

ЧУВАШСКАЯ РЕСПУБЛИКА
ЧӐВАШ РЕСПУБЛИКИ

**ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ЧЕРЕЗ АУ «МФЦ»
МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ ЧУВАШИИ**

ЗАЩИТА РЕЗУЛЬТАТА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА



Паспорт проекта

«Оптимизация процессов предоставления социальных услуг через 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.

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

Руководитель проекта:

первый заместитель директора АУ «МФЦ» Минэкономразвития Чувашии Викторова Е.В.

Команда проекта: Григорьев А.В., Иванов С.И., Разумова Г.Н., Каюрова Л.В., Плешкова О.Ю., Гайдаш Л.И., Куцак А.Н.

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: Неудовлетворенность граждан, которым приходится обращаться в МФЦ по месту основной регистрации, а не по месту фактического проживания. Излишние визиты в МФЦ из-за отсутствия сведений, необходимых для продления и/или о получения социальных выплат гражданами.

Проблемы:

- Отсутствие возможности подать документы через любой МФЦ Чувашии, без привязки к месту регистрации
- Необходимость личных обращений граждан в КУ «Центр предоставления мер социальной поддержки» Минтруда Чувашии
- Несовершенство логистики, лишняя трудоемкость в процессе оказания услуги с использованием бумажного документооборота

3. Цели и плановый эффект

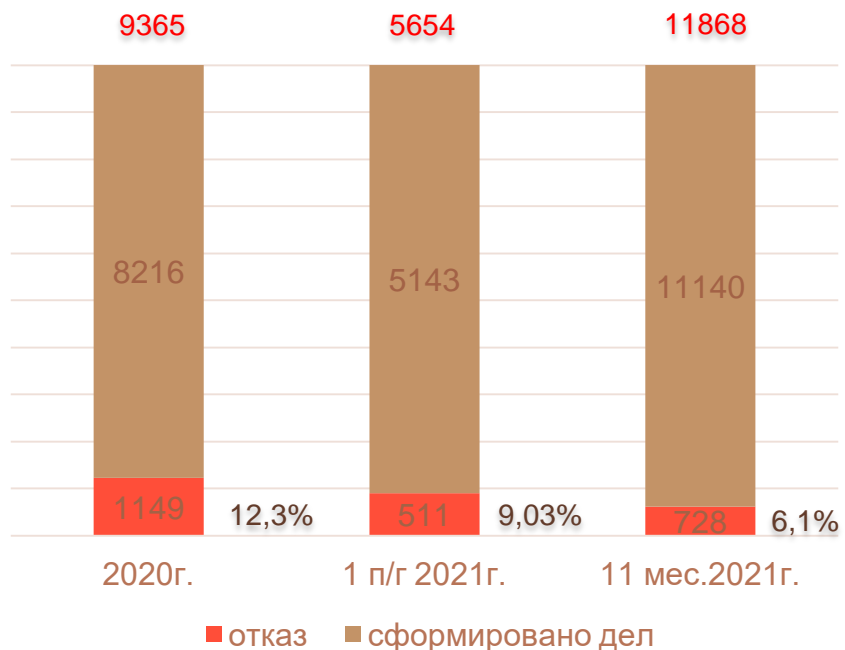
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Экстерриториальный прием социальных услуг через МФЦ	отсутствует возможность оформления социальных услуг в любом ОП МФЦ	возможность оформления социальных услуг в любом ОП МФЦ
Сокращение времени процесса	47 часов 30 минут	2 часа 23 минуты
Переход на электронный документооборот	41 процедура	26 процедур

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта – 15.04.2021
2. Диагностика и целевое состояние – до 15.06.2021
Разработка текущей карты процесса – до 20.05.2021
Разработка целевой карты процесса – до 15.06.2021
3. Kick-off – 15.07.2021
4. Внедрение улучшений – до 25.08.2021
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – до 30.09.2021



