

Чувашская Республика
Чăваш Республики

СНИЖЕНИЕ «ПИКОВОЙ» ЗАГРУЗКИ В ОФИСЕ МФЦ (Г.ЧЕБОКСАРЫ, ЭГЕРСКИЙ Б-Р, 36А)

ЗАЩИТА РЕЗУЛЬТАТА РЕАЛИЗАЦИИ 1 ЭТАПА ПРОЕКТА



«БЕРЕЖЛИВОЕ ПРОИЗВОДСТВО» В МФЦ

ЦЕЛЬ

обеспечение гибкости МФЦ в условиях нестабильности, непрерывности совершенствования процессов предоставления услуг и сервисов, а также предоставления результата услуг и сервисов, соответствующего и даже превосходящего ожиданиям потребителя

ЗАДАЧИ

- оценка восприятия потребностей заявителей, выявление препятствий на пути получения результатов предоставления услуг и сервисов, устранение которых повысит ценность результата для каждого заявителя
- применение в деятельности МФЦ инструментов анализа текущего состояния, определения потерь и формирования путей улучшения с помощью методологии бережливого производства и других методик оптимизации (процессный и гибкий подходы)

Паспорт проекта «Снижение «пиковой» загрузки в офисе АУ «МФЦ» Минэкономразвития Чувашии»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик процесса: Заместитель Председателя Кабинета Министров Чувашской Республики – министр экономического развития и имущественных отношений Чувашской Республики - Краснов Д.И.

Периметр проекта: обособленное подразделение города Чебоксары автономного учреждения Чувашской Республики «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» Минэкономразвития Чувашской Республики - доп. офис (Эгерский б-р, 36«а»)

Владелец процесса: Директор АУ «МФЦ» Минэкономразвития Чувашии Анисимов М.В.

Руководитель проекта: Директор АУ «МФЦ» Минэкономразвития Чувашии Анисимов М.В.

Команда проекта: Викторова Е.В., Разумова Г.Н., Хмелев Д.М., Макова Г.Р., Плешкова Л.В., Никандрова К.О., Никифорова И.Л., Тазетдинова Л.А.

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: Снижение пропускной способности офиса (Эгерский б-р, 36"а"), превышение времени ожидания в очереди и снижение удовлетворенности заявителей качеством оказания услуг

Проблемы:

1. Недостаточно работающих окон.
2. «Наплыв» заявителей.
3. Продолжительность времени обслуживания.
4. Компетенции сотрудников.
5. Технические характеристики множительного оборудования

3. Цели и плановый эффект

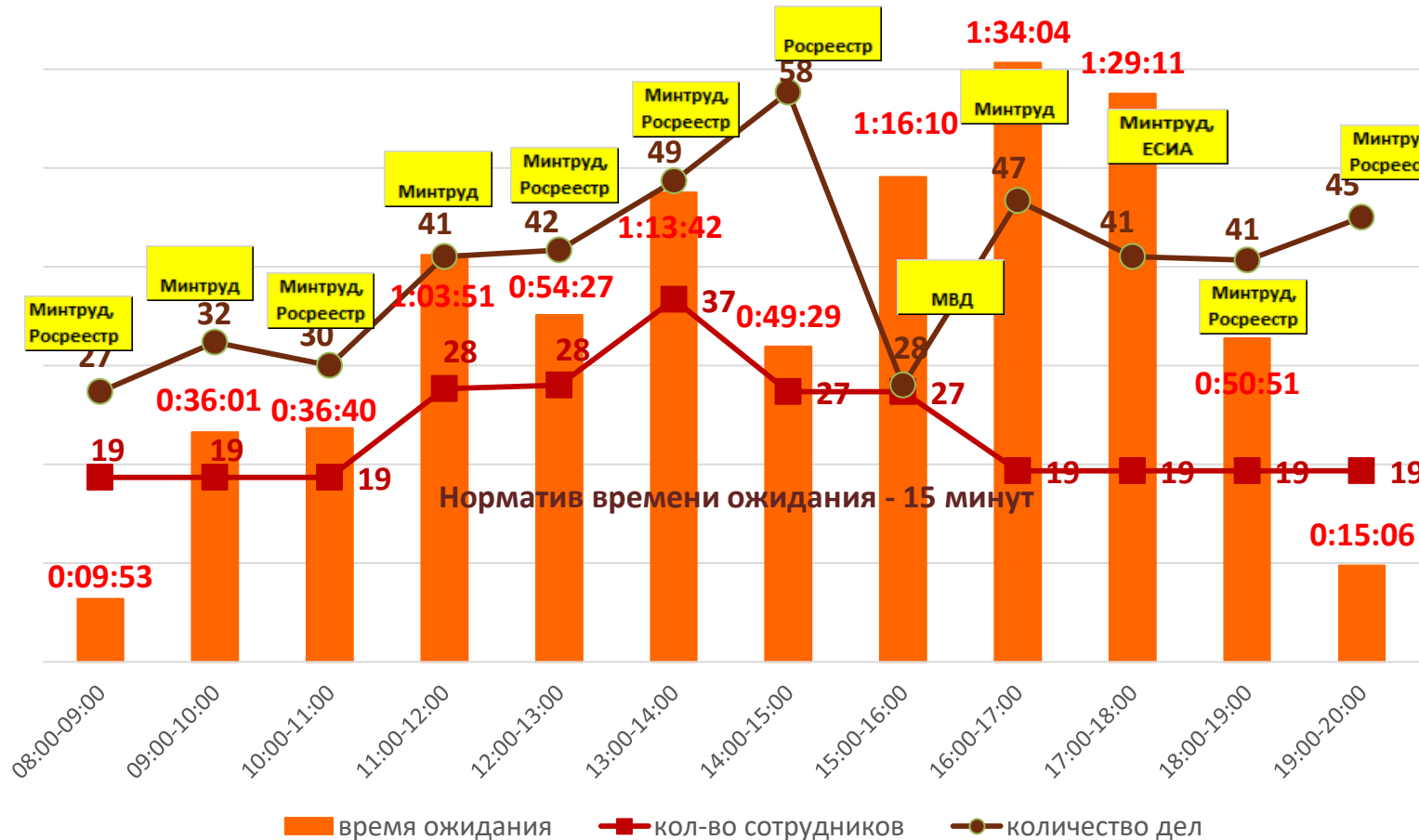
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Снижение доли случаев с превышением времени ожидания в очереди над нормативным (норматив - не более 15 минут)	96%	I этап - 50%
		II этап - 10%



I этап

1. Старт проекта – 15.10.2021
2. Диагностика и целевое состояние – до 20.01.2022
 - Определение причинно-следственной зависимости – до 25.02.2022
 - Разработка мероприятий по улучшению – до 25.03.2022
3. Внедрение улучшений – до 25.07.2022
4. Достижение целевого показателя 50%
5. Kick-off – 12.09.2022

II этап

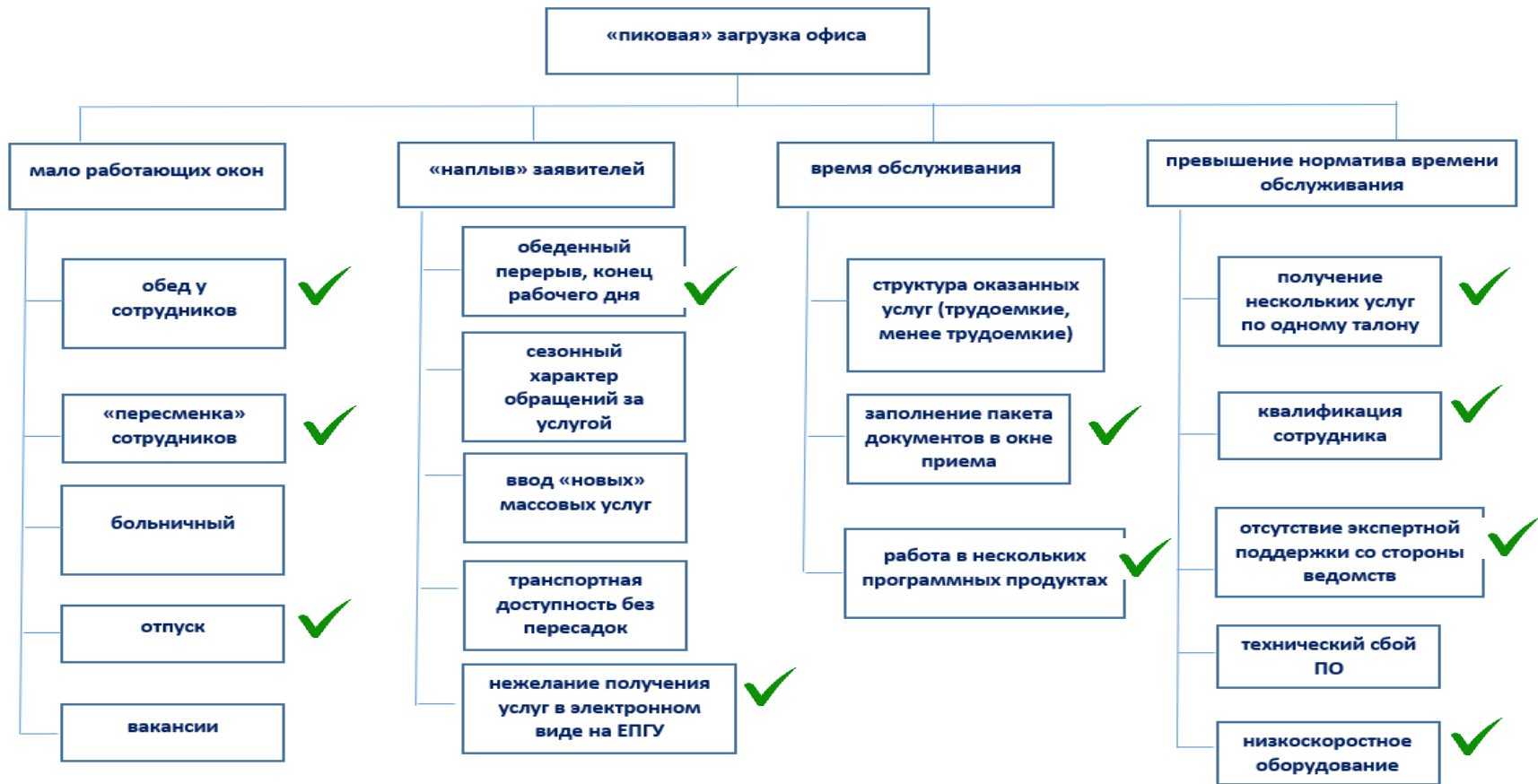
6. Внедрение улучшений – до 25.10.2022
7. Достижение целевого показателя 10%
8. Закрепление результатов и закрытие проекта – до 30.11.2022



