

Областное бюджетное учреждение
«Центр спортивной подготовки»

**«Эффективный регион»
Проект:
«Оптимизация процесса
предоставления
государственных услуг
гражданам»**

Курск, 2022





ПСР-проект: «Оптимизация процесса предоставления государственных услуг гражданам»



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: Областное бюджетное учреждение «Центр спортивной подготовки»

Периметр проекта: Областное бюджетное учреждение «Центр спортивной подготовки»

Руководитель ПСР-проекта: Директор областного бюджетного учреждения «Центр спортивной подготовки» Дюльдин А.О.

Команда проекта: Крыжиневский Г.О. – заместитель директора ОБУ «ЦСП», Железнова И.В. – инструктор-методист ОБУ «ЦСП»

2. Обоснование выбора

Риски:

1. Утраты документов на бумажных носителях;
2. Нарушения сроков предоставления услуги заявителю.

Проблемы:

1. Бессистемное хранение архивных документов усложняет поиск информации и увеличивает временные затраты на консультирование потенциальных заявителей;
2. Отсутствие площадей для хранения архивной документации.
3. Отсутствие общей доступности к рабочей документации всеми сотрудниками учреждения в разных подразделениях;
4. Большое количество звонков по государственным услугам из-за недостаточности информации на официальном сайте.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение количества консультаций за счёт полноты и доступности информации на официальном сайте, шт.	300 шт./мес.	30 штук (-90%)
Высвобождение полезного времени от консультации по телефону, мин.	120 мин./день	20 минут (-83,33%)
Сокращение времени на поиск необходимых документов, мин.	15 мин.	1 минута (-93,33%)
Сокращение количества переадресаций граждан, шт.	50 шт./мес.	10 шт./мес. (-80%)
Расширение функционала специалистов при оказании услуг заявителям, шт.	80 шт./мес.	160 шт./мес. (+50%)
Получение общего доступа к рабочей документации всеми сотрудниками учреждения в разных подразделениях	нет	да
Сокращение временных затрат на консультирование для предоставления государственных услуг, мин.	37 мин.	15 мин. (-59,46%)

4. Ключевые события (КС)

1. Старт проекта: 27.06.2022-04.07.2022;
2. Картирование текущего состояния процессов: 04.07.2022-18.07.2022;
3. Разработка целевого состояния и плана мероприятий: 20.07.2022-28.07.2022;
4. Проведение Kick-off: 28.07.2022-25.08.2022;
5. Реализация мероприятий проекта: 27.09.2022-23.12.2022;
6. Закрепление результатов и закрытие проекта: 23.12.2022-29.12.2022.

«Оптимизация процесса предоставления государственных услуг гражданам»

Краткое описание проекта

Основная идея проекта заключается во внедрении принципов «бережливого производства» в деятельность ОБУ «Центр спортивной подготовки» с целью оптимизации внутренних процессов, что позволит в свою очередь повысить эффективность и улучшить качество предоставляемых услуг с максимальной ориентацией на потребителя. При детальном анализе предоставления услуги гражданам выявлен ряд проблем:

1. Значительные временные затраты на консультацию граждан по типовым вопросам из-за недостаточности информации в открытом доступе;
2. Бессистемное хранение архивных документов на бумажных носителях, которое усложняет поиск информации и увеличивает временные затраты на консультирование потенциальных заявителей;
3. Отсутствие площадей для хранения архивной документации, что приводит к нерациональному расположению и организации рабочих мест;
4. Отсутствие общей доступности к рабочей документации всеми сотрудниками учреждения в разных подразделениях, находящихся в разных зданиях, из-за чего возникает необходимость перенаправлять заявителя к сотрудникам, находящимся на другой площадке.
5. Узкая направленность специалистов, не позволяет оказывать консультацию быстро и качественно, приходится обращаться за консультацией к коллегам и ждать принятия решений или искать и переключать звонок на специалиста, владеющего информацией и принимающего решение по вопросу заявителя, что существенно увеличивает время оказания услуги.

