

**Руководителю Администрации Главы и Правительства**

**Республики Дагестан**

**В.В. Иванову**

Дата №

На № от

**Уважаемый Владимир Валерьевич!**

В целях реализации проекта «Бережливое правительство» приказ директора ГАУ РД «МФЦ в РД» от 07.09.2018. № 1091 создан проектный офис по применению принципов бережливого производства в деятельности МФЦ, определена рабочая группа проекта «Оптимизация процедур и сроков оказания государственных услуг Минтруда РД через МФЦ», в рамках реализации которого проведена следующая работа:

рабочей группой изучена нормативная база, проведены несколько совещаний, оперативок;

визуализированы и размещены регламентирующие документы и другие необходимые материалы в проектной комнате (комната ОБЕЯ);

сформирована и утверждена дорожная карта по внедрению принципов бережливого производства в указанный процесс, доведена до рабочей группы, размещена в проектной комнате;

на основании пунктов дорожной карты сформирован тактический план реализации (ТПР) проекта, проводится мониторинг исполнения ТПР;

создана рабочая группа по картированию потока создания ценности;

определены параметры процесса и сформированы карты потока создания ценности (КПСЦ) реализуемого проекта (текущее состояние «как есть»);

проведен мониторинг реального протекания процесса (сбор информации, хронометраж) и картирован поток создания ценности процесса в текущем состоянии, выведена кривая эффективности процесса;

определены потери и ожидания процесса и сформирован список улучшений для синхронизации потока и внедрения улучшений.

Согласно выведенной кривой эффективности процесса коэффициент эффективности в среднем значении составляет 2,8 на этапе приема документов от заявителя и 0,8 на этапе обработки пакета документов специалистом МФЦ.

Государственное автономное учреждение Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан»

пр-т. Насрутдинова, д 1 г. Махачкала, 367000 Тел. 8 (8722) 51-11-15 Тел./факс 8 (8722) 55-77-99 Call-центр 666-999 *Эл. почта info@mfcrd.ru*

ОКПО 25090984 ОГРН 1130572000668 ИНН 0572004299 КПП 057201001

dddfssdsd

**В ходе картирования выявлены следующие проблемы:**

Длительное время приема документов у заявителя;

Сроки обработки документов специалистом МФЦ;

Сроки принятия решения о назначении либо отказе в назначении пособий.

**Предлагаемые улучшения:**

Внедрение универсальной формы заявления;

Перевод межведомственных запросов в VipNet;

Сокращение сроков принятия решения в УСЗН с даты получения пакета документов от МФЦ.

**Предлагаемые улучшения позволят сократить:**

Время приема документов у заявителя с 40 минут до 20 минут;

Количество заявлений на одну услугу принимаемых от заявителя с 5 до 1;

Сроки обработки документов специалистом МФЦ с 10 до 5 дней;

Сроки принятия решения в УСЗН с даты получения пакета документов от МФЦ с 10 до 5 дней.

**С учетом изложенного считаем целесообразным:**

признать количественные цели в проектах достигнутыми, запланированные ключевые мероприятия проектов реализованными.

**В 2019 году предлагается** растиражировать достигнутые в пилотной услуге результаты на другие виды пособий во всех отделениях УСЗН.