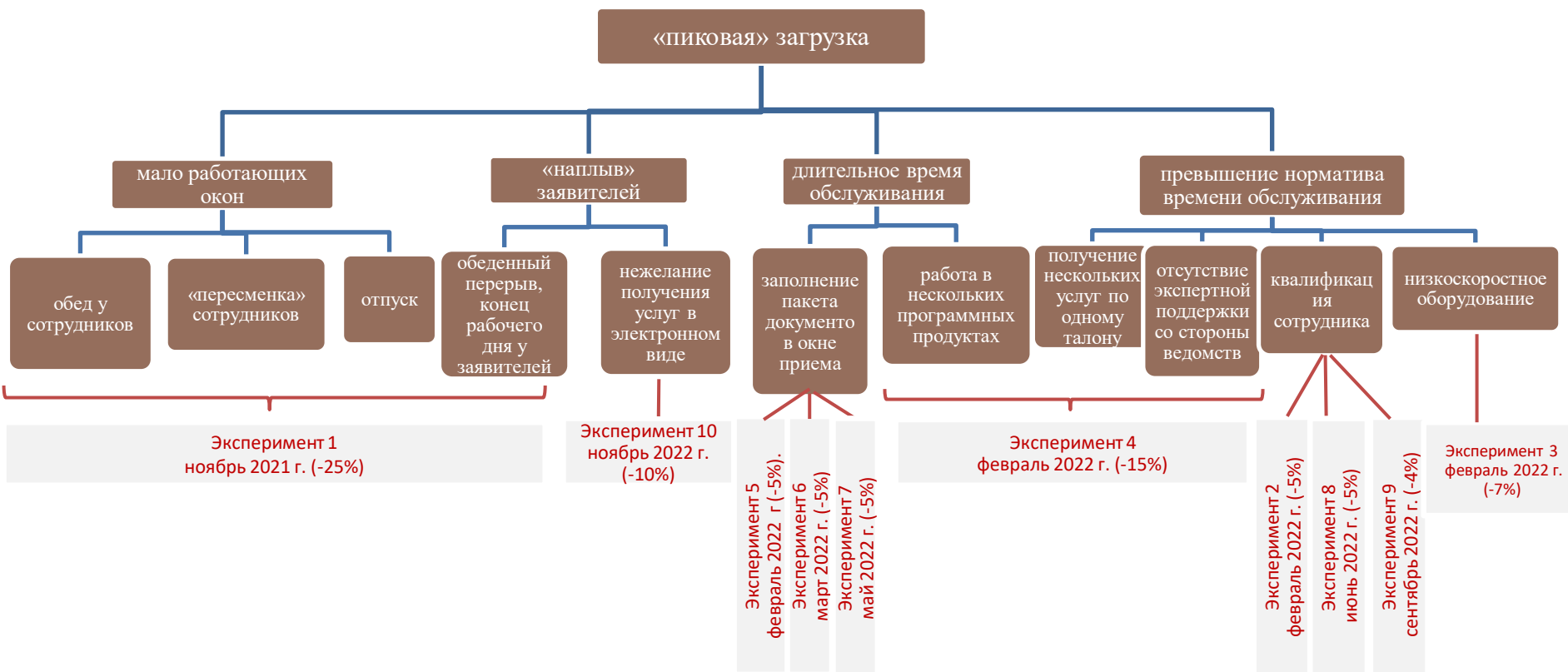
-  Индивидуальное жилищное строительство
-  Приобретение жилья
-  Открытие своего дела
-  Смена места жительства
-  Рождение ребенка
-  Выход на пенсию
-  Смена фамилии
-  Утрата документов
-  Утрата близкого человека

■ время ожидания
 ■ кол-во сотрудников
 ● количество дел

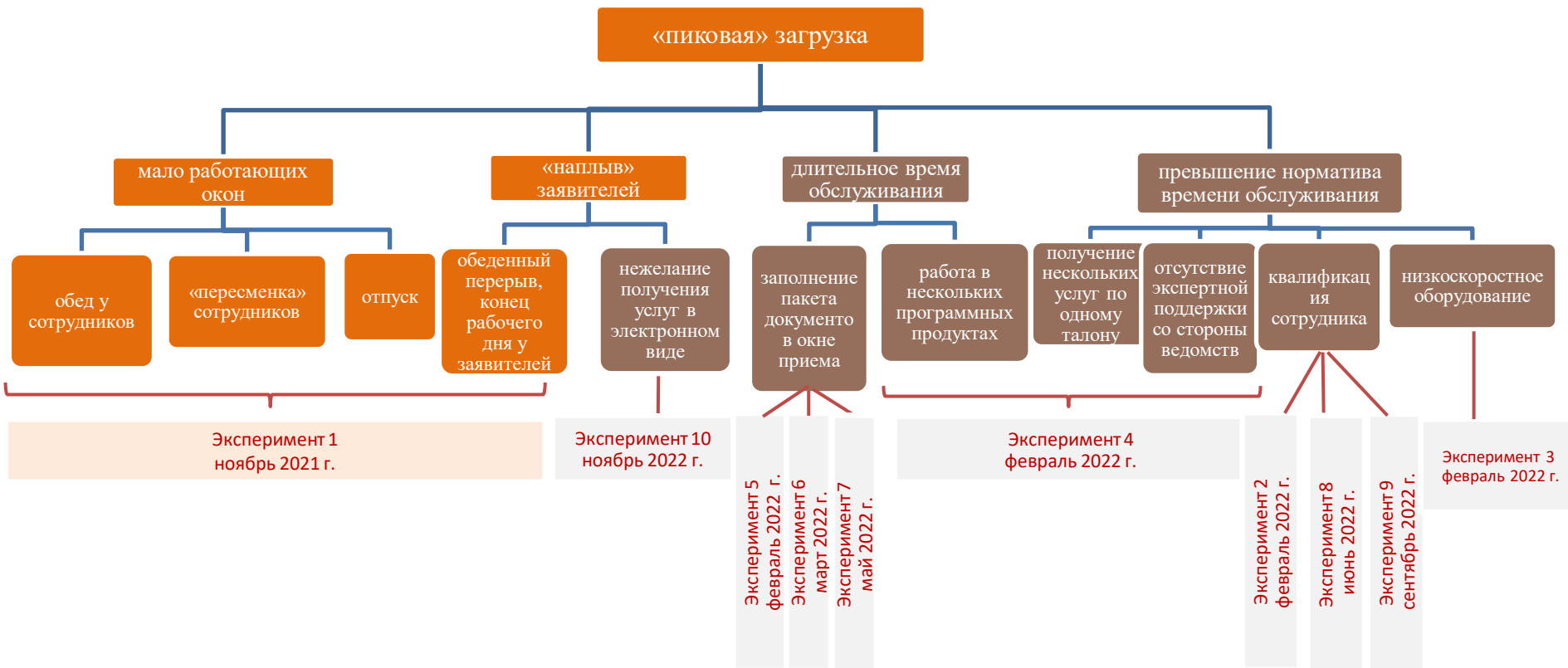
ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА НЕГАТИВНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ «ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ» В ЧАСЫ «ПИКОВОЙ» ЗАГРУЗКИ



«ДЕРЕВО» РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ ПО УЛУЧШЕНИЮ ПОКАЗАТЕЛЯ «ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ» В ЧАСЫ «ПИКОВОЙ» ЗАГРУЗКИ