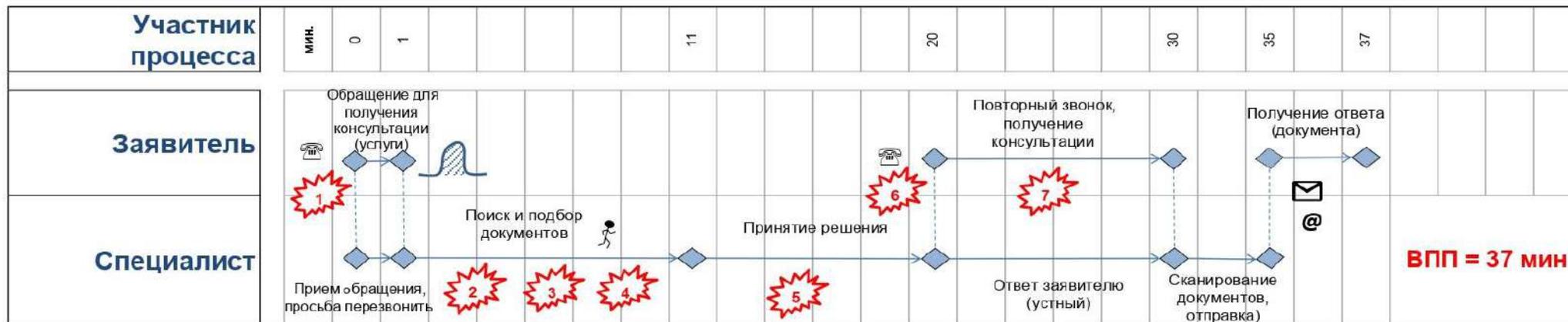
В рамках реализации проекта планируется:

- оцифровка архивных документов с целью улучшения рабочего процесса в части поиска необходимых документов при оказании услуг, предоставляемых ОБУ «ЦСП»;
- передача документов, находящихся в оперативном использовании, в ОКУ «Госархив Курской области», что приведёт к высвобождению полезной площади
- внедрение системы 5С по организации и рационализации рабочего пространства;
- формирование электронных ресурсов, обеспечивающих оперативность доступа к документам всем сотрудникам, и переход на работу с внутренними электронными документами позволит расширить функционал сотрудников и тем самым исключить необходимость переадресации заявителя в другое подразделение для получения консультации (услуги);
- внедрение стандартов работы сотрудников;
- создание раздела на официальном сайте учреждения и его наполнение информацией по предоставляемым услугам. Раздел будет включать в себя информацию по 6 государственным услугам, также работу которую предоставляет комитет по физической культуре и спорту и центр спортивной подготовки. В разделе будет размещена информация как юридическая, так и пошаговое предоставление государственной услуги. Также планируется размещение шаблонов по услугам. Вместе с тем будет создан подраздел, где будет подробная информация об услуге и часто задаваемых вопросах.

Количество консультаций сократится на 90 % (было около 300 звонков в месяц, а станет около 30). Реализация проекта позволит повысить уровень удовлетворенности заявителей качеством оказанных услуг и повышение имиджа ОБУ «ЦСП».

Реализация проекта позволит повысить уровень удовлетворенности заявителей качеством оказанных услуг и повышение имиджа ОБУ «ЦСП».

Проект: "Оптимизация процесса предоставления государственных услуг гражданам" Карта текущего состояния

