



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
САХАЛИНСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

Оптимизация процесса работы с исходящей корреспонденцией

ДОКЛАДЧИК:

Солодянкина Ольга Сергеевна

Старший инспектор отдела учета

ОРГАНИЗАЦИЯ:

МКУ "Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска"



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса:

Сотрудники МКУ "Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска"

Периметр проекта:

Административный сектор МКУ "Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска"

Границы проекта:

Вход - Поступление документов с подписи руководителя учреждения для дальнейшей отправки по адресатам

Выход - Документы отправлены по адресатам

Владелец процесса:

Стребкова Александра Вадимовна

Начальник Учреждения

Руководитель проекта:

Стребкова Александра Вадимовна

Начальник Учреждения

Команда проекта:

Дёмкин Евгений Владимирович; Лопаткина Галина Васильевна; Солодянкина Ольга Сергеевна; Ушанова Анастасия Игоревна;

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

1. Подписание конвертов вручную.
2. Длительность процесса обработки документов (писем) перед отправкой адресатам.
3. Временные затраты и дублирование этапов рабочего процесса: внесение данных адресатов в реестр почтовой корреспонденции и заполнение тех же данных на почтовых конвертах вручную.
3. Ошибки, описки, помарки при подписании конвертов вручную.

Ключевой риск:

Неудовлетворенность получателей долгим сроком получения ответа, отправленного почтовой корреспонденцией; накопление объема писем в административном секторе учреждения, подлежащих отправке простой почтовой корреспонденцией; из-за ручной описки (помарки) в адресе возможность не поступления письма адресату.

3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса отправки исходящей простой корреспонденции, в мин.	385 минут	180 минут
Ошибки, описки, помарки при ручном подписании конвертов, в шт.	3	0

4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	09.01.2023	
1. Диагностика и целевое состояние	09.01.2023	06.02.2023
1.1. Разработка текущей карты процесса	09.01.2023	18.01.2023
1.2. Сбор фактических данных	09.01.2023	20.01.2023
1.3. Разработка целевой карты процесса	23.01.2023	06.02.2023
1.4. Разработка плана мероприятий	23.01.2023	06.02.2023
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	07.02.2023	09.03.2023
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	07.02.2023	07.02.2023
2.2. Внедрение мероприятий	08.02.2023	09.03.2023
3. Анализ результатов и закрытие проекта	10.03.2023	17.04.2023
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	10.03.2023	08.04.2023
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	09.04.2023	09.04.2023
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	10.04.2023	14.04.2023
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	15.04.2023	17.04.2023



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса:

Сотрудники МКУ "Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска"

Периметр проекта:

Административный сектор МКУ "Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска"

Границы проекта:

Вход - Поступление документов с подписи руководителя учреждения для дальнейшей отправки по адресатам

Выход - Документы отправлены по адресатам

Владелец процесса:

Стребкова Александра Вадимовна

Начальник Учреждения

Руководитель проекта:

Стребкова Александра Вадимовна

Начальник Учреждения

Команда проекта:

Дёмкин Евгений Владимирович; Лопаткина Галина Васильевна; Солодянкина Ольга Сергеевна; Ушанова Анастасия Игоревна;

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

1. Подписание конвертов вручную.
2. Длительность процесса обработки документов (писем) перед отправкой адресатам.
3. Временные затраты и дублирование этапов рабочего процесса: внесение данных адресатов в реестр почтовой корреспонденции и заполнение тех же данных на почтовых конвертах вручную.
3. Ошибки, описки, помарки при подписании конвертов вручную.

Ключевой риск:

Неудовлетворенность получателей долгим сроком получения ответа, отправленного почтовой корреспонденцией; накопление объема писем в административном секторе учреждения, подлежащих отправке простой почтовой корреспонденцией; из-за ручной описки (помарки) в адресе возможность не поступления письма адресату.

3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса отправки исходящей простой корреспонденции, в мин.	385 минут	180 минут
Ошибки, описки, помарки при ручном подписании конвертов, в шт.	3	0

4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	09.01.2023	
1. Диагностика и целевое состояние	09.01.2023	06.02.2023
1.1. Разработка текущей карты процесса	09.01.2023	18.01.2023
1.2. Сбор фактических данных	09.01.2023	20.01.2023
1.3. Разработка целевой карты процесса	23.01.2023	06.02.2023
1.4. Разработка плана мероприятий	23.01.2023	06.02.2023
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	07.02.2023	09.03.2023
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	07.02.2023	07.02.2023
2.2. Внедрение мероприятий	08.02.2023	09.03.2023
3. Анализ результатов и закрытие проекта	10.03.2023	17.04.2023
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	10.03.2023	08.04.2023
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	09.04.2023	09.04.2023
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	10.04.2023	14.04.2023
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	15.04.2023	17.04.2023