Показатели проекта



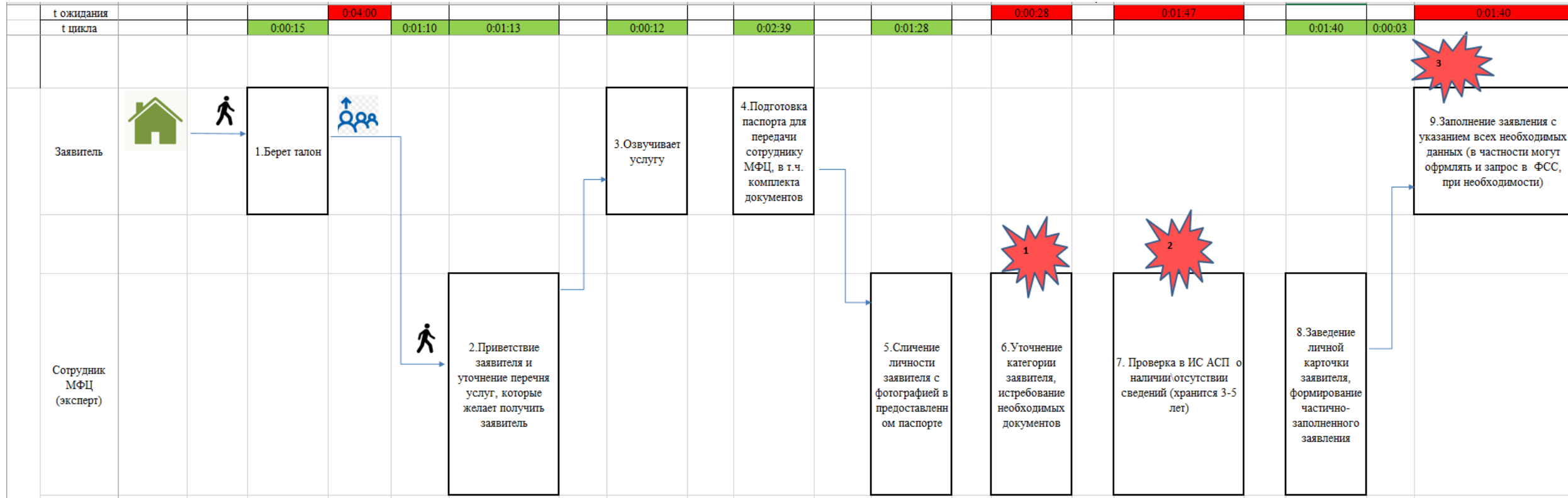
Показатель	Значение	Цель	Факт
Время процесса	47:29:54	2:22:48	1:55:41
Время, не добавляющее ценность процессу	44:21:46	0:07:51	0:09:48
Количество процедур	41	26	25

Выявленные проблемы

1. Отсутствует карточка заявителя (нет полей для отметки о семейном положении, составе семьи, дате регистрации проживания) (лишние движения)
2. Отсутствие в АИС МФЦ информации из АИС АСП об услуге, оказанной ранее (лишние движения)
3. Отсутствие автозаполнения запросов в СМЭВ (лишние движения)
4. Отсутствие возможности направления запросов по СМЭВ в рамках оказания услуги (лишние движения)
5. Потеря времени при доставке принятых документов и сборе готовых результатов (лишние транспортировки)
6. Лишний этап обработки по сортировке дел
7. Заполнение АИС АСП вручную
8. Лишний этап обработки на бумажном носителе