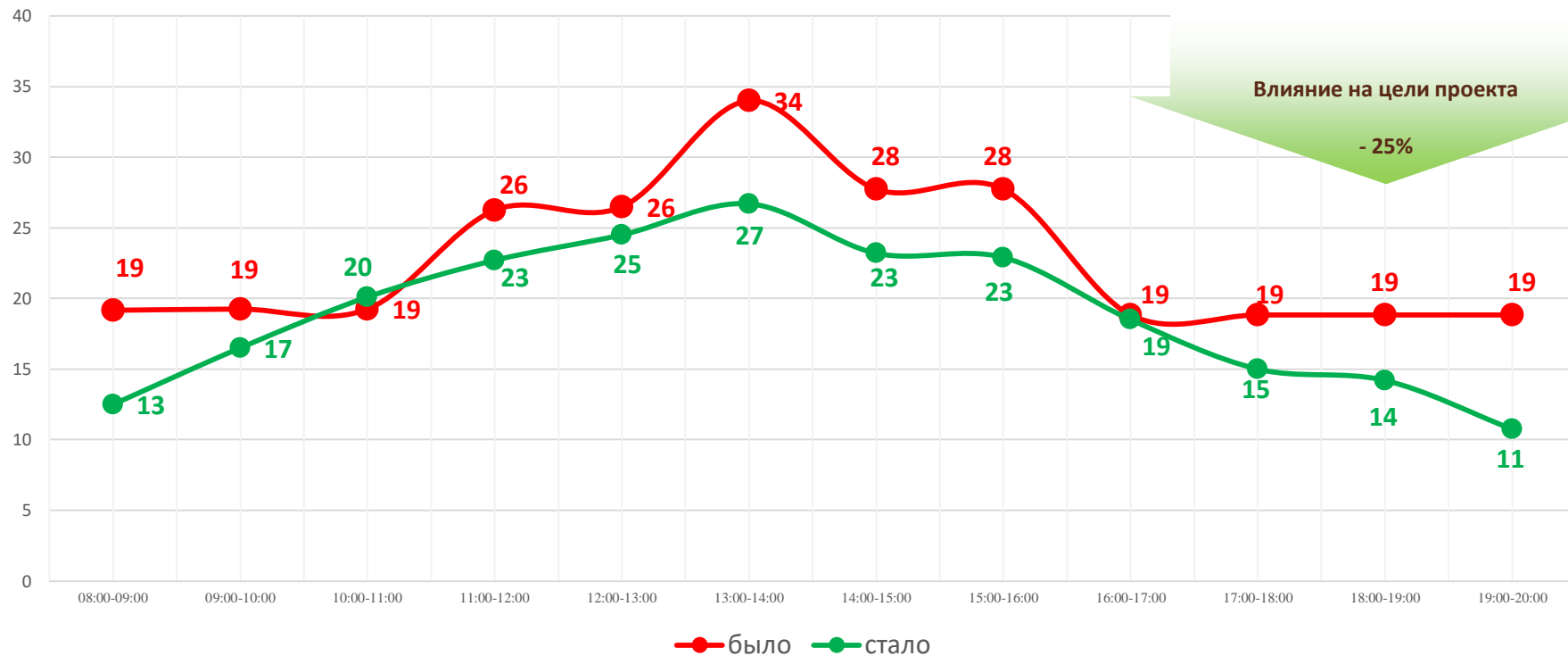


ЭКСПЕРИМЕНТ 1: Организация работы в 4 смены - "веерная" загрузка окон

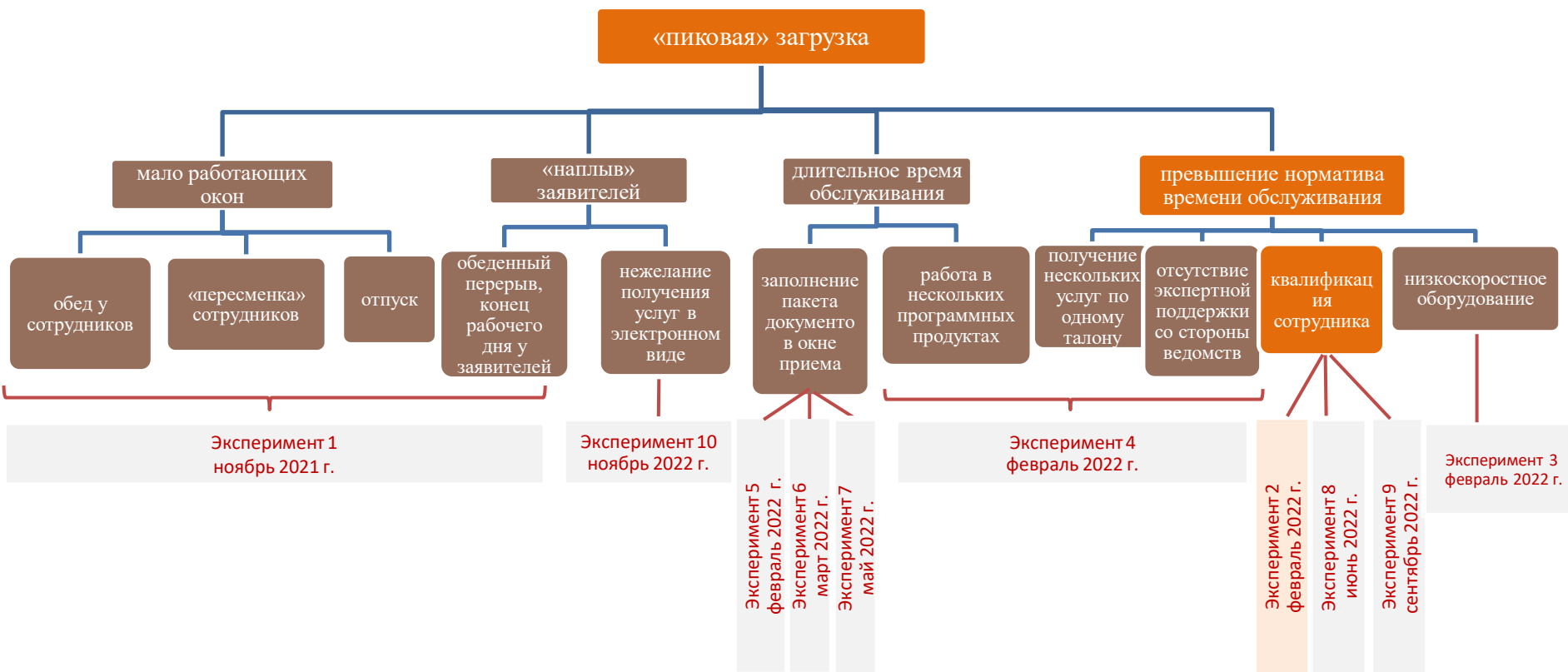


Организация работы в 4 смены - "верная" загрузка окон

Количество сотрудников



ЭКСПЕРИМЕНТ 2: Расстановка сотрудников в смене по уровню компетенции в 4-х сменах