Руководитель ОИБ / ОМСУ

И. В. Ахтарьев

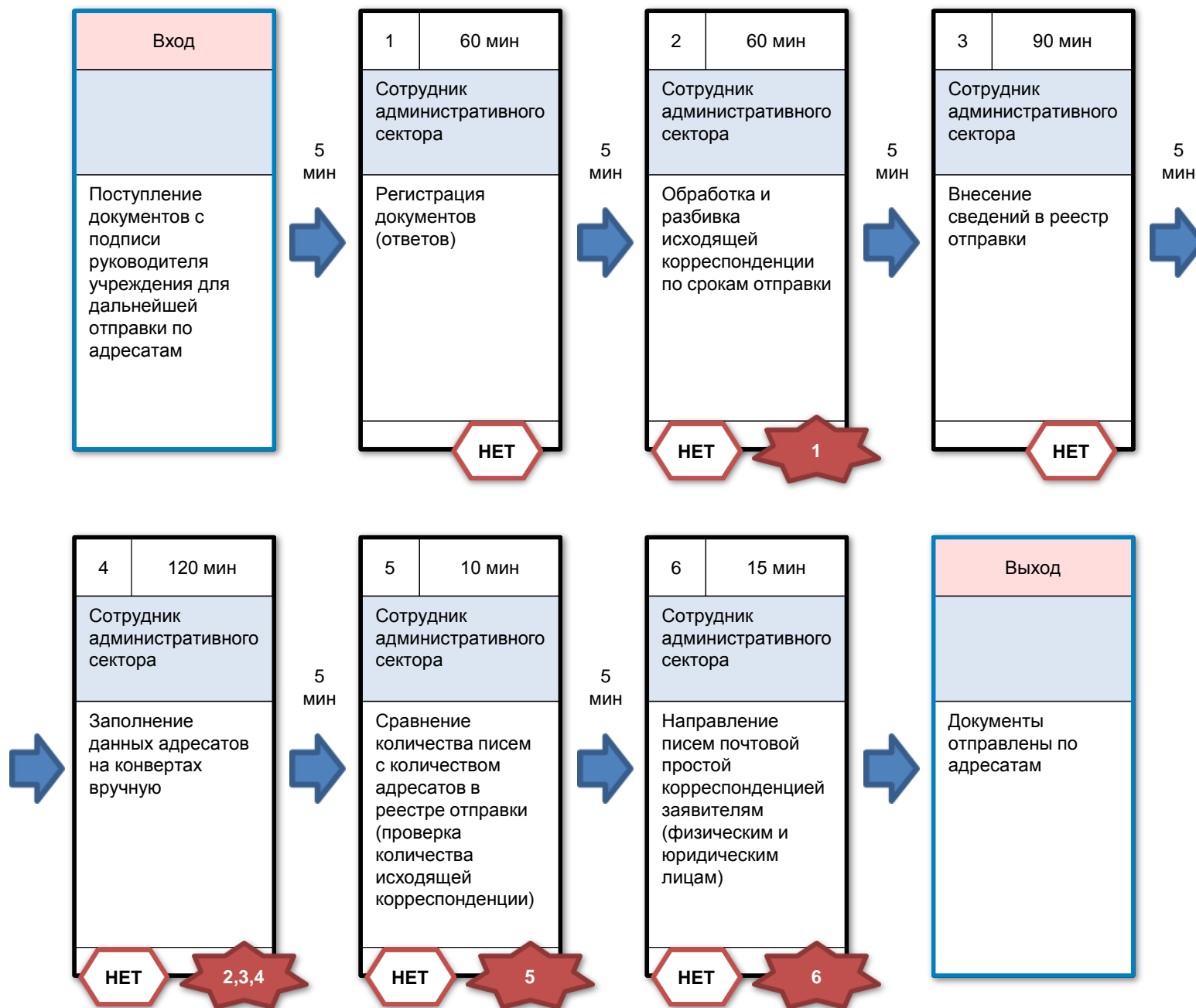
Руководитель проекта

А. В. Стребкова

Куратор от проектного офиса



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
385 мин

Проблемы:

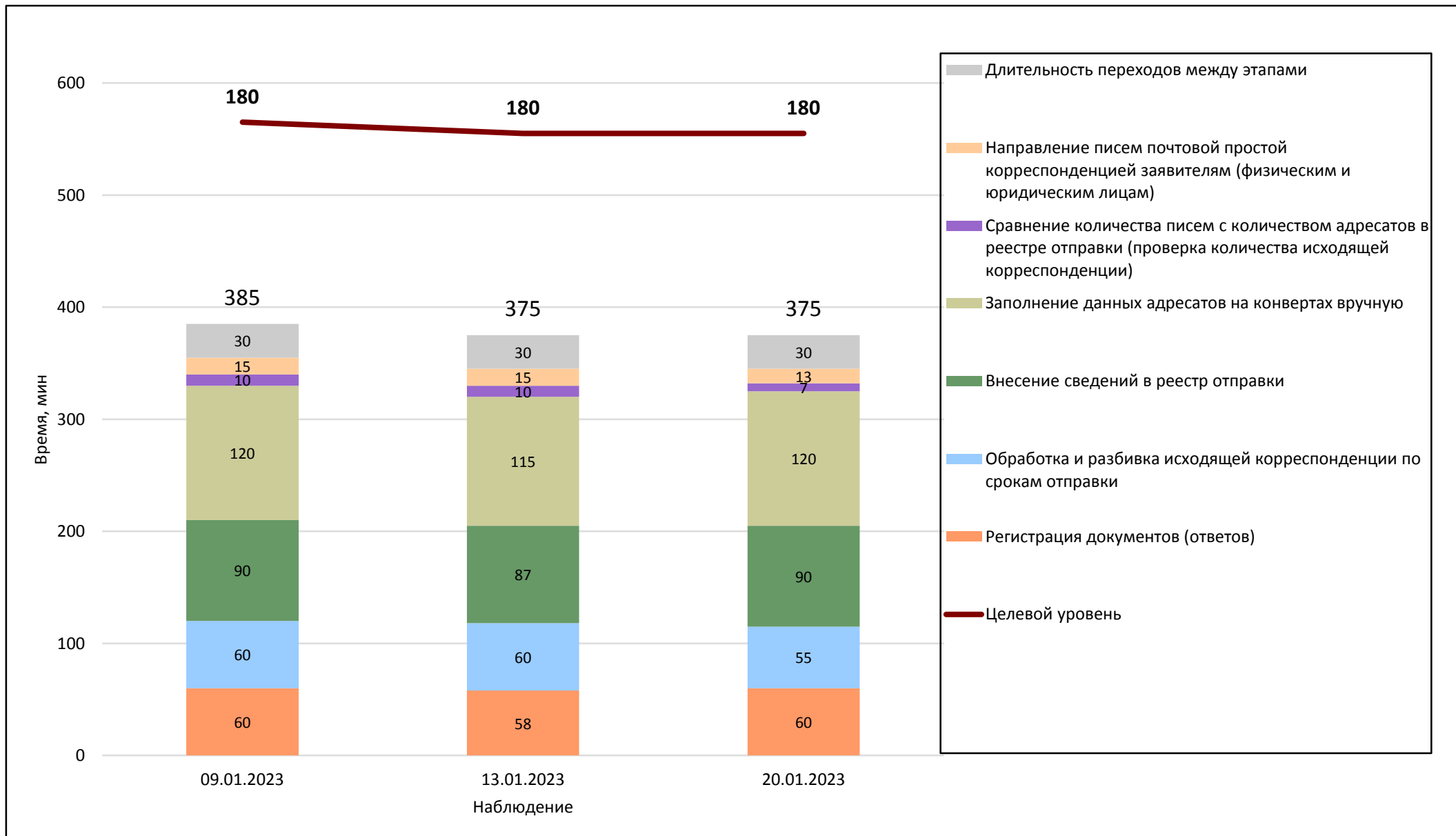
1. Временные затраты на процесс обработки документов (исходящей корреспонденции) перед внесением в реестр отправки по срокам
2. Дублирование этапов рабочего процесса: внесение сведений в реестр отправки почтовой корреспонденции и написание тех же адресатов на конвертах вручную
3. Трудоемкий процесс ручного подписания конвертов
4. Опiski (ошибки, помарки) при подписании конвертов вручную
5. Временные затраты на процесс сравнения количества писем с количеством адресатов в реестре отправки (проверка количества исходящей корреспонденции)
6. Неудовлетворенность населения длительным сроком ожидания получения ответа

Легенда:





СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

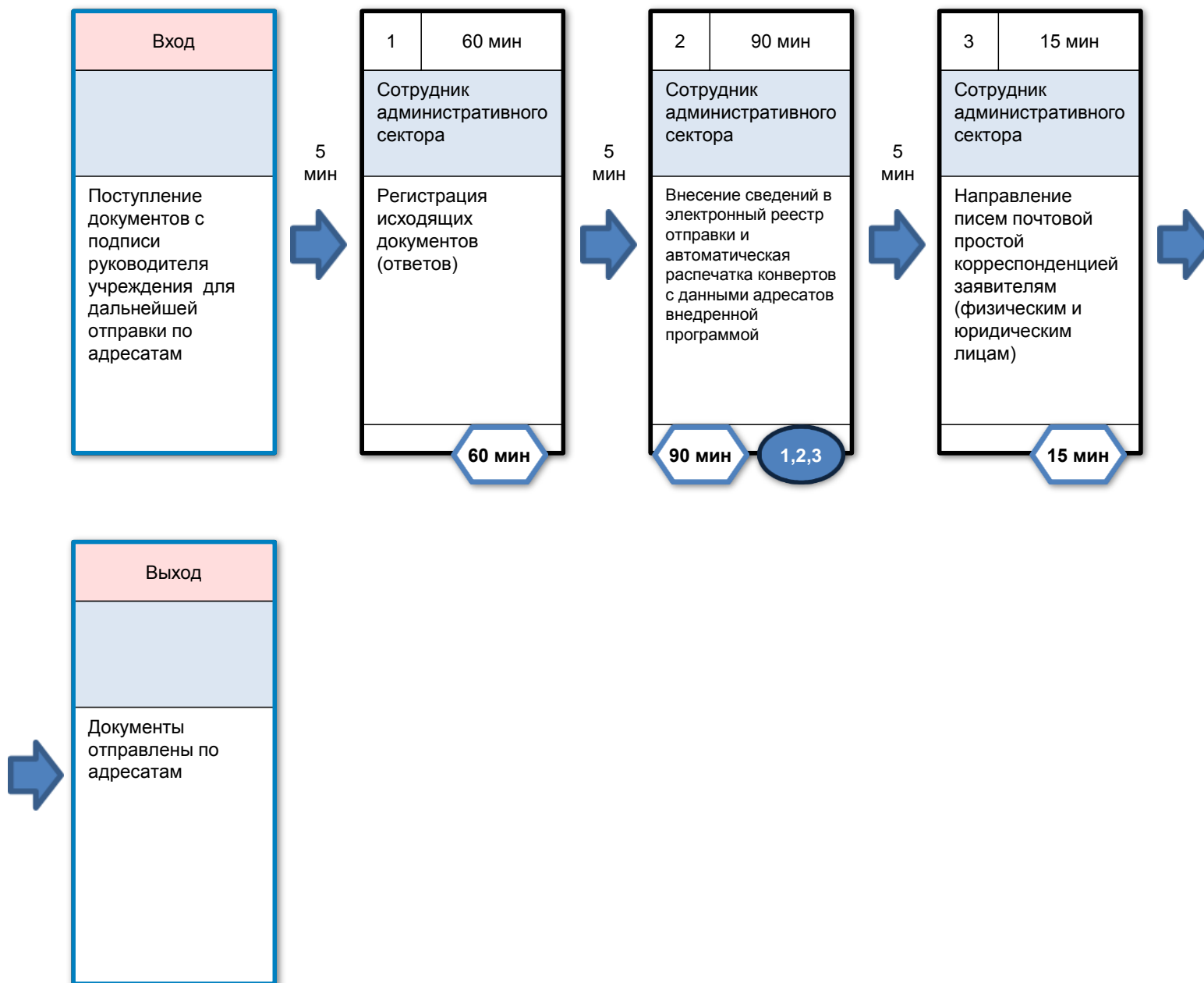




n/n	Проблема	Причина	Решение
1	Временные затраты на процесс обработки документов (исходящей корреспонденции) перед внесением в реестр отправки по срокам	Сжатые сроки ответа на обращения граждан, накопленный объем исходящей корреспонденции в административном секторе учреждения	Сокращение этапов в процессе отправки корреспонденции путем автоматизации процесса
2	Дублирование этапов рабочего процесса: внесение сведений в реестр отправки почтовой корреспонденции и написание тех же адресатов на конвертах вручную	Не отлаженный процесс работы с исходящей корреспонденцией, отсутствие оптимизации: отсутствие связанного алгоритма в LibreOffice Writer	Разработка алгоритма в электронном виде для автоматизации процесса отправки корреспонденции
3	Трудоемкий процесс ручного подписания конвертов	Из-за загруженности специалистов административного сектора подписание конвертов собственноручно затратно во времени; отсутствие автоматизации процесса отправки корреспонденции	Подписание конвертов в машинопечатном виде
4	Описки (ошибки, помарки) при подписании конвертов вручную	Из-за загруженности специалистов административного сектора подписание конвертов собственноручно затратно во времени; отсутствие автоматизации процесса отправки корреспонденции	Подписание конвертов в машинопечатном виде
5	Временные затраты на процесс сравнения количества писем (конвертов) с количеством адресатов в реестре отправки (проверка количества исходящей корреспонденции)	Необходимость сверки количества подписанных вручную конвертов с количеством адресатов, внесенных в электронный реестр отправки, обусловлено отсутствием автоматизации процесса	Разовое внесение сведений в реестр отправки (без дополнительного введения, либо копирования данных)
6	Неудовлетворенность населения длительным сроком ожидания получения ответа	Большое количество исходящей корреспонденции и необходимость написания адресата на каждом конверте вручную	Массовая распечатка адресатов на конвертах в машинопечатном виде