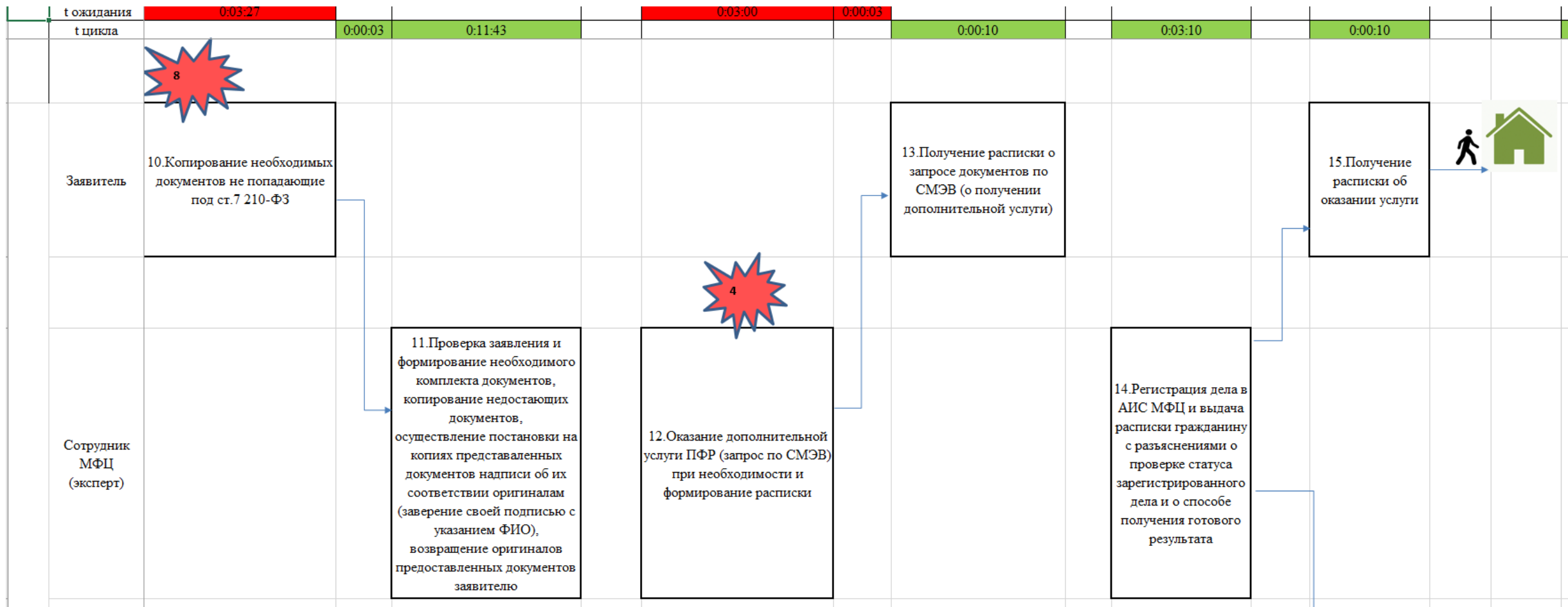


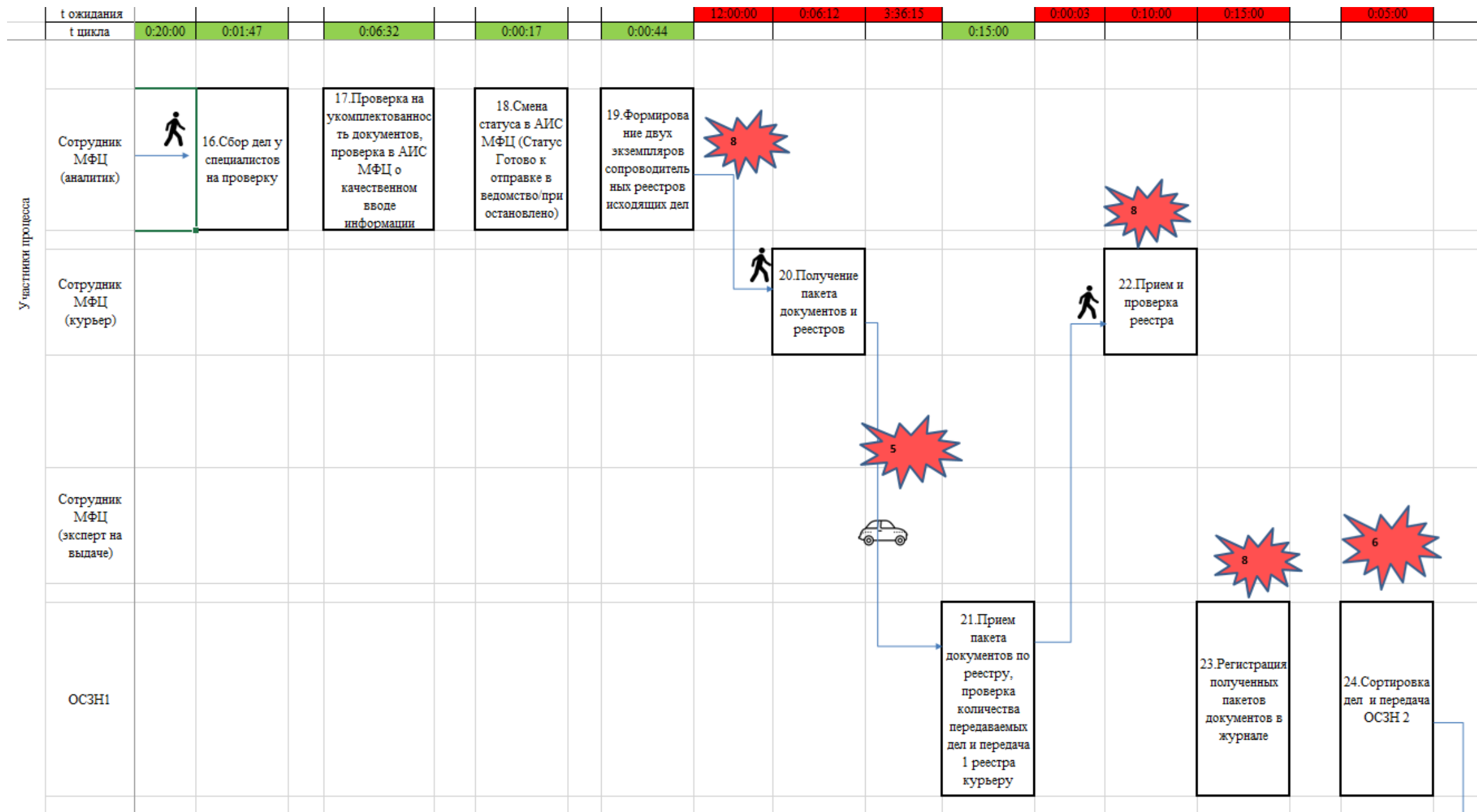
Карта текущего состояния проекта «Оптимизация процессов предоставления социальных услуг через АУ «МФЦ» Минэкономразвития Чувашии»