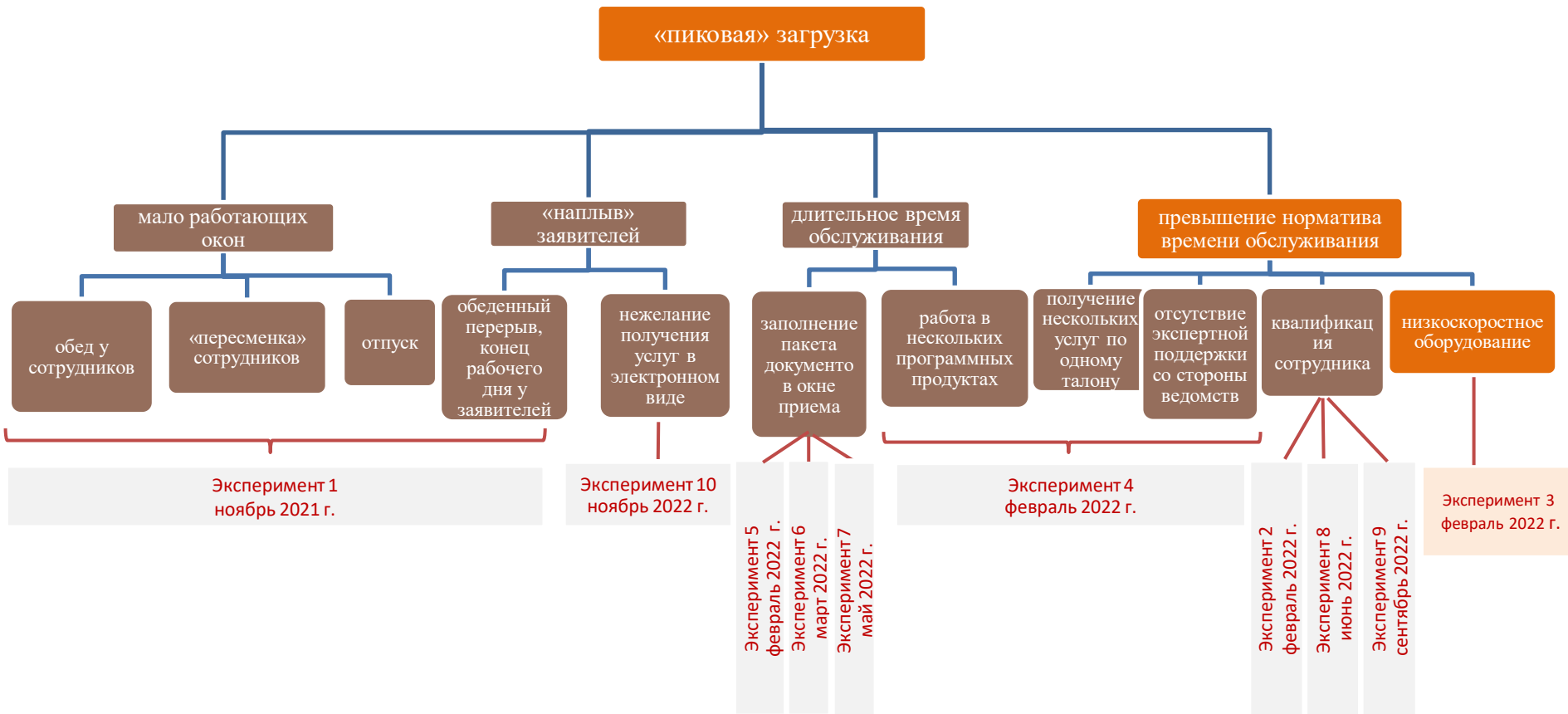


МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ

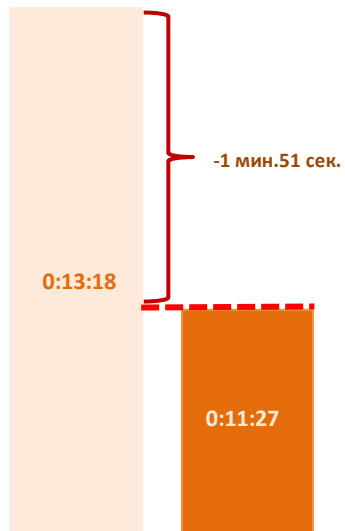
№ специалист(а)	Компетенция	Должность	Присем государственной или муниципальной услуг, на основании услуг Росреестра	Присем услуг Росреестра	Присем услуги на основе жилищного удостоверения	Присем услуги по выдаче заграничного (в том числе нового) образца	Выдача документов	Умение использовать учетную запись в ЕСИА	Умение обучить нового сотрудника (частично/часто)	Новые знания/навыки/умения/документы при печати и социализации	Умение использовать шаблоны	Новые быстро получаемые информационные	Новые быстрые действия при работе на новой технике	Итого
7	Петрова И.Ю.	эксперт	4	4	3	0	4	4	4	4	4	4	4	39
30	Николаева С.В.	эксперт	4	4	4	0	3	4	4	4	4	4	4	39
10	Васильева К.В.	эксперт	4	4	3	0	3	4	4	4	4	4	4	38
16	Волкова Д.Н.	эксперт	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	38
29	Краснова И.С.	эксперт	4	4	4	0	2	4	4	4	4	4	4	38
3	Данилова Н.Э.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
5	Александрова О.Г.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
6	Александрова Д.А.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
8	Гармошина Е.Н.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
12	Иванова Т.Ю.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
13	Осипова О.В.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
14	Довстена Н.Ю.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
18	Павленко Е.В.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
23	Уткина Е.В.	эксперт	4	4	3	0	2	4	4	4	4	4	4	37
4	Копылова В.Ю.	эксперт	4	4	2	0	2	4	4	4	4	4	4	36
20	Корова Н.А.	эксперт	4	4	2	0	2	4	4	4	4	4	4	36
23	Васюкова Т.А.	эксперт	4	4	2	0	2	4	4	4	4	4	4	36
25	Титова Т.С.	эксперт	4	4	2	0	2	4	4	4	4	4	4	36
27	Тимофеева К.Р.	эксперт	4	4	2	0	2	4	4	4	4	4	4	36
28	Мамутова И.С.	эксперт	4	4	2	0	2	4	4	4	4	4	4	36
38	Косылова К.В.	эксперт	4	4	2	0	2	4	4	4	4	4	4	36
39	Васильева А.Г.	эксперт	4	3	3	0	2	4	4	4	4	4	4	36
22	Григорьевна Д.В.	эксперт	4	3	2	0	2	4	4	4	4	4	4	35
40	Ирина Владимировна Е.С.	эксперт	4	2	3	0	2	4	4	4	4	4	4	35
17	Стеласова Н.В.	эксперт	2	4	0	0	2	4	4	4	4	4	4	34
19	Иванова И.Н.	эксперт	4	0	2	0	2	4	2	4	4	3	4	32
37	Бакорова С.М.	эксперт	2	0	2	0	2	4	4	4	4	4	4	30
24	Васильева А.А.	эксперт	3	0	0	0	2	4	2	4	4	3	4	26
43	Дмитриева А.А.	эксперт	0	0	0	0	4	2	4	4	4	4	4	26
42	Гомельянова И.В.	эксперт	0	0	0	0	4	2	4	4	4	4	4	26
43	Маульцева И.В.	эксперт	0	0	0	0	4	2	4	4	4	4	4	26
47	Кириллова А.А.	эксперт	0	0	0	0	4	2	4	4	4	4	4	26
44	Арсентьева А.В.	эксперт	0	0	0	0	4	1	4	4	4	4	4	25
45	Игнатьева И.Г.	эксперт	0	0	0	0	4	1	4					25
46	Цыпышева М.А.	эксперт	0	0	0	0	4	1	4					25
35	Букина Е.С.	эксперт	3	0	1	0	1	4	2					24
32	Яковлева К.А.	эксперт	3	1	1	0	1	4	0					23
33	Матреева Н.В.	эксперт	3	1	1	0	1	4	0					23
6	Петрова Н.А.	эксперт	3	0	1	0	2	2	0					20
9	Фомина М.А.	эксперт	3	0	1	0	2	2	0					20
13	Иванцова О.С.	эксперт	3	0	1	0	2	2	0					20
26	Михеева Е.В.	эксперт	2	0	0	0	2	4	0					20
33	Обедурова Ю.В.	эксперт	2	0	1	0	1	4	0					20
2	Смирновская Т.Е.	эксперт	3	0	2	0	2	0	0					19
34	Васильева Н.А.	эксперт	2	0	1	0	1	0	0					13
36	Михайлова М.И.	эксперт	2	0	1	0	1	0	0					13
15	Дюканина Ю.А.	эксперт	2	0	0	0	0	0	0					10

Влияние на цели проекта
- 5%

ЭКСПЕРИМЕНТ 3: замена МФУ на скоростные

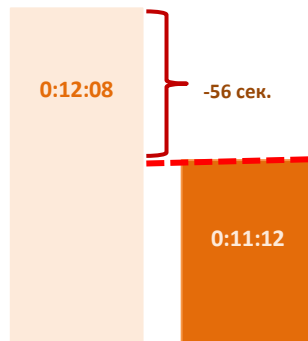


FastStone Image Viewer (ГЛАЗ)



