

Подготовлено

Руководитель проекта Куш Е.А.

Утверждено

Заказчик Агаркова И.Н.

КАРТОЧКА ПРОЦЕССА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ОБ УСЛУГАХ ОГБУ «БЕЛГОРОДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ РЕСУРСНО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ПО РАБОТЕ С СЕМЬЕЙ И ДЕТЬМИ»

Общие данные:

Заказчик: Агаркова И.Н., директор ОГБУ «Белгородский областной ресурсно-консультационный центр по работе с семьей и детьми

Процесс: Информирование граждан об услугах ОГБУ «Белгородский областной ресурсно-консультационный центр по работе с семьей и детьми»

Границы процесса: от прихода гражданина в учреждение до ухода из учреждения

Руководитель проекта: Куш Е.А., педагог-психолог

Команда картирования: педагог-психолог Волкова Т.А., педагог-психолог Маранина О.Г., старший инспектор Тертышников В.О.

Обоснование:

Занятость специалистов в актуальном рабочем процессе: до 20 консультаций в месяц, 2-3 выезды в месяц, непредсказуемо увеличивается время ожидания получения услуг гражданина;

Количество участников процесса (до трех сотрудников);

Удовлетворенность получателей социальных услуг процессом информирования составляет 15%.

Цели:

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени протекания процесса, мин	50-87	19-31

Эффекты:

1. Повышение удовлетворенности граждан качеством информированности об оказании услуг;
2. Экономия затрат сотрудников;
3. Удовлетворенность получателей социальных услуг процессом информирования составляет 87%.

Сроки:

1. Разработка карточки процесса 14.11.2020 г.
2. Картирование процесса:
 - 2.1. Разработка текущей карты процесса (14.11.2020 – 23.11.2020).
 - 2.2. Поиск и выявление проблем (23.11.2020 – 30.11.2020).
 - 2.3. Разработка идеальной карты процесса (30.11.2020 – 02.12.2020).
 - 2.4. Разработка целевой карты процесса (02.11.2020 – 08.12.2020).
 - 2.5. Разработка плана мероприятий (08.12.2020 – 18.12.2020).
 - 2.6. Защита проекта на экспертной комиссии/«дорожной карты» перед заказчиком 22.12.2020
3. Внедрение улучшений (24.12.2020 – 22.02.2021).
4. Производственный анализ (22.02.2021 – 26.02.2021).
5. Закрытие проекта - 26.02.2021.