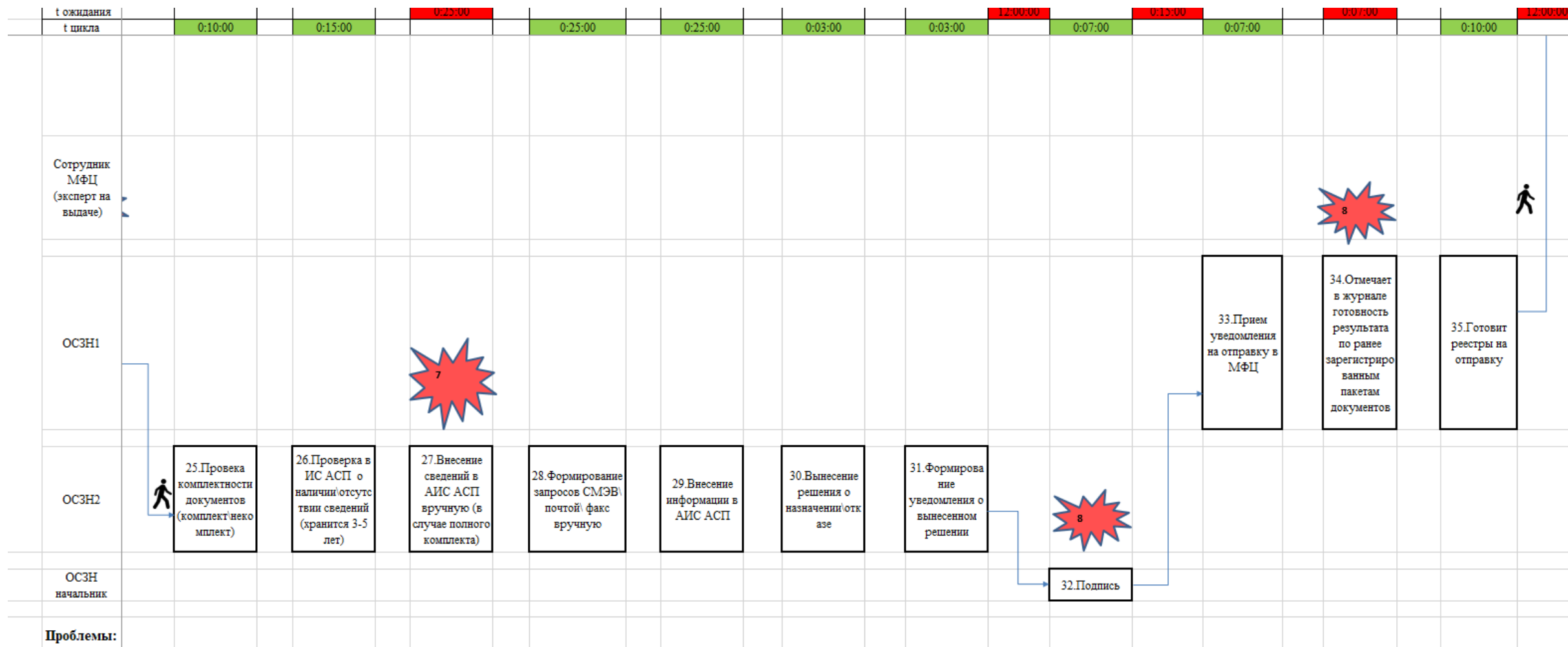