■ было

Сканирование в сетевую папку



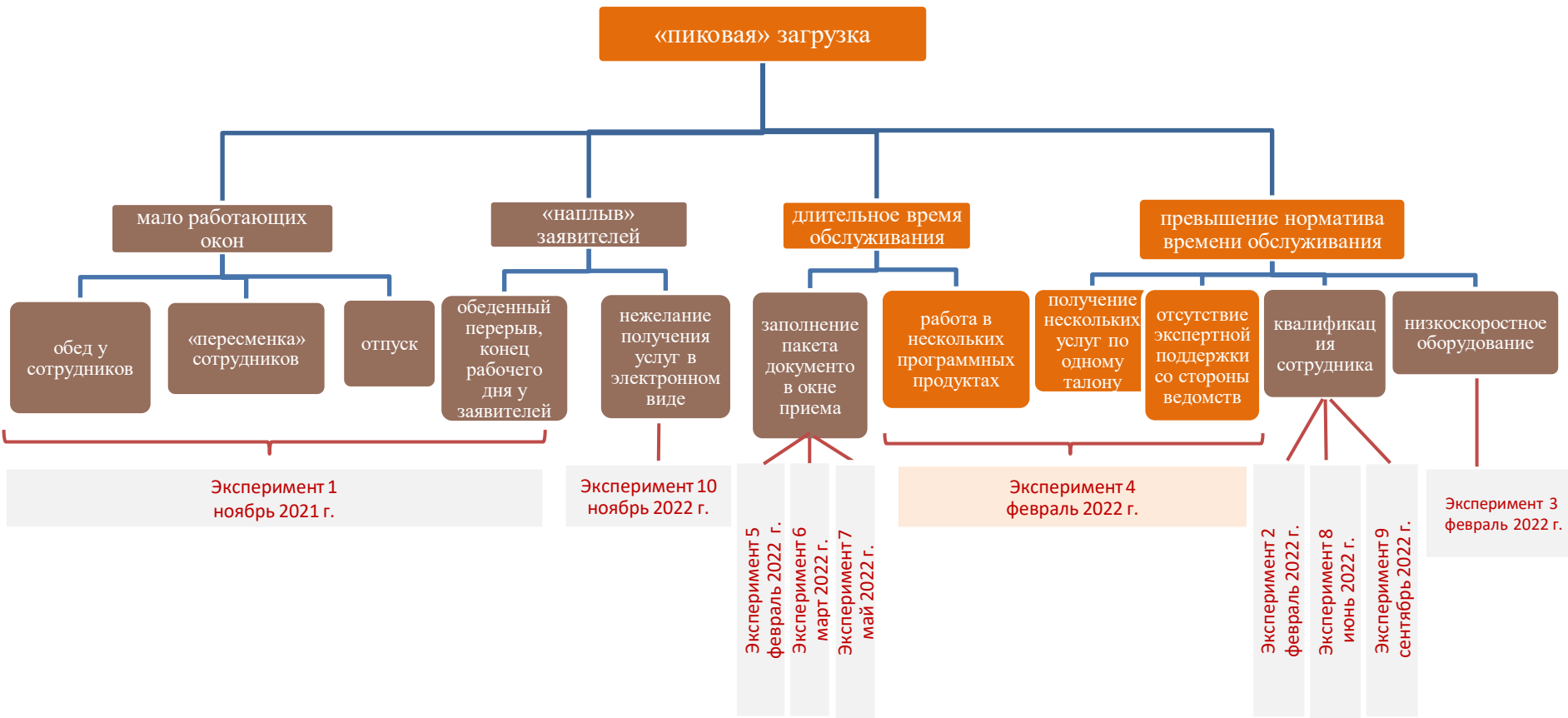
■ стало

**Замена МФУ на
скоростные**

Влияние на цели
проекта

- 7%

ЭКСПЕРИМЕНТ 4: модернизация АИС МФЦ, использование шаблонов заявлений под "жизненную" ситуацию заявителя



Модернизация АИС МФЦ, использование шаблонов заявлений под "жизненную" ситуацию заявителя

Заявители | Документы | Передача в ведомство | Начисления | Операции | Оценка качества | События | \$

Нет прикрепленных заявителей

Поиск и добавление заявителя к делу

Иванов Иван Иванович | Физические лица | Найти | Создать

Произведен поиск по Фамилии, Имени и Отчеству Фамилии и Имени только по Фамилии

№	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Пол	ИНН	СНИЛС	Паспорт
1	Иванов	Иван	Иванович					
2	Иванов	Иван	Иванович					
3	Иванов	Иван	Иванович					
4	Иванов	Иван	Иванович					

Прикрепить Участника

Параметры прикрепления | **Персональные данные участника** | Начисления

Участник: []

Участник выступает как **основной заявитель**

Участник согласен на **обработку персональных данных**

Email: []

Примечание: []

Прикрепить

Прикрепить Участника

Параметры прикрепления | **Персональные данные участника** | Начисления

Основные данные:

Фамилия	[]	Дата рождения	[]
Имя	[]	Пол	Женский
Отчество	[]	Гражданство	[RUS] РОССИЯ
ИНН	[]	Моб.телефон	[]
СНИЛС	[]	Доп.телефон	[]
УИП	[]	E-mail	[]
Контрольный вопрос	[]		

Адрес:

Зарегистрирован Чувашия Чувашская Республика - г Чебоксары ул Шумилова Дом [] Квартира []

Проживает Чувашия Чувашская Республика - г Чебоксары ул Шумилова Дом [] Квартира []

Паспортные данные:

Серия и номер	[]	Кем выдан	МВД ПО ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ
Дата выдачи	02.07.2020	Место рождения	Г. ЧЕБОКСАРЫ
Код подразделения	210-024		

Прикрепить

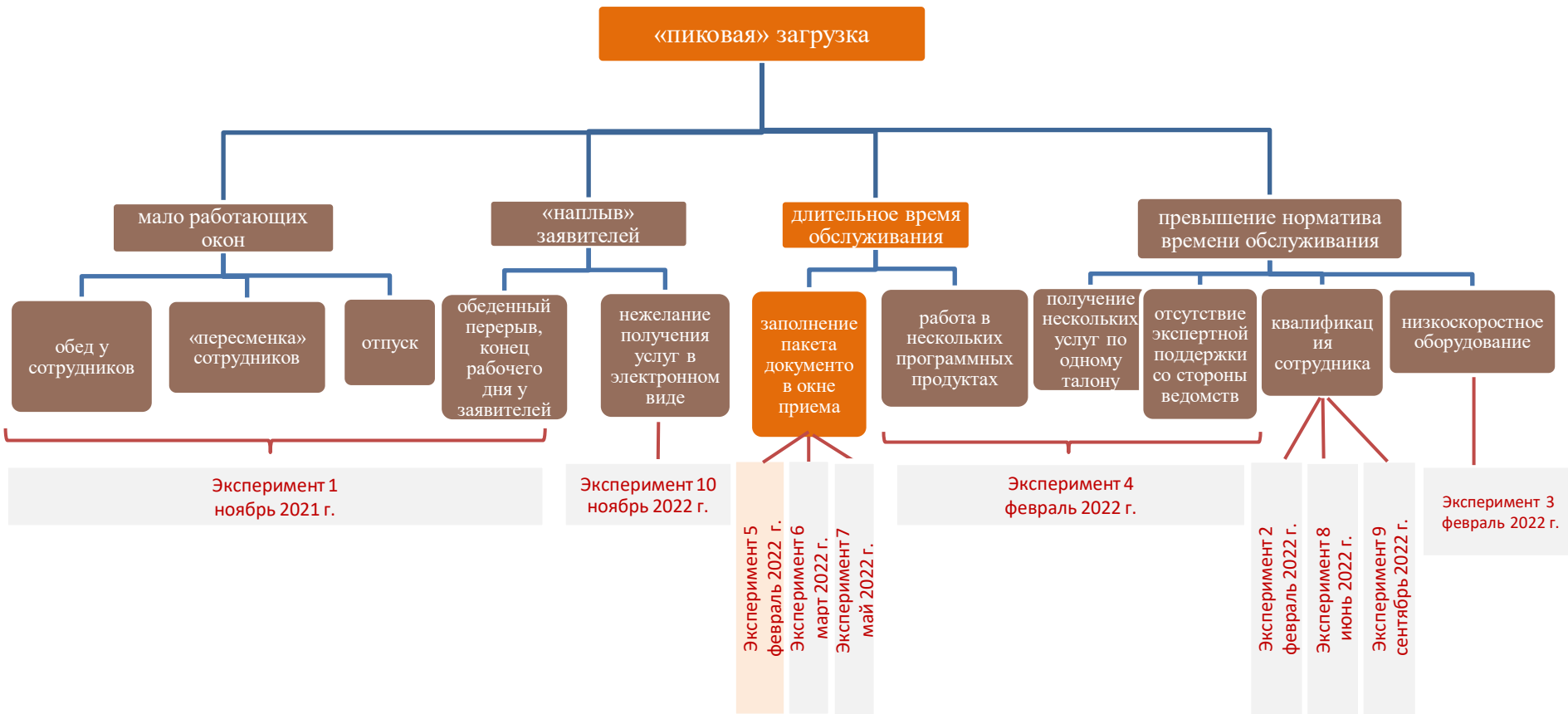
Закрыть

Формирование карточки
заявителя для создания
шаблона заявления

Влияние на цели проекта

- 5%

ЭКСПЕРИМЕНТ 5: разработка алгоритма сканирования документов



Алгоритм сканирования документов

Порядок сканирования и прикрепления документов по субсидии на ЖКУ

1. Заявление
2. Выписка из лицевого счета
3. Документы на квартиру (если есть ипотека, то дополнительно в этом файле сканируем кредитный договор (если первичная подача документов), график, объяснительная)
4. Квитанция по оплате за ЖКУ + чек, следующая квитанция + чек
5. Паспорта всех членов семьи
6. Доходы всех членов семьи
7. Свидетельства о рождении всех детей
8. Свидетельство о браке, разводе, установлении отцовства
9. Реквизиты счета

Сканирование производим строго через FastStone Image Viewer (ГЛАЗ) в чёрно-белом PDF формате выбирая минимальное разрешение

Решение проблемы снижения времени обслуживания

Разработка алгоритма сканирования в целях быстрой и качественной обработки документов для направления в ведомство в электронном виде по защищенному каналу связи для оперативного принятия решения ведомством