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
180 мин

Предлагаемые решения:

1. Разработка и тестирование алгоритма в электронном виде для автоматизации процесса отправки корреспонденции
2. Разовое внесение сведений в реестр отправки (без дополнительного введения, либо копирования данных)
3. Массовая распечатка адресатов на конвертах в машинопечатном виде

Легенда:

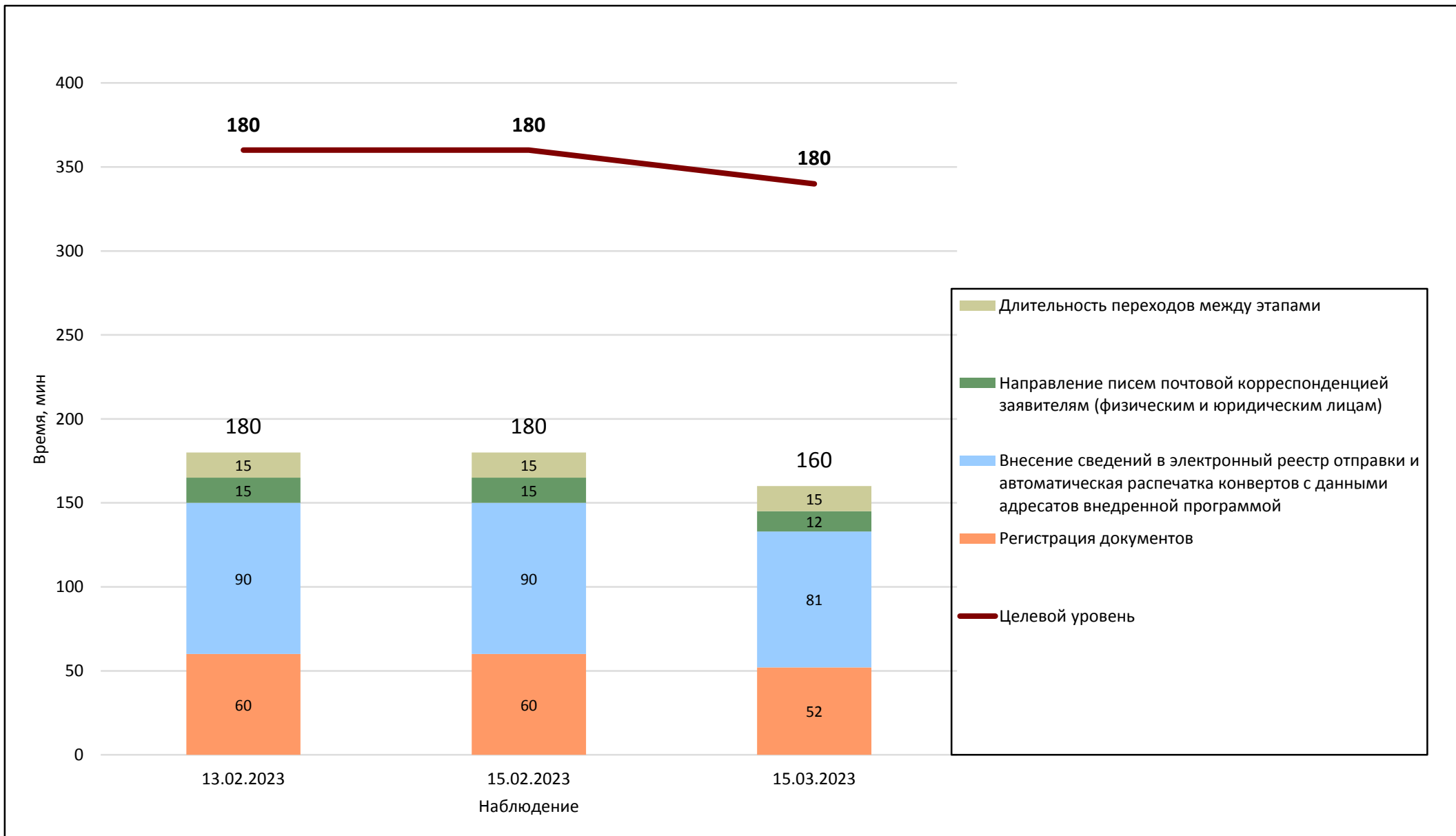




пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Разработка и тестирование программного алгоритма в электронном виде для автоматизации процесса отправки корреспонденции (Ответственный: Дёмкин Евгений Владимирович)	05.02.2023	26.01.2023		
2	Разовое внесение сведений в реестр отправки (без дополнительного введения, либо копирования данных) (Ответственный: Лопаткина Галина Васильевна)	06.02.2023	03.02.2023		
3	Массовая распечатка адресатов на конвертах в машинопечатном виде (Ответственный: Лопаткина Галина Васильевна)	13.02.2023	15.02.2023		
4	Разработка и внедрение регламента по работе с корреспонденцией МКУ "Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска" (Ответственный: Солодянкина Ольга Сергеевна)	21.03.2023	10.03.2023		