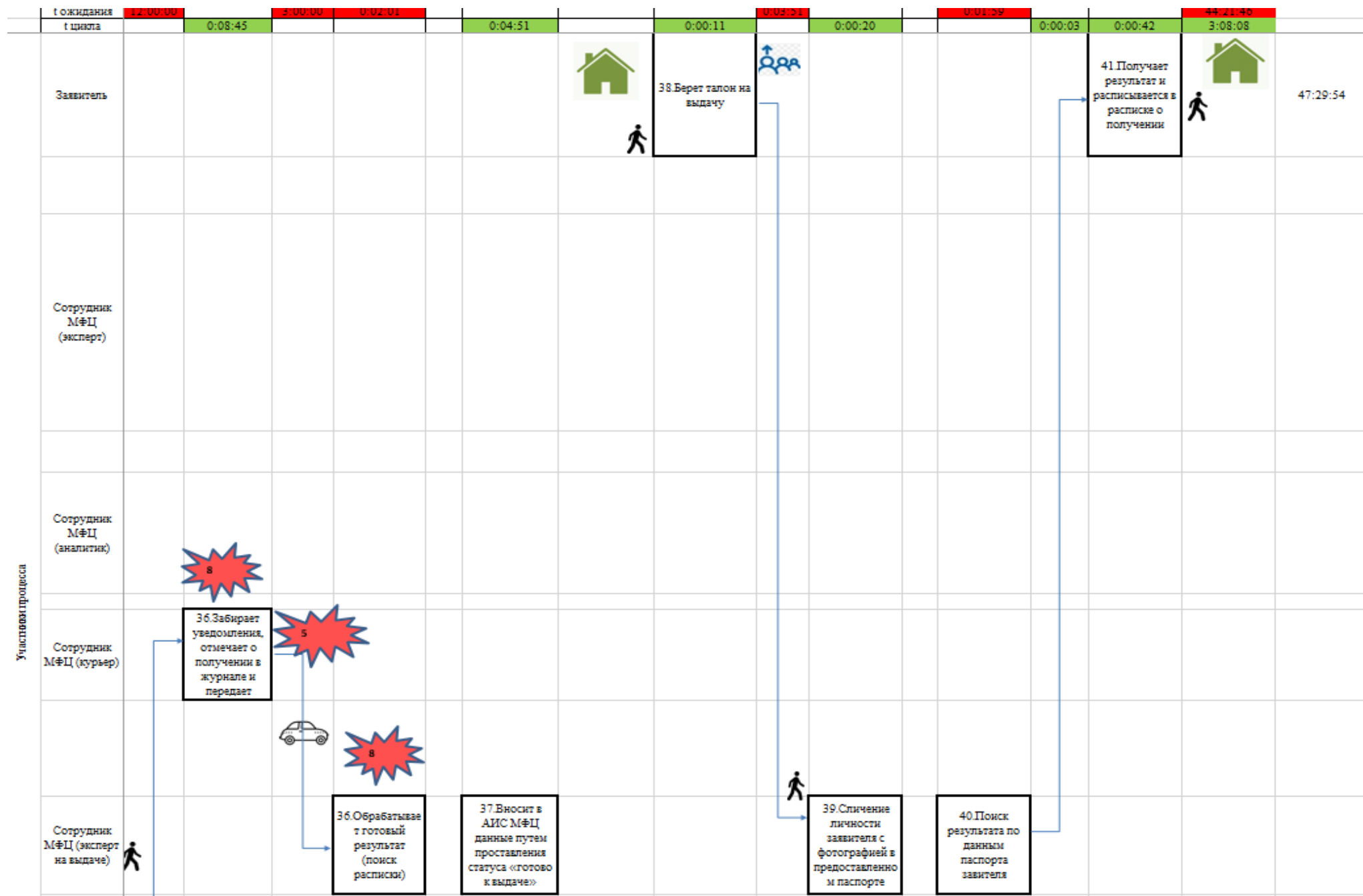
Проблемы:

1. Отсутствует карточка заявителя (нет полей для отметки о семейном положении, составе семьи, дате регистрации проживания)(лишние движения)
2. Отсутствие в АИС МФЦ информации из АИС АСП об услуге, оказанной ранее (лишние движения)
3. Отсутствие автозаполнения запросов в СМЭВ (лишние движения)
4. Отсутствие возможности направления запросов по СМЭВ в рамках оказания услуги (лишние движения)
5. Потеря времени при доставке принятых документов и сборе готовых результатов (лишние транспортировки)
6. Лишний этап обработки по сортировке дел
7. Заполнение АИС АСП вручную
8. Лишний этап обработки на бумажном носителе

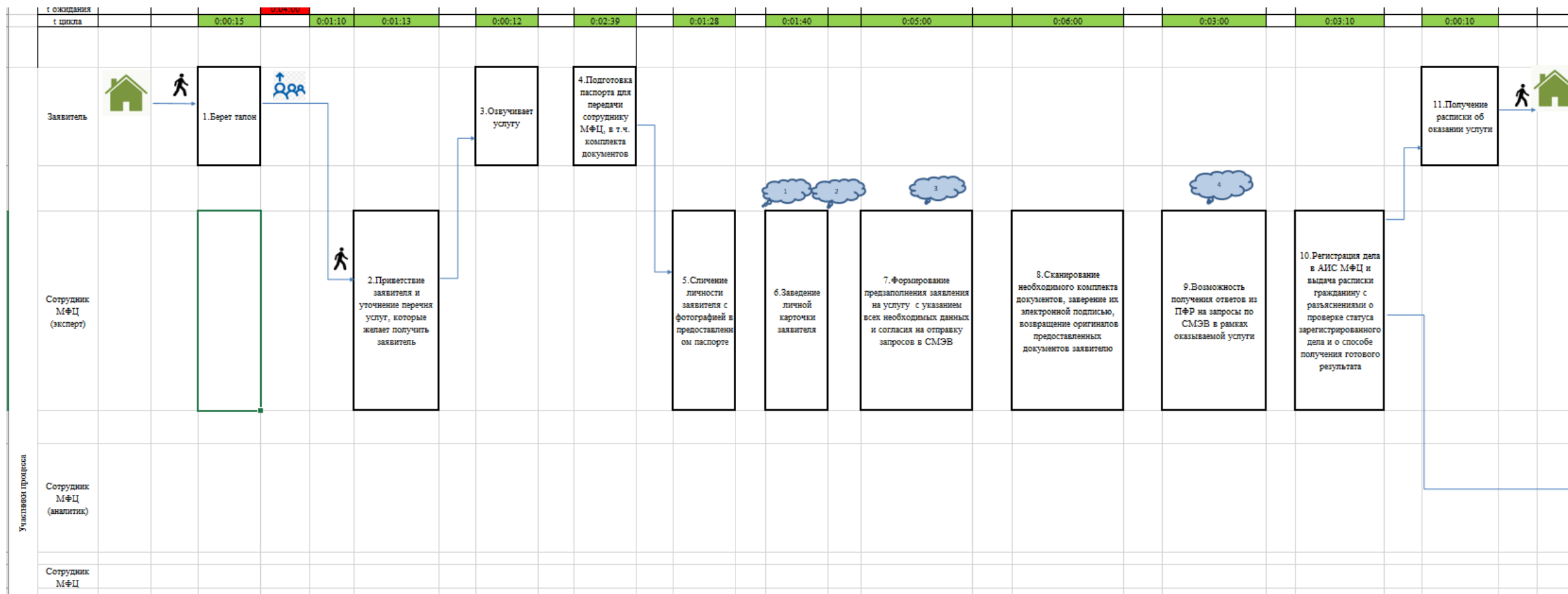