1. Создание в АИС МФЦ одного документа → вложение одного скан образа



17 минут

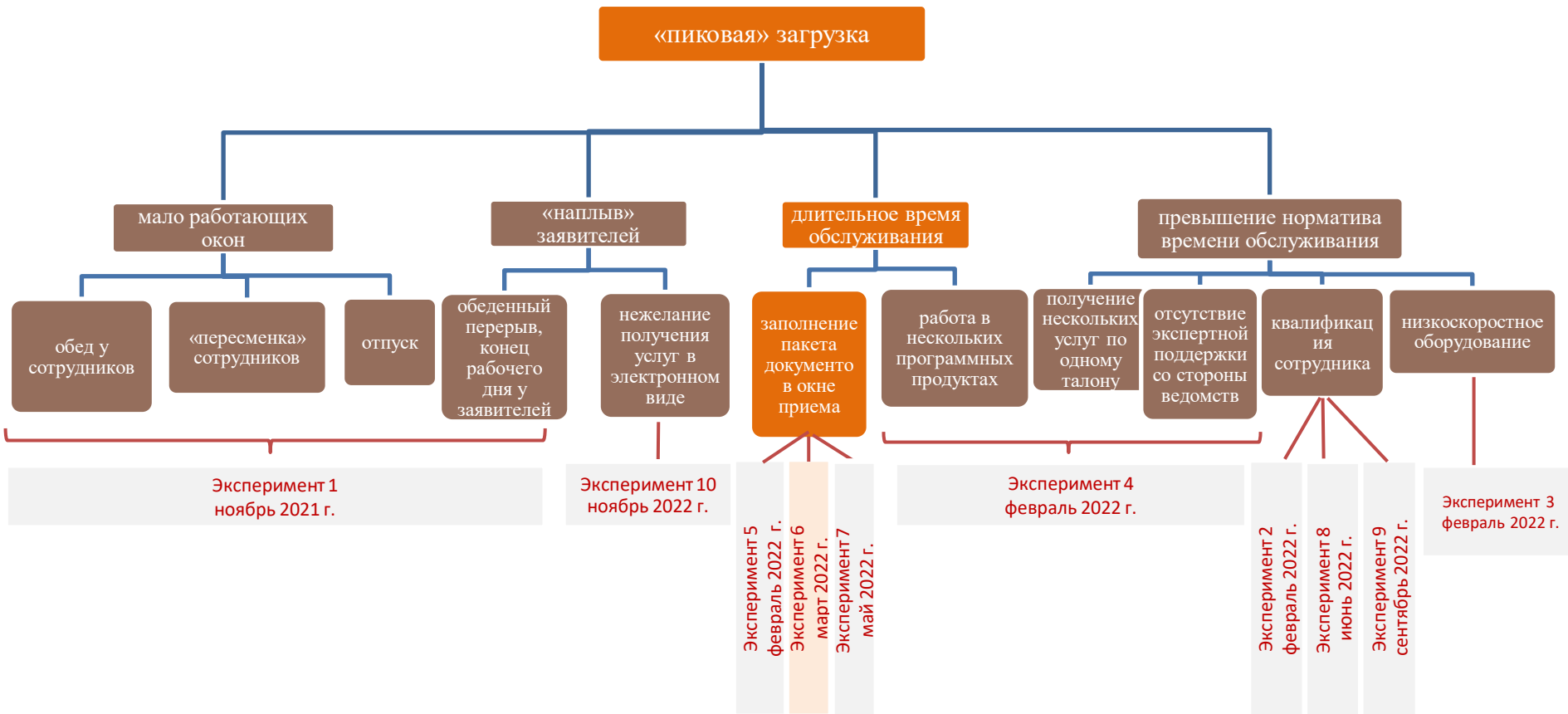
2. Создание в АИС МФЦ сразу всех документов → вложение по одному скан образу

18 минут

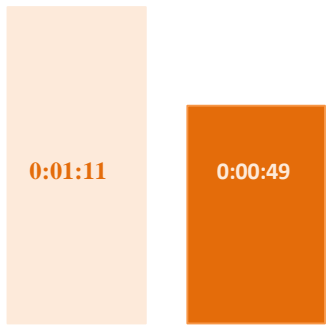
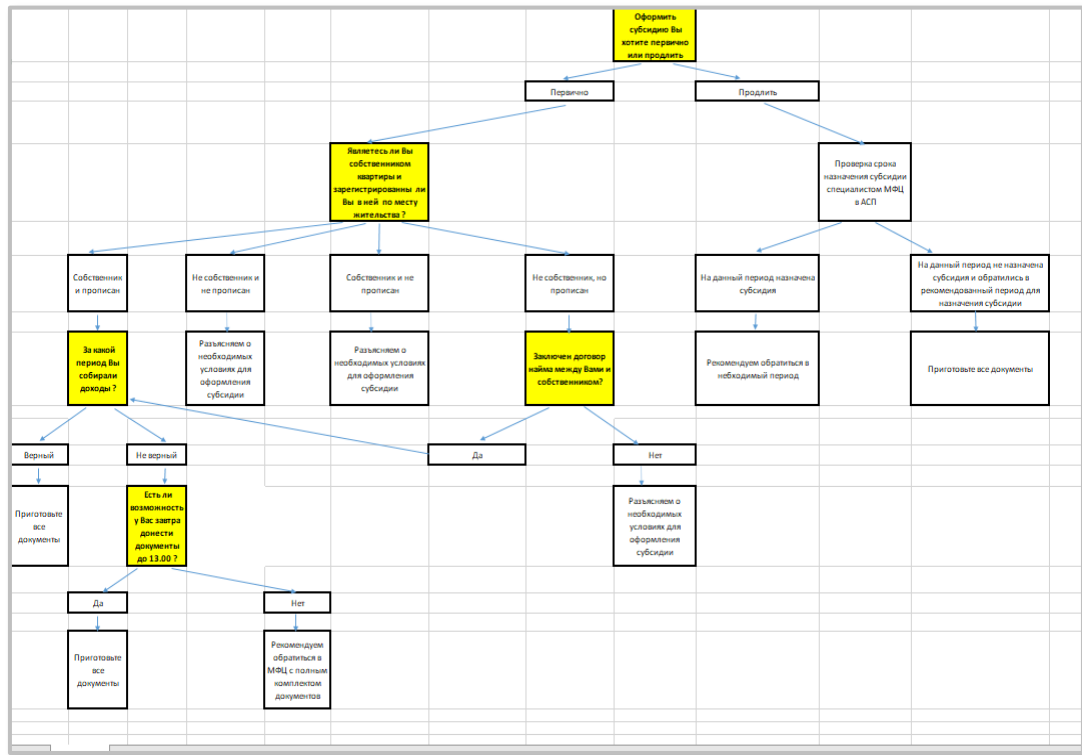
Влияние на цели проекта

- 5%

ЭКСПЕРИМЕНТ 6: разработка блок-схемы наводящих вопросов для определения "жизненной" ситуации



Разработка блок-схемы наводящих вопросов для определения "жизненной" ситуации



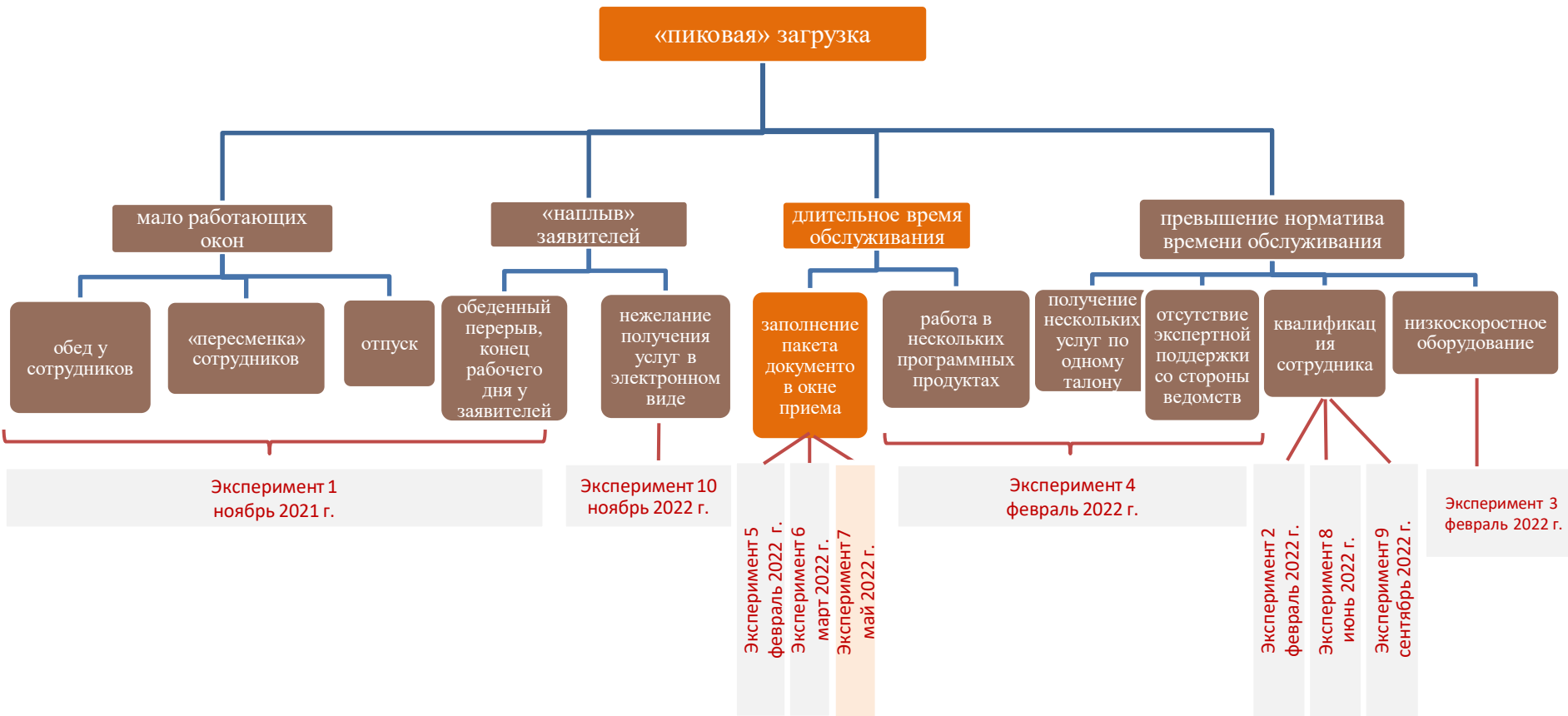
- начальный этап приема без применения стандартных вопросов
- начальный этап приема с применением стандартных вопросов