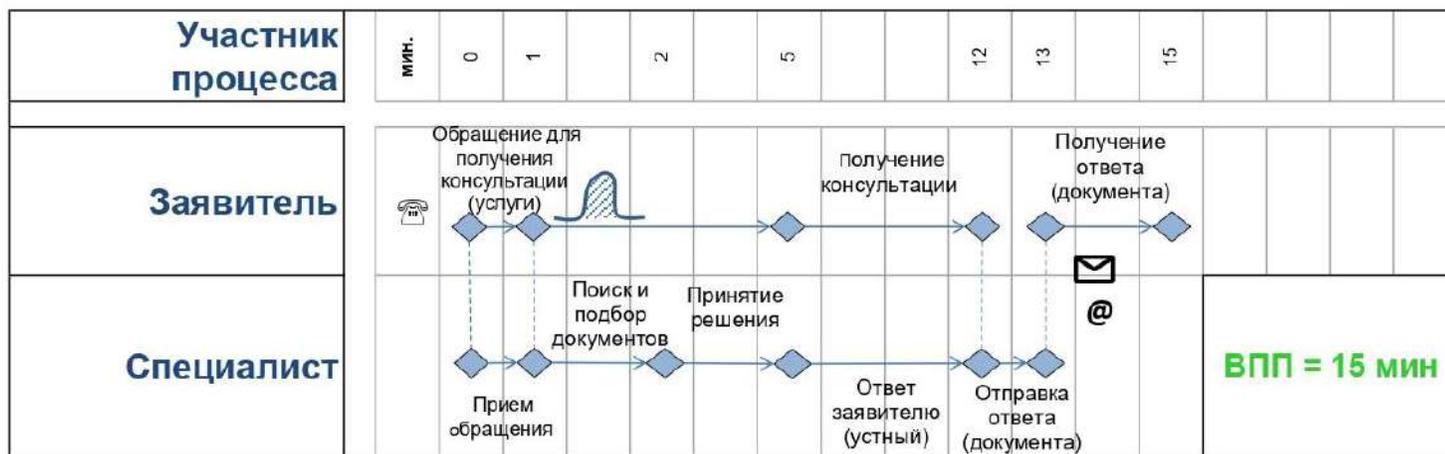


Проблемы:

1. Отсутствие общей доступности к рабочей документации всеми сотрудниками учреждения в разных подразделениях. Необходимость переадресовывать заявителя в другое подразделение, находящееся удаленно.
2. Бессистемное хранение архивных документов усложняет поиск информации и увеличивает временные затраты на консультирование потенциальных заявителей;
3. Разрозненное хранение данных на компьютере;
4. Нерациональное использование рабочего пространства из-за отсутствия площадей для хранения архивной документации;
5. Узкая специализация сотрудников не позволяет оказывать консультацию оперативно, возникает необходимость обращения к коллегам.
6. Необходимость ожидания и повторного звонка.
7. Временные затраты на консультирование граждан по типовым вопросам

Проект: "Оптимизация процесса предоставления государственных услуг гражданам"

Карта целевого состояния



Решения:

1. Проведение оцифровки бумажных документов
2. Формирование электронных ресурсов, обеспечивающих оперативность доступа к документам всем сотрудникам
3. Передача документов, находящихся в оперативном использовании, в архив и переход на работу с внутренними электронными документами
4. Внедрение системы по организации и рационализации рабочего пространства (5S)
5. Разработка и внедрение стандартов работы сотрудников
6. Создание раздела на официальном сайте учреждения и его наполнение информацией по предоставляемым услугам, размещение ответов на типовые вопросы граждан

«Оптимизация процесса предоставления государственных услуг гражданам»

Мероприятия, направленные на реализацию проекта

№	Решаемая задача	Мероприятие, его содержание, место проведения	Дата начала реализации мероприятия	Дата окончания реализации мероприятия	Статус реализации
1.	Разработка памяток по взаимодействию с гражданами при оказании услуг	Создание рабочей группы, разработка памяток	03.10.2022	16.12.2022	Реализовано
2.	Создание раздела на официальном сайте учреждения и его наполнение информацией по предоставляемым услугам, размещение ответов на типовые вопросы граждан	Поиск вебмастера, создание, наполнение и дальнейшее ведение раздела	03.10.2022	23.01.2023	Реализовано
3.	Проведение оцифровки бумажных документов	Закупка сканера, сканирование документов на бумажных носителях	03.10.2022	16.01.2023	Реализовано
4.	Внедрение системы по организации и рационализации рабочего пространства (5S)	Создание рабочей группы по внедрению системы, составление плана внедрения 5S, объявление кампании о внедрении системы 5S, обучение принципам системы 5S в компании и реализация мер по закреплению принципов 5S	04.10.2022	10.01.2023	Реализовано
5.	Формирование электронных ресурсов, обеспечивающих оперативность доступа к документам всем сотрудникам	Создание общедоступного ресурса для пользования документами, создание реестра электронных документов в общедоступном ресурсе	25.10.2022	30.12.2022	Реализовано
6.	Передача документов, находящихся в оперативном использовании, в архив и переход на работу с внутренними электронными документами	Заключение договора с ОКУ «Госархив Курской области», передача документации в архив	12.12.2022	23.01.2023	Реализовано

