почему возросло количество выдаваемых результатов?

Потому что увеличивается количество и перечень оказываемых услуг на площадках МФЦ.

Почему увеличивается количество и перечень оказываемых услуг на площадках МФЦ?

Потому что происходят изменения в государственной системе поддержки как населения так и представителей малого и среднего предпринимательства.

Корневая проблема	Предлагаемые мероприятия

мои документы

5 почему «график»

Проблема: Очередь из заявителей на выдачу готовых результатов.

Почему возникает очередь из заявителей на выдачу готовых результатов?

Потому что долгое обслуживание заявителей обратившихся за результатом.

Почему долго обслуживают заявителей при выдаче готовых результатов?

Потому что администраторы долго ищут и выдают готовые результаты.

Почему администраторы долго ищут и выдают готовые результаты?

Потому что данную процедуру администраторы проводят вручную.

Корневая проблема	Предлагаемые мероприятия
Заявители приходят без заявления с номером дела. Администраторы вручную проводят опись при выдачи готовых результатов.	**Внедрить возможность поиска дела по номеру серии паспорта, номеру телефона. Автоматизировать процесс составление описи при выдачи готовых документов.**

Центр Компетенций

Спасибо

за внимание!

мои документы