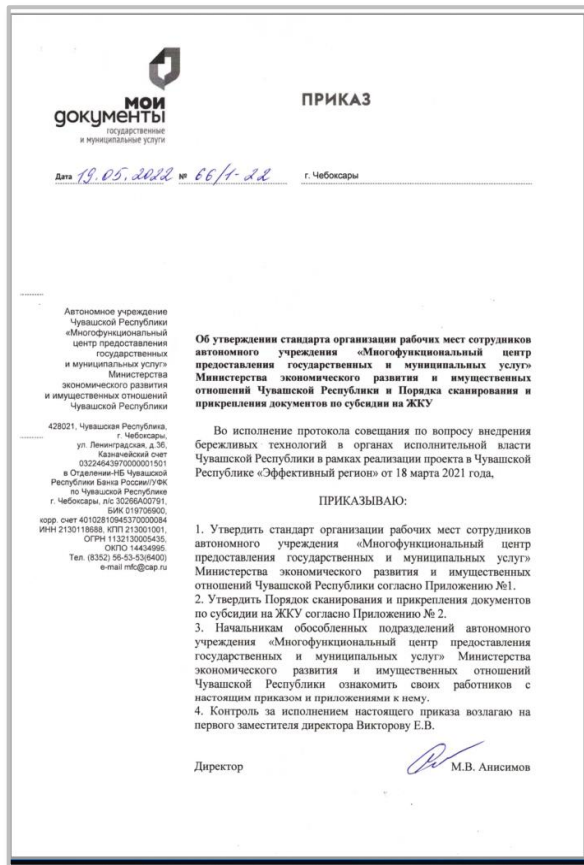
Разработка алгоритма задаваемых специалистом МФЦ вопросов при оформлении субсидии по ЖКУ





ЭКСПЕРИМЕНТ 7: разработка стандарта рабочего места сотрудника (5-S)





Стандарт заполнения ящиков рабочих столов в окна приема

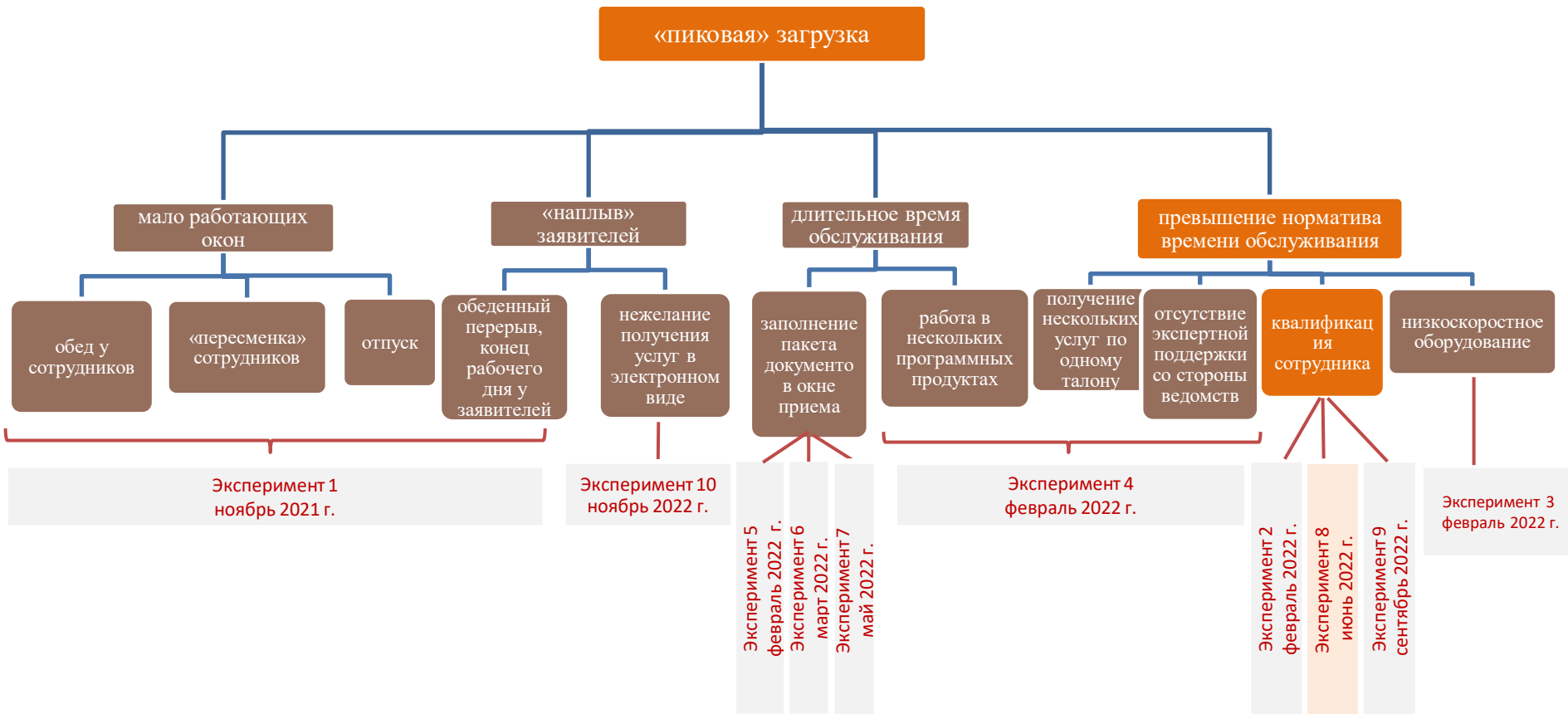


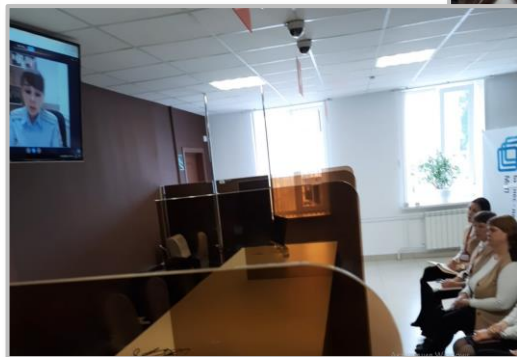
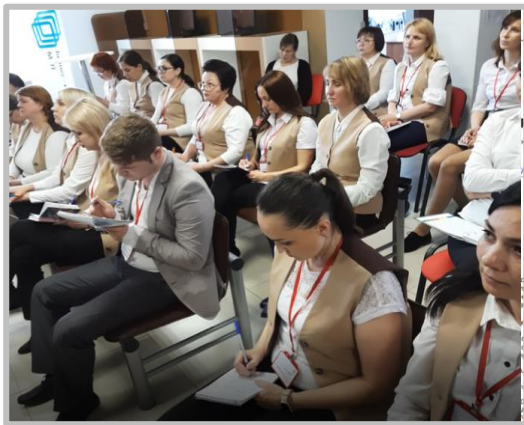
№ п/п	Вид ярлыка	Наименование ярлыка	Назначение
1		«Корзина»	доступ к папке временного хранения удалённых файлов, позволяет восстановить недавно удалённый файл в случае ошибки или недоразумения пользователя.
2		«Этот компьютер»	запуск проводника Windows
3		«FastStone Image Viewer»	запуск программы для сканирования и просмотра изображений
4		«Mozilla Firefox»	запуск основного браузера для работы
5		«Sumatra PDF»	запуск программы для просмотра и печати документов в формате PDF
6		«Outlook»	запуск программы для доступа к корпоративной почте
7		«Skype»	запуск программы для обмена мгновенными сообщениями
8		«home»	доступ к сетевой папке операторов отделения
9		«scan»	доступ к сетевой папке, предназначенной для хранения электронных образов документов. Все сканируемые документы должны сохраняться в данную папку по умолчанию.