Стало



Было



Было



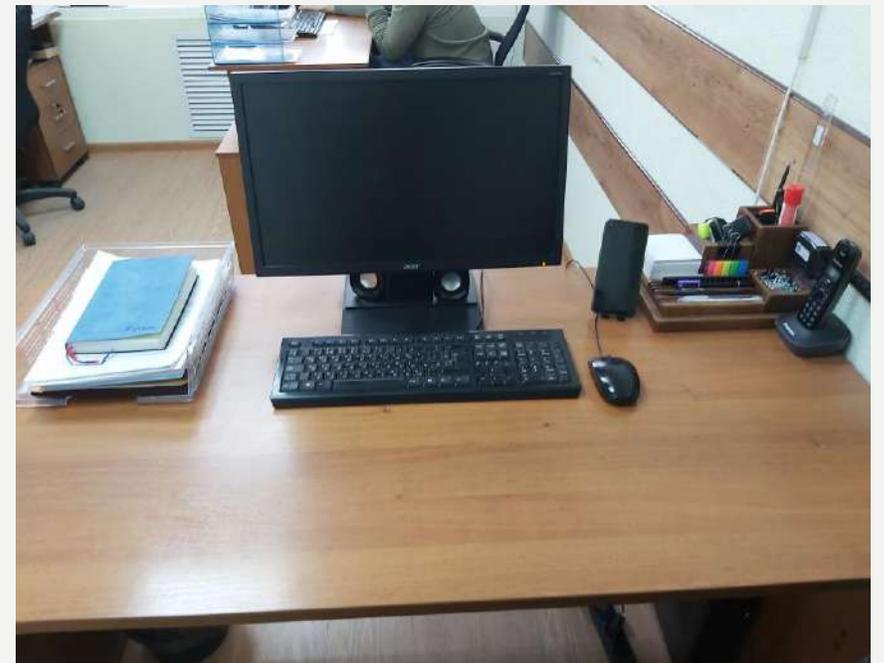
Стало



БЫЛО