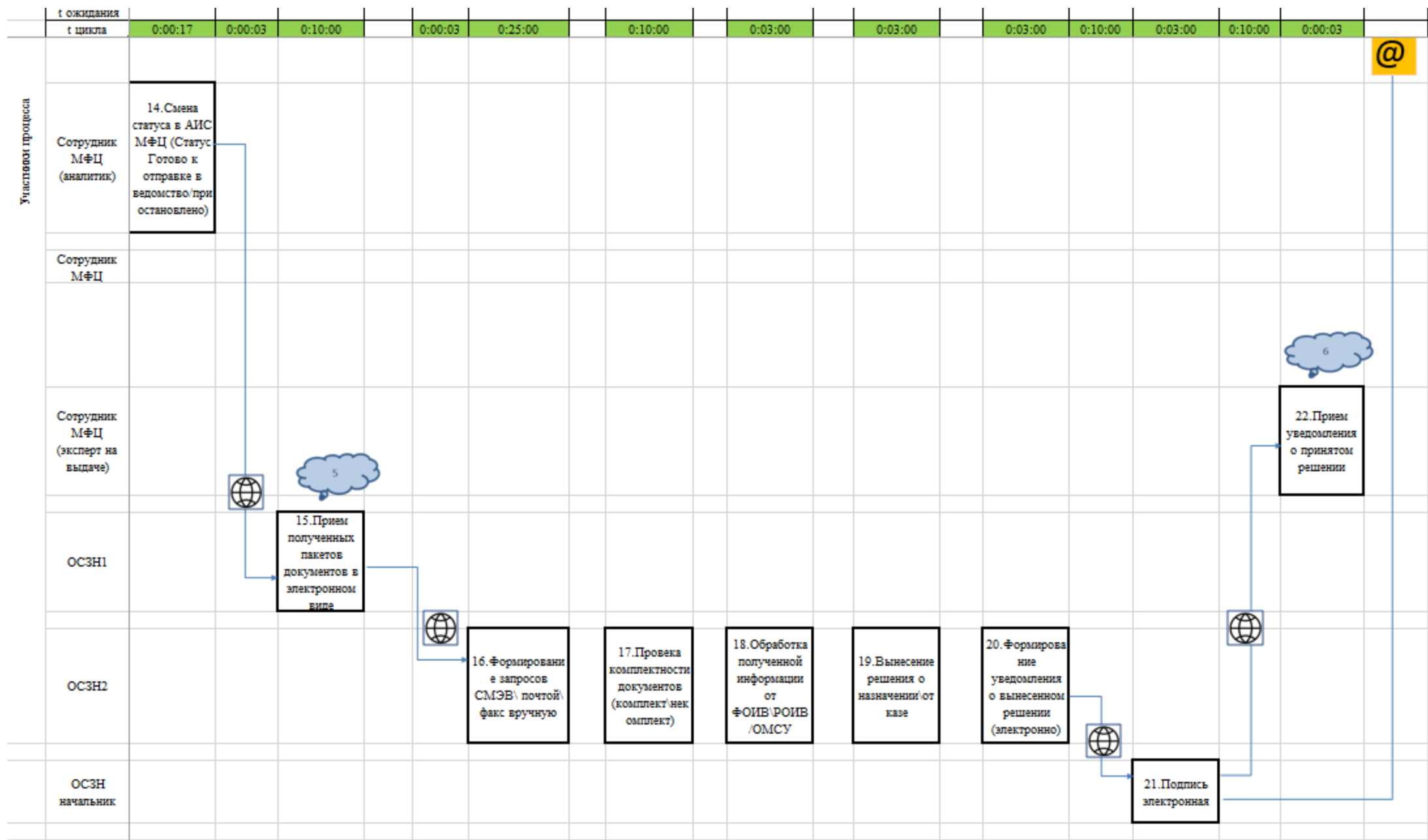


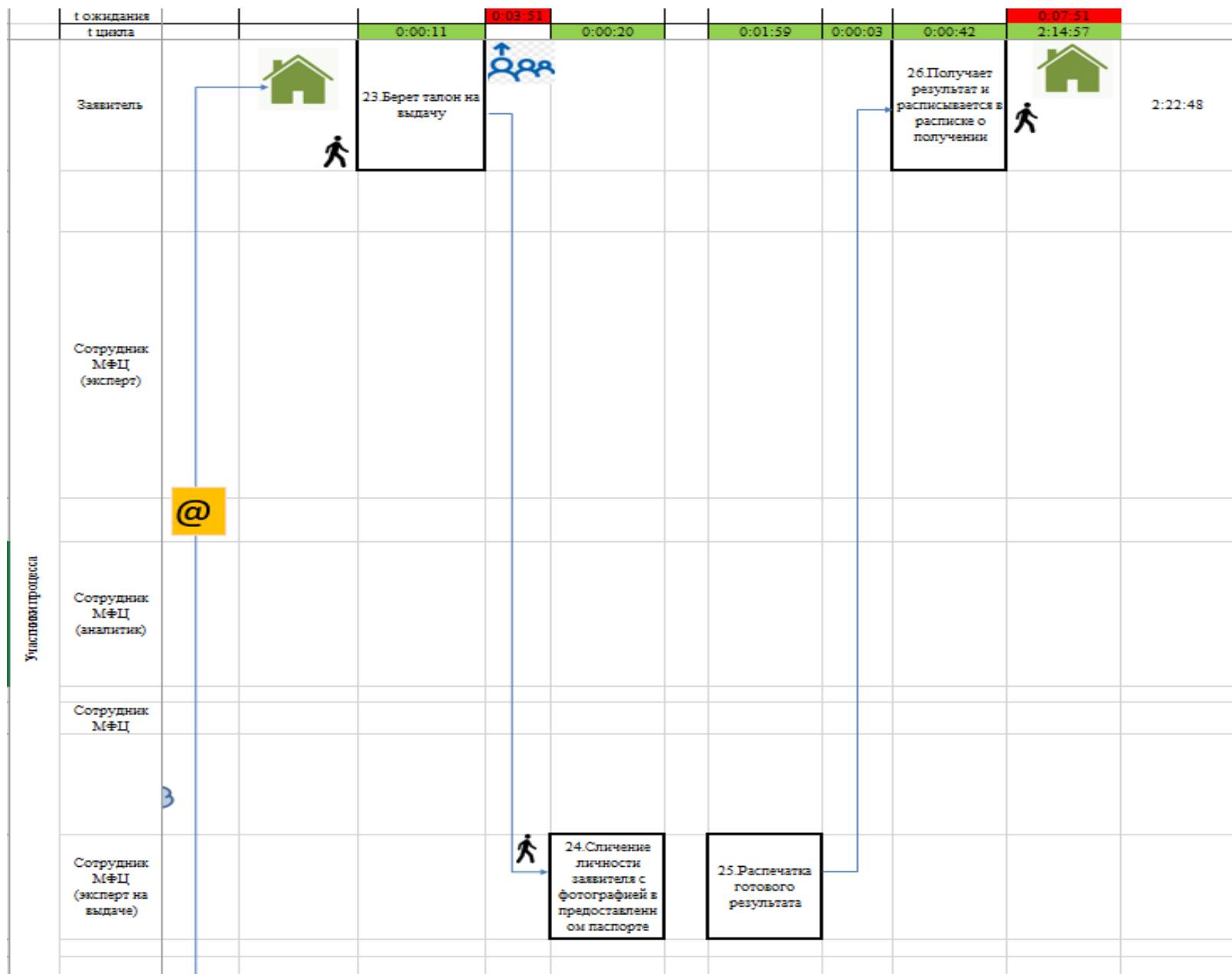
Карта целевого состояния проекта «Оптимизация процессов предоставления социальных услуг через АУ «МФЦ» Минэкономразвития Чувашии»



Решения:

1. Создание карточка заявителя (сформированы поля для отметки о семейном положении, составе семьи, дате регистрации проживания)
2. Интеграция АИС МФЦ и АИС АСП
3. Атозаполнение заявления и запросов в СМЭВ
4. Возможность направления запросов по СМЭВ в рамках оказания услуги
5. Создание защищенного канала связи для передачи документов
6. Доработка АИС АСП в части отображения уведомления с результатом оказываемой услуги