Стандарт рабочего стола на экране компьютера в окна приема



ЭКСПЕРИМЕНТ 8: проведение обучающих ВКС семинаров ежемесячно, с 1 июля - еженедельно



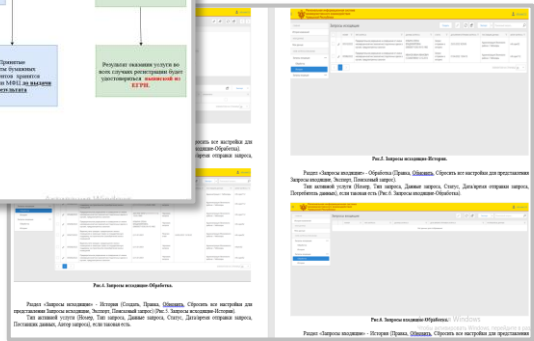
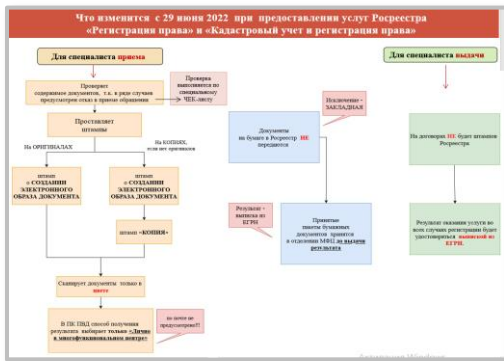


Обучающие семинары в формате ВКС – ежемесячно, с июля 2022 г. - еженедельно

Методички, образцы, видеоуроки – на информационном ресурсе «База знаний»

Влияние на цели проекта

- 5%

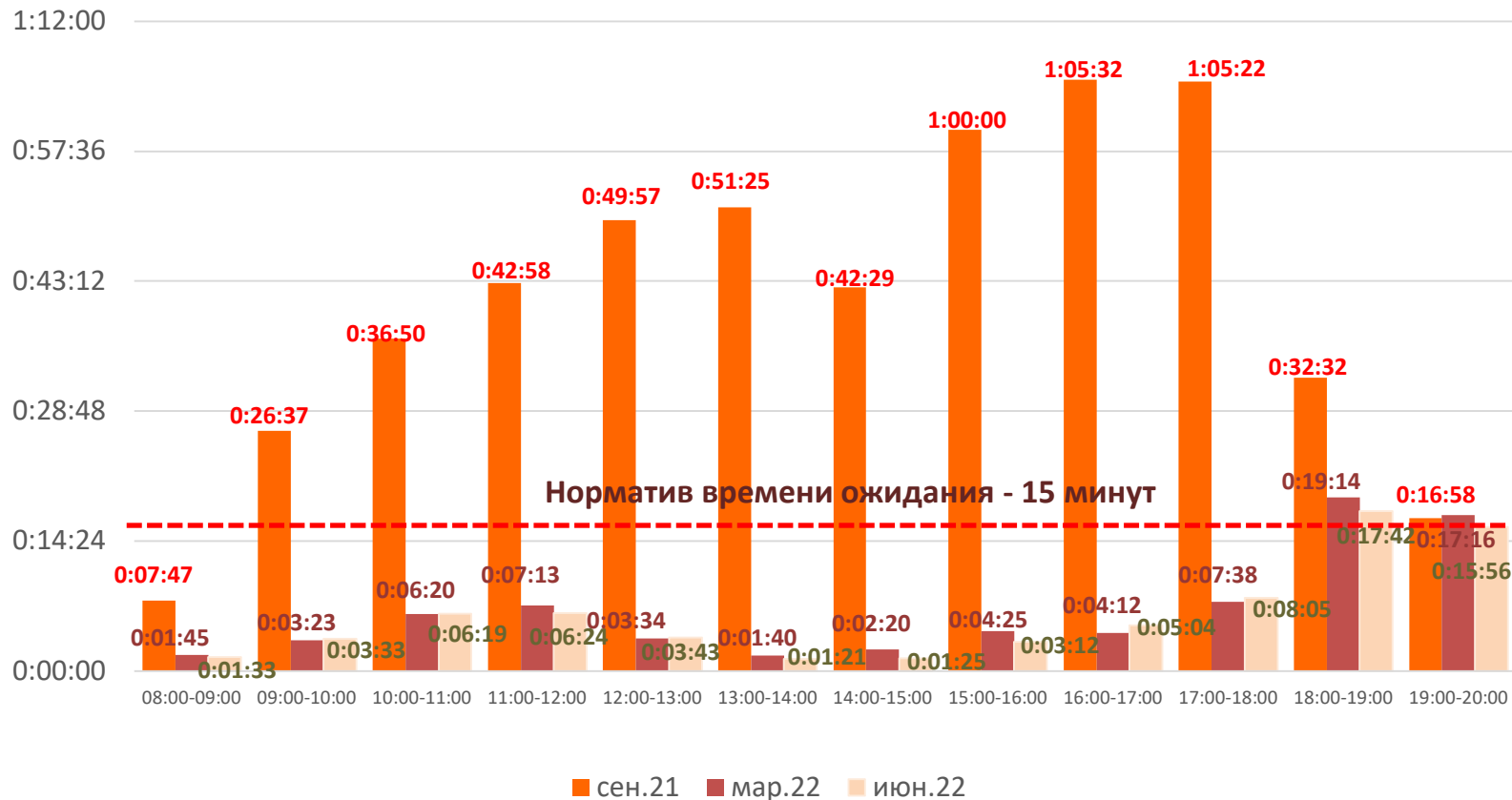


ПЛАН-ГРАФИК РЕАЛИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ ПО УЛУЧШЕНИЮ ПРОЦЕССОВ

24

	Проблема	Коренные причины	Мероприятия по улучшению	Влияние на цели проекта	Срок	Этап
1.	Мало работающих окон в часы "пиковой" загрузки	Пересменка, обеденный перерыв, отпуск	Организация работы в 4 смены - "верная" загрузка окон	- 25%	ноябрь 2021 г. - февраль 2022 г.	I
2.	"Наплыв" заявителей	Обеденный перерыв у заявителей, конец рабочего дня				
3.		Нежелание заявителем получения услуг в электронном виде на ЕПГУ	Перенаправление потока заявителей к "гостевым" компьютерам для получения услуг в электронном виде с помощью консультанта МФЦ		ноябрь 2022 г.	II
4.	Продолжительность времени обслуживания	Заполнение пакета документов в окне приема	Разработка алгоритма сканирования документов	- 5%	февраль- март 2022 г.	I
5.			Разработка блок-схемы наводящих вопросов для определения "жизненной" ситуации заявителя	- 5%	март-апрель 2022 г.	I
6.			Разработка стандарта рабочего места сотрудника (5-S)	- 5%	май – июль 2022 г.	I
7.		Работа в нескольких программных продуктах , отсутствие экспертной поддержки со стороны ведомств	Модернизация АИС МФЦ, использование шаблонов заявлений под "жизненную" ситуацию заявителя	- 15 %	февраль – август 2022 г.	I
8.	Неравнозначная компетенция сотрудников в сменах	Доля сотрудников без опыта (текучесть кадров)	Расстановка сотрудников в смене по уровню компетенции в 4-х сменах	- 5%	февраль 2022 г.	I
9.			Проведение обучающих ВКС семинаров ежемесячно, с 1 июля - еженедельно	- 5%	июнь – август 2022 г.	I
10.			Организация подготовки консультантов МФЦ для помощи заявителям при получении услуг в электронном виде на ЕПГУ		сентябрь – ноябрь 2022 г.	II
11.	Низкая скорость печати на МФУ	Технические характеристики множительного оборудования	Замена МФУ на скоростные	- 7%	февраль 2022 г.	I

Динамика среднего времени ожидания по результатам улучшений (по данным за сентябрь 2021 г., за март 2022 г., за июнь 2022 г.)



Индивидуальное
жилищное
строительство

Приобретение
жилья

Открытие
своего дела

Смена
места
жительства

Рождение
ребенка

Выход
на пенсию

Смена
фамилии

Утрата
документов

Утрата
близкого
человека

Эффективность реализации проекта

	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель (I этап)
Снижение доли случаев с превышением времени ожидания в очереди над нормативным (норматив - не более 15 минут)	96%	50 %	24%

Наименование ресурса	Количество случаев превышения ср.времени ожидания в сентябре 2021 г.	Превышение времени ожидания над нормативным в сентябре 2021 г.	Количество случаев превышения ср.времени ожидания в июне 2022 г.	Превышение времени ожидания над нормативным в июне 2022 г.	Стоимость 1 час, руб.	Условный годовой эффект (рассчитан от снижения времени граждан из-за ожидания в очереди.), тыс.руб.
----------------------	--	--	--	--	-----------------------	---

Расчет ожидаемого годового эффекта в 2022 г.***

Время	10818*	5757час.39мин. 34сек.	2692**	390час.20мин. 11сек.	216,63 руб.***	13952,02 тыс.руб.****
-------	--------	--------------------------	--------	-------------------------	-------------------	-----------------------

* (11240*0,96=10818)

** (11240*0,24=2692) для сопоставления – объем сентября 2021 г.

*** (ср.зарплата в Чувашии в сентябре 2021 г. 35600/164,3 часа в месяц = 216,63 руб./час)

**** (5757 час.39 мин.34сек. - 390 час.20 мин.11 сек. *216,63 руб.* 12 = 13952,02 тыс.руб.)