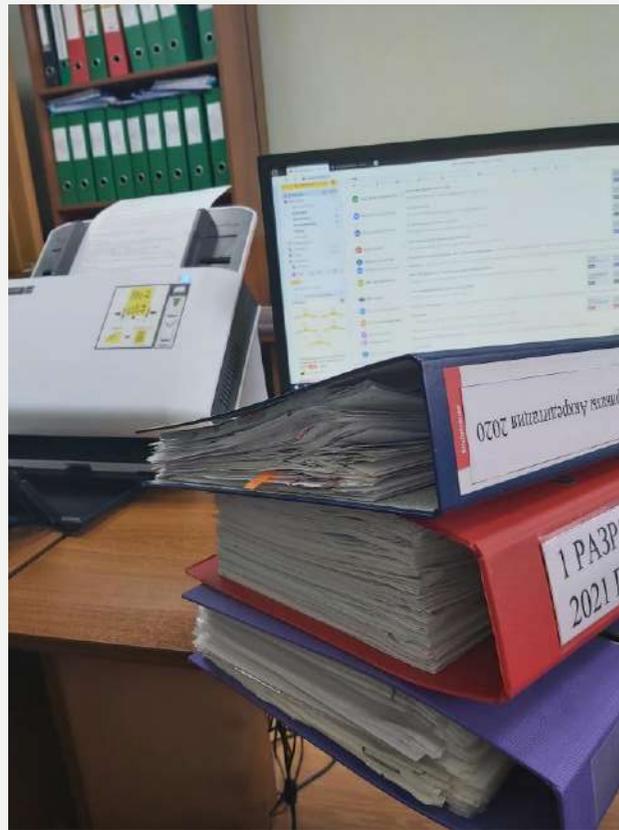
Стало



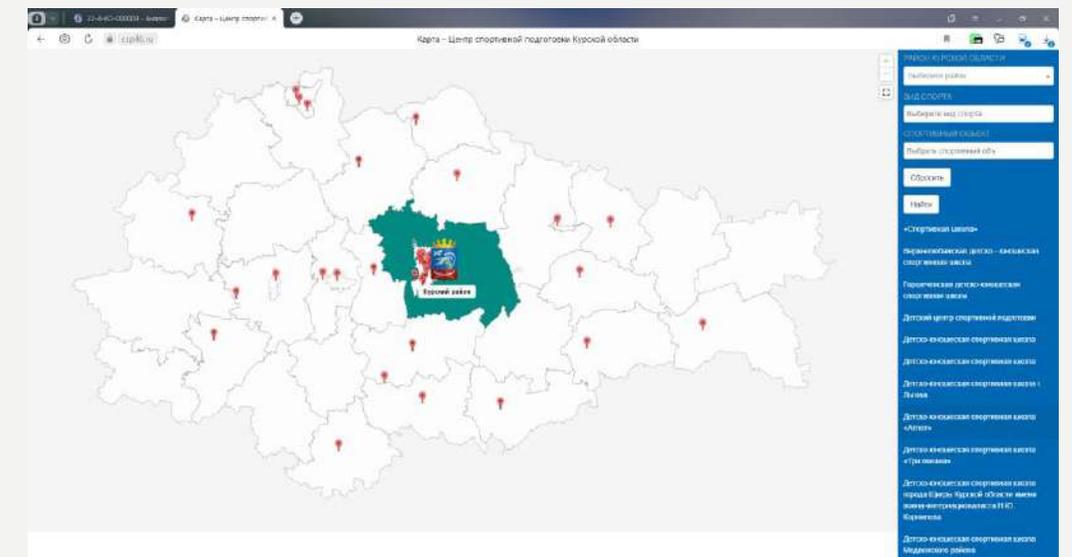
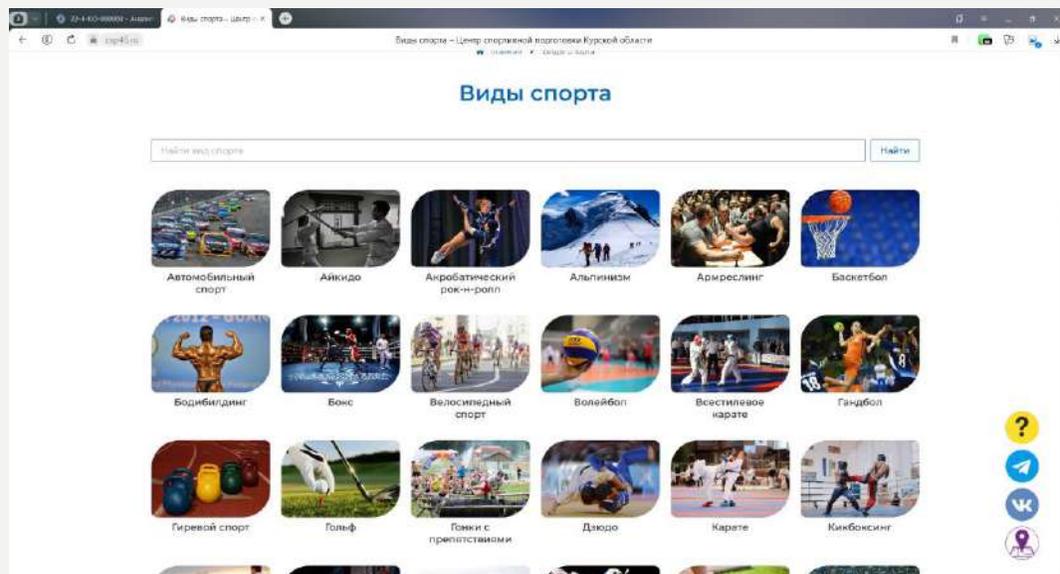