Цели проекта

Реализация мероприятий обеспечит достижение поставленных задач



Реализация мероприятий обеспечила достижение поставленных задач



Влияние мероприятий по улучшению процесса

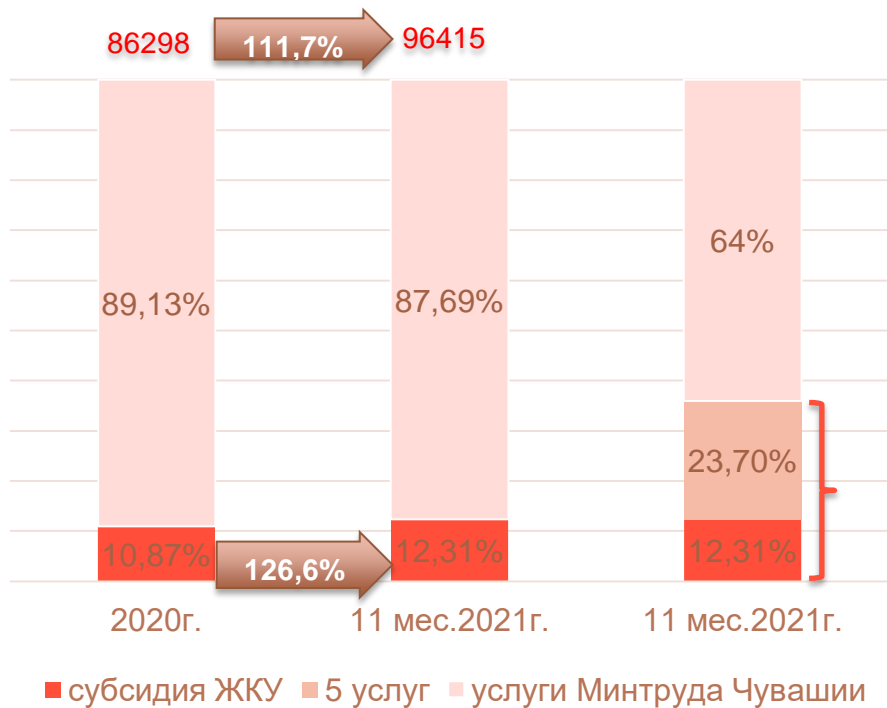
Проблема	Мероприятия по улучшению	Влияние на цели проекта	Срок
1.Отсутствует карточка заявителя (нет полей для отметки о семейном положении, составе семьи, дате регистрации проживания)	Создание карточки заявителя (сформированы поля для отметки о семейном положении, составе семьи, родство, прописке, дате регистрации проживания)	- 28 сек.	июль-август 2021 г.
2.Отсутствие в АИС МФЦ информации из АИС АСП об услуге, оказанной ранее	Интеграция АИС МФЦ и АИС АСП	-1 мин. 47 сек.	август-сентябрь 2021 г.
3.Отсутствие автозаполнения заявления по оказываемой услуге и запросов в СМЭВ	Доработка АИС МФЦ и АИС АСП в части автозаполнения заявления и запросов в СМЭВ	- 1 мин. 40 сек.	июнь-июль 2021 г.
4.Отсутствие возможности направления запросов по СМЭВ в рамках оказания услуги	Возможность направления запросов по СМЭВ в рамках оказания комплексной услуги	- 3 мин. 03 сек.	июнь-август 2021 г.
5.Потеря времени при доставке принятых документов и сборе готовых результатов	Исключение бумажного документооборота и переход на электронный (сокращение времени доставки документов) Создание защищенного канала связи для передачи документов (возможность экстерриториального принципа оказания услуги) Использование ЭЦП для подписи решения	- 31 ч. 23 мин. 48 сек.	август-сентябрь 2021 г.
6.Лишний этап обработки по сортировке дел		- 25 мин.	август-сентябрь 2021 г.
7.Заполнение АИС АСП вручную		-12 ч. 26 мин.	август-сентябрь 2021 г.
8.Лишний этап обработки на бумажном носителе			

Эффективность реализации проекта

Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель
47 часов 30 минут	2 часа 23 минуты	1 час 56 минут
41 процедура	26 процедур	25 процедур

Наименование ресурса	Целевой колич.показатель экономии	Цена за ед.	Стоимость, руб.	Кол-во процессов в год	Потенциальный годовоый эффект, руб.	Факт колич.показатель экономии	Цена за ед.	Стоимость, руб.	Кол-во процессов в год	Потенциальный годовоый эффект, руб.	Кол-во процессов с 8 по 30 ноября 2021 г.	Потенциальный фактический эффект на объем, руб.
Время	44 час. 21 мин.	3,02 руб./час	133,07	9365	1 246 171,53	45 час. 34 мин.	3,02 руб./час	137,44	9365	1 287 136,14	1357	186 507,61
Материалы	17 листов	2,8 руб.	47,6		445 774,00	17 листов	2,8 руб.	47,6		445 774,00		64 593,20
ГСМ	6 час. 36 мин.	5,1 руб./час.	33,97		318 090,68	6 час. 36 мин.	3,2 руб./час.	21,18		198 394,86		28 747,66
Всего					2 010 036,21						1 931 305,00	279 848,47

Тиражирование проекта на другие социальные услуги



Проект тиражирован с 15.11.2021 г. на 5 услуг Минтруда Чувашии :

1. Выплаты ветеранам труда
2. Выплаты семьям погибших военных на ЖКУ
3. Меры социальной поддержки граждан по оплате ЖКУ
4. Регистрация малоимущих семей
5. Пособие на погребение Чернобыльской АЭС

Показатель	Было	Стало	Количество обращений в год	Кол-во дополнительных заявлений
Время на выполнение процедур сотрудником МФЦ в окне приема (автоматизация)	0:30:00	0:23:00	37855	1030
Снижение		0:07:00		