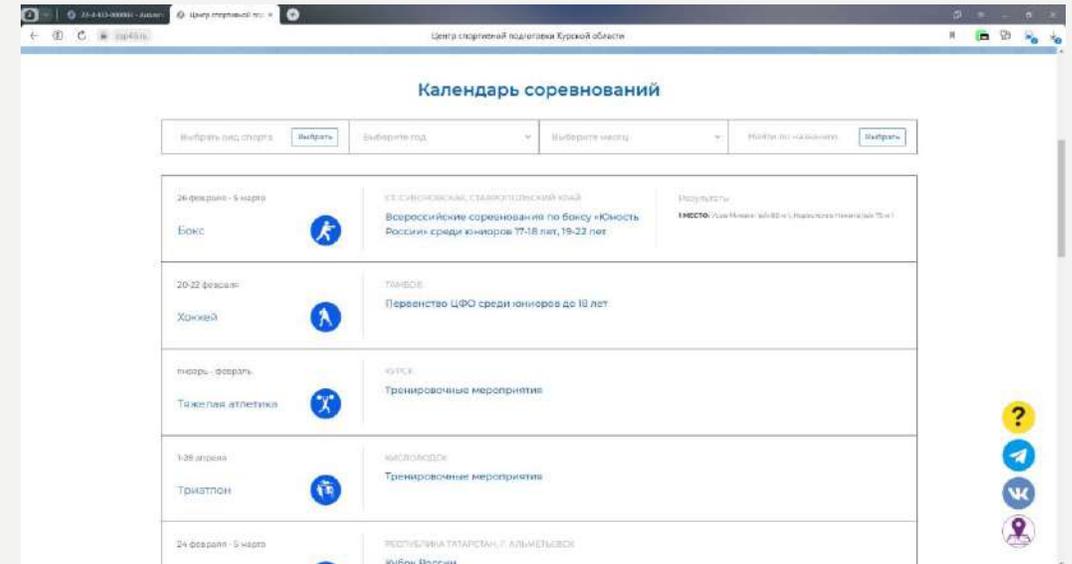
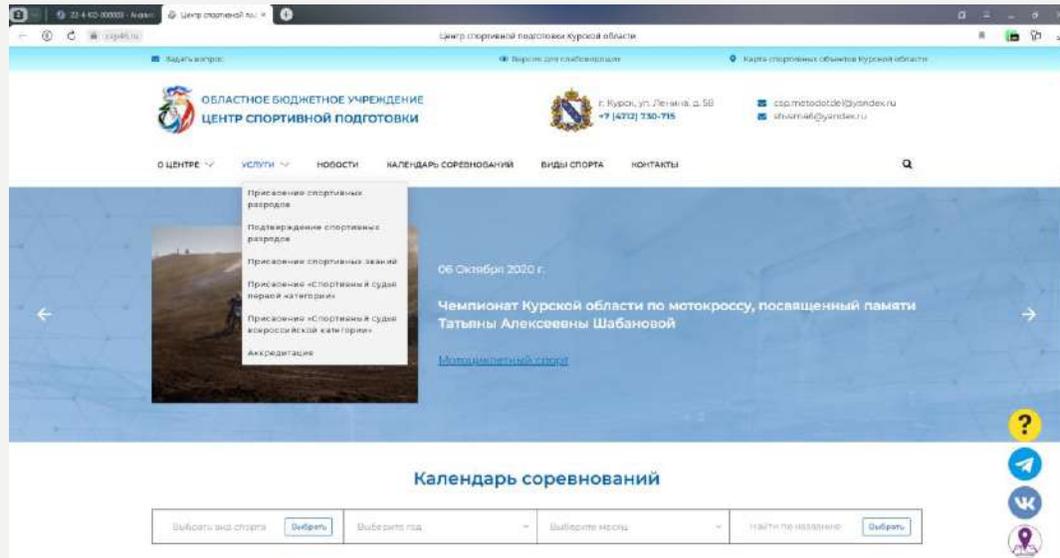
Стало



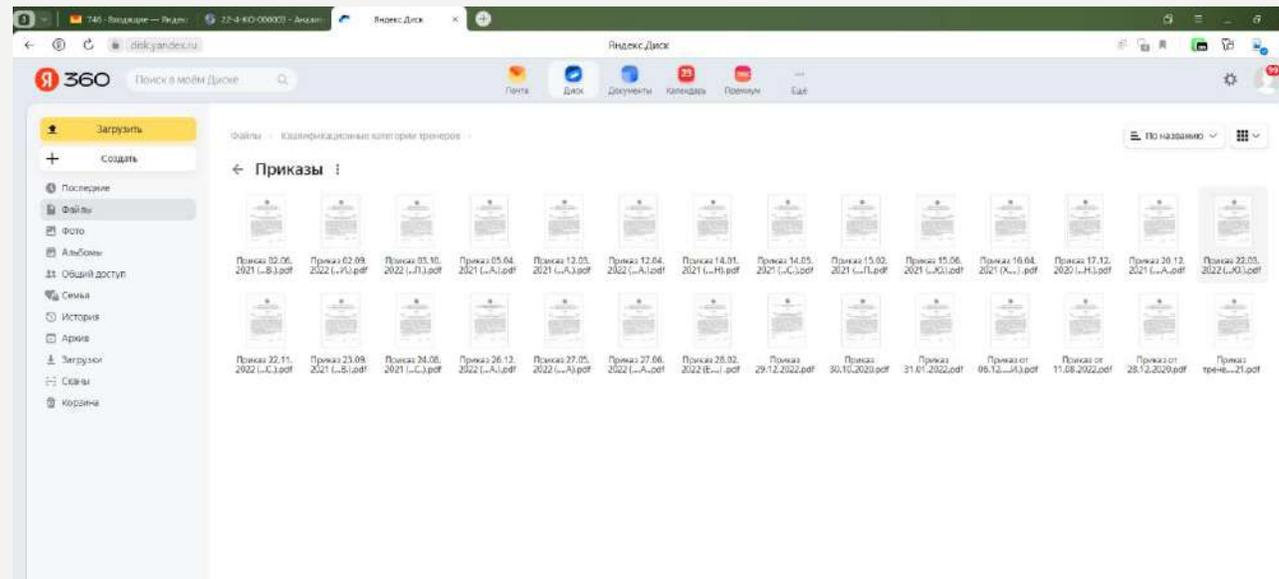
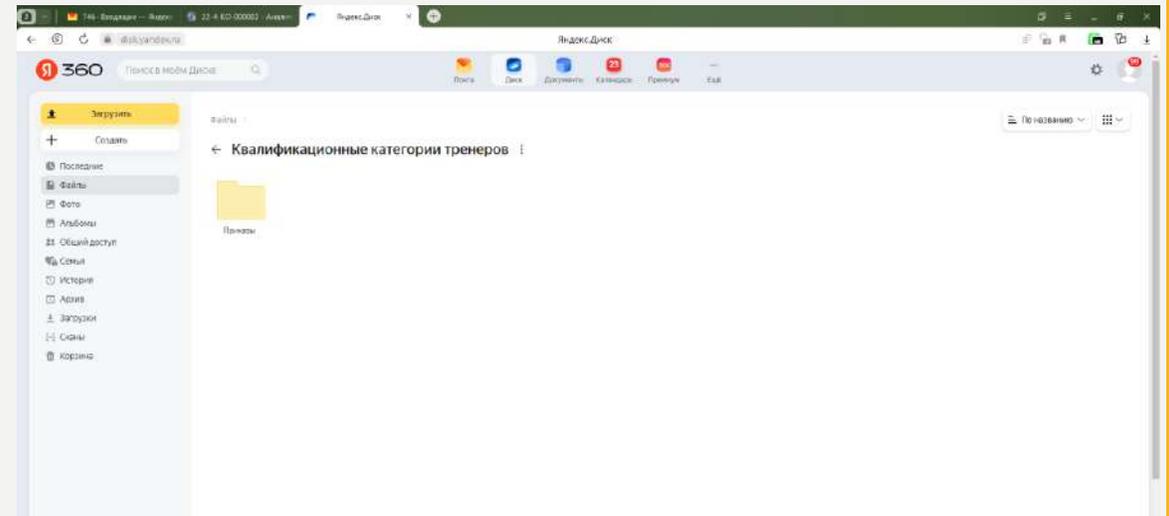
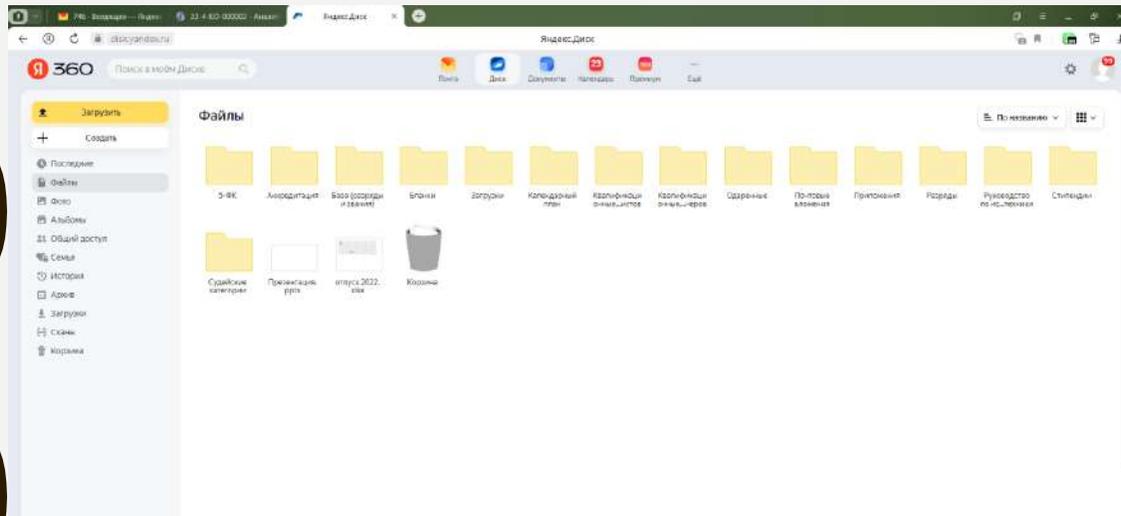
Работа со сканером



Создание раздела на сайте, его наполнение и дальнейшее ведение



Создание общедоступного ресурса



Общие выводы по результатам реализации проекта

После внедрения принципов бережливого производства в деятельность нашей организации повысилась эффективность и улучшилось качество предоставляемых услуг. Значительно снизились временные затраты на консультацию граждан по типовым вопросам, упростился поиск информации, появилась общедоступность к рабочей документации всеми сотрудниками учреждения. После внедрения системы 5S работа стала комфортнее и продуктивнее.

Внутренними факторами успешной реализации проекта стали: модернизация коммуникации и управления, пересмотр задач проекта — сокращение его масштабов, пересмотр финансирования, добавление ресурсов и решение технических проблем.

Внешними факторами успешной реализации проекта стали: поддержка проекта министерством, средства массовой информации и сами граждане, обратившиеся по вопросу предоставления государственных услуг или консультирования.

Успешная реализация проекта зависела не только от руководителя проекта и вышестоящих лиц, но и от других участников проектной группы. Их действия были мотивированы и направлены на получение не только своевременного, но и качественного результата.

Наша организация планирует и дальше продолжать деятельность по проекту. Мы продолжим и дальше внедрять принципы бережливого производства. Планируем расширить функционал нашего сайта, добавить новые разделы и разместить как можно больше полезной информации для граждан. Планируем расширить штат сотрудников для сокращения времени на предоставление государственных услуг и консультирования.

Спасибо за внимание!