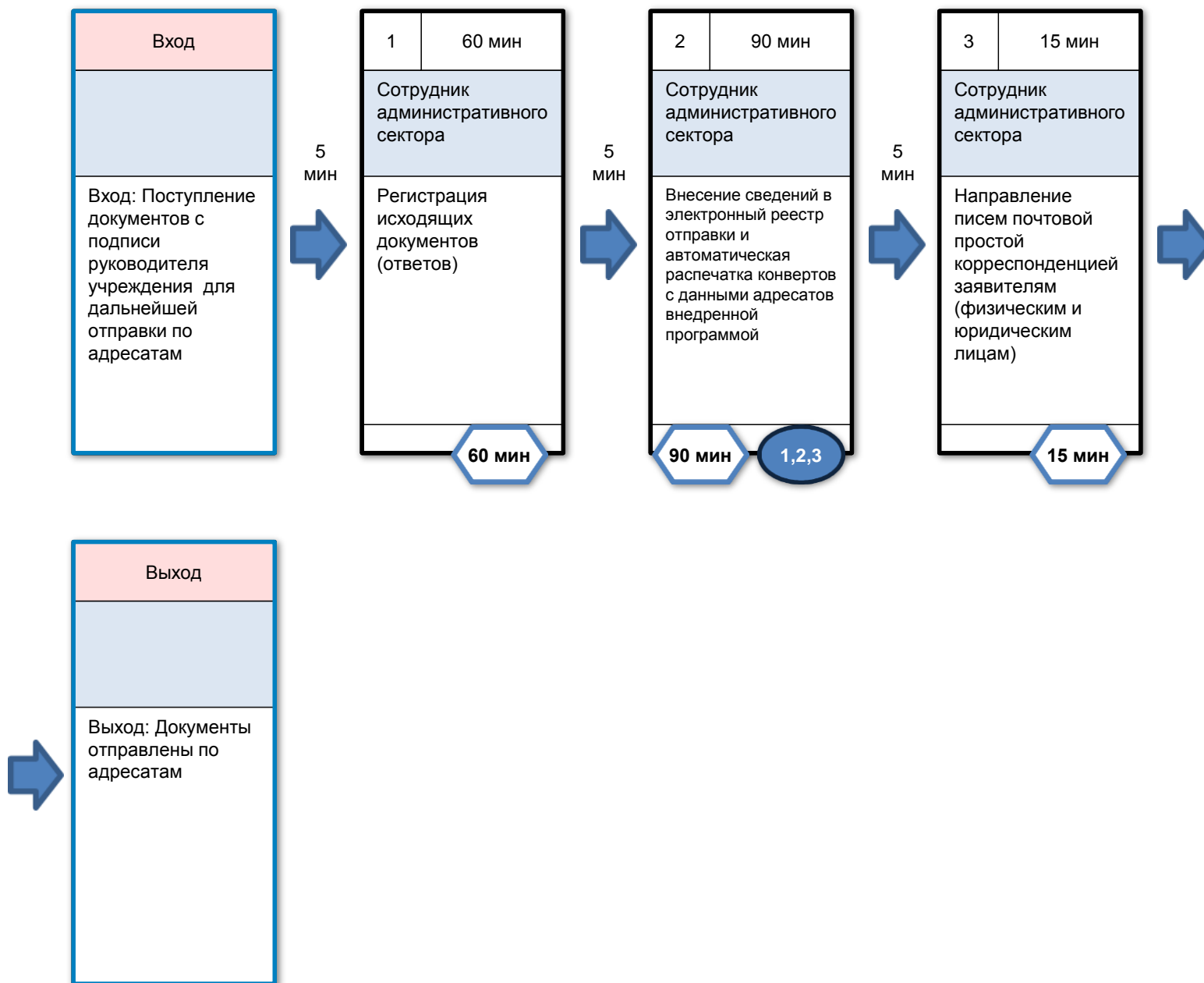


МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ





КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
180 мин

Решения:

1. Разработан и протестирован алгоритм в электронном виде для автоматизации процесса отправки корреспонденции
2. Разовое внесение сведений в реестр отправки (без дополнительного введения, либо копирования данных)
3. Осуществление массовой распечатки адресатов на конвертах в машинопечатном виде

Легенда:





пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время протекания процесса отправки исходящей простой корреспонденции, в мин.	385 минут	180 минут		
2	Ошибки, описки, помарки при ручном подписании конвертов, в шт.	3	0		

Решение:

Закреть проект

Комментарии к решению:



ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

Стребкова Александра Вадимовна
Начальник Учреждения

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

Стребкова Александра Вадимовна
Начальник Учреждения

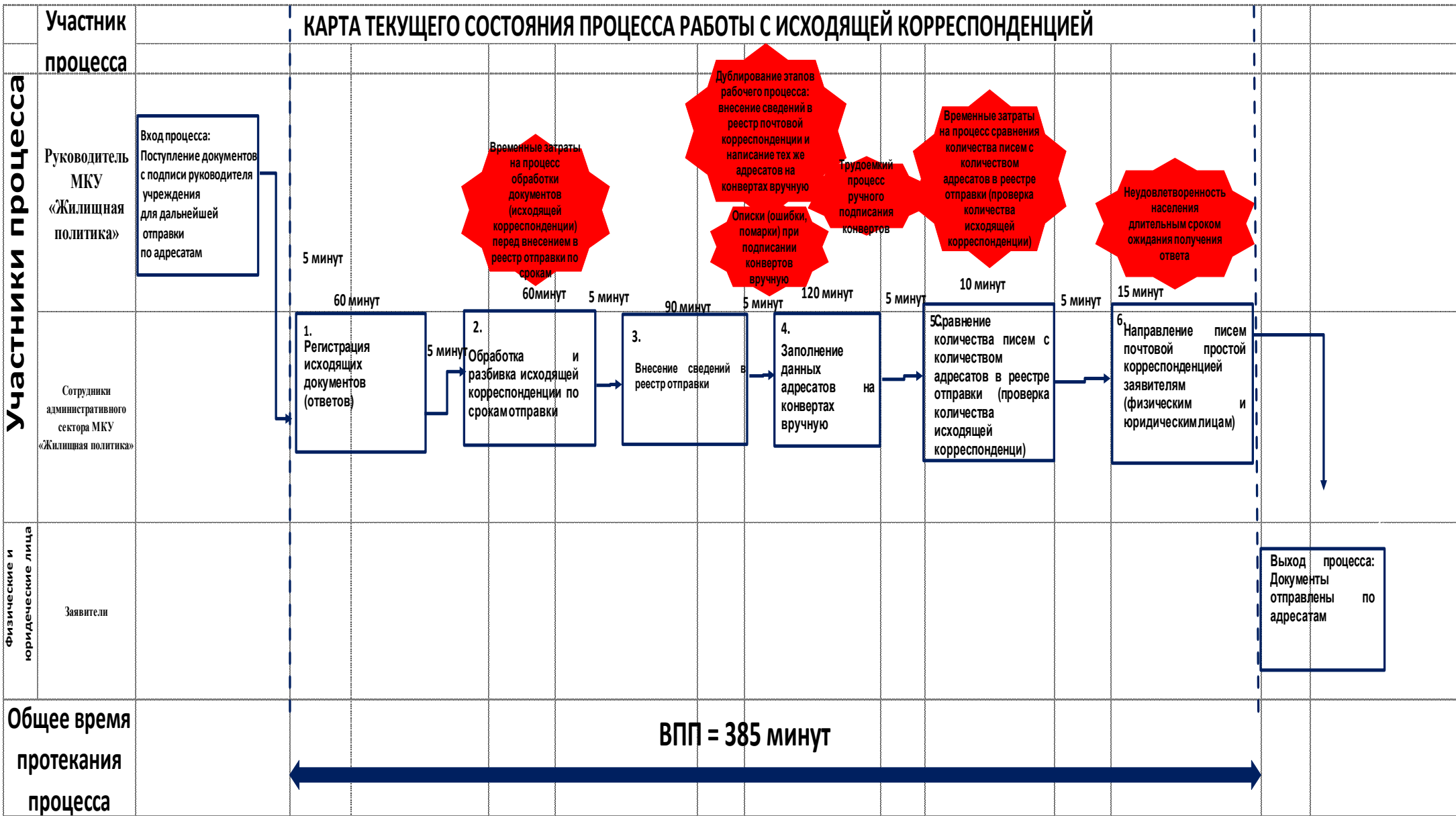
КОМАНДА ПРОЕКТА

**Дёмкин Евгений
Владимирович**
Специалист 2 категории

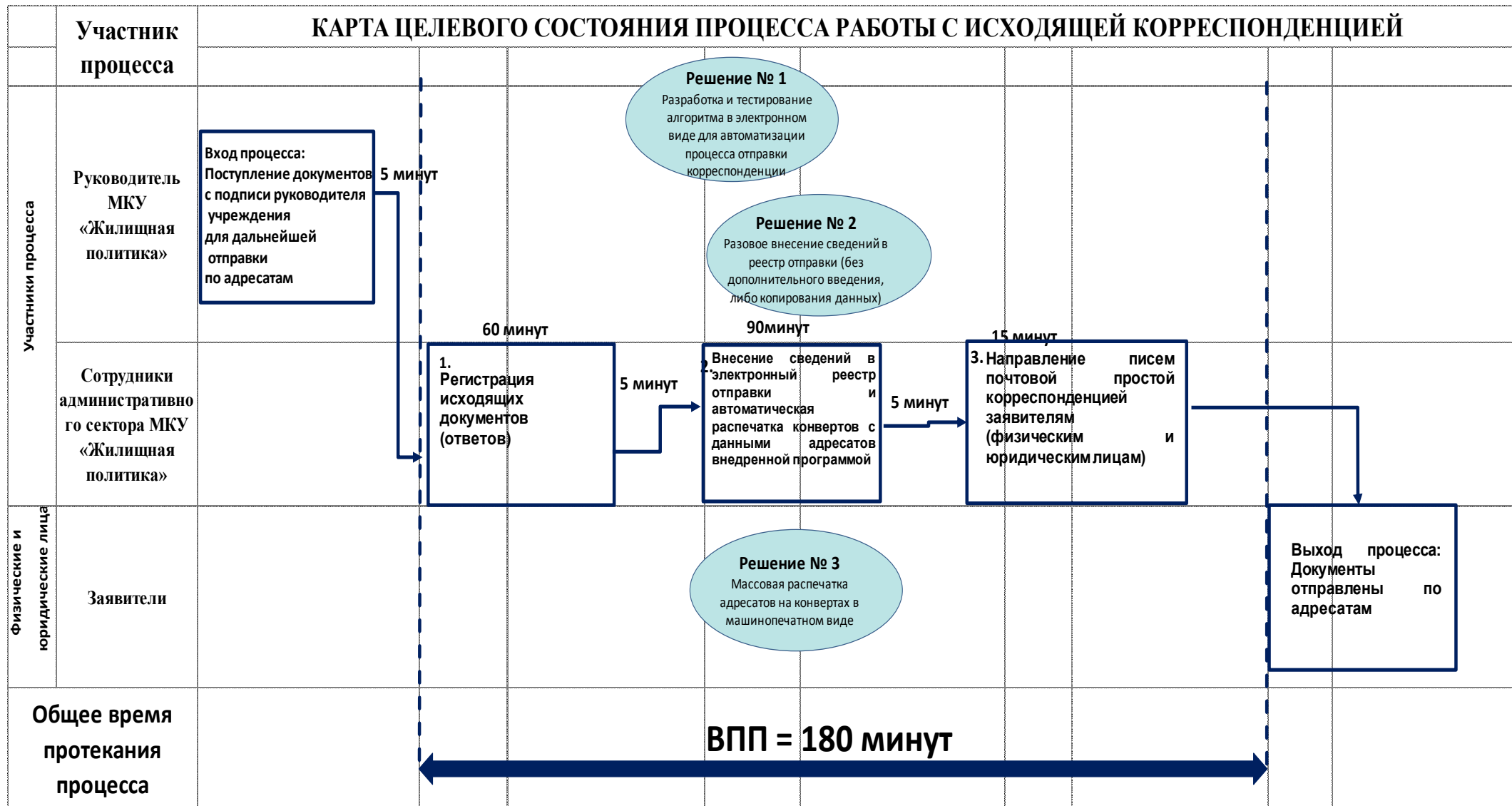
**Лопаткина Галина
Васильевна**
Старший инспектор

**Солодянкина Ольга
Сергеевна**
Старший инспектор

**Ушанова Анастасия
Игоревна**
Старший инспектор



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА РАБОТЫ С ИСХОДЯЩЕЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИЕЙ





ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Разработка и тестирование программного алгоритма в электронном виде для автоматизации процесса отправки корреспонденции	Сокращены временные затраты в общем количестве на 205 минут путем исключения дублирования работ и этапов в результате автоматизации процесса. Повышен уровень удовлетворенности населения сроком получения ответа по почте, зафиксировано снижение количества обращающихся граждан и юридических лиц в приемную учреждения (лично, либо посредством телефонной связи) о не получении ответа по почте.
2	Разовое внесение сведений в реестр отправки (без дополнительного введения, либо копирования данных)	Исключено дополнительное внесение данных либо копирование данных, а также ручное подписание адресатов на конвертах
3	Массовая распечатка адресатов на конвертах в машинопечатном виде	Исключены ошибки, описки, помарки путем исключения ручного подписания каждого конверта, в результате времязатраты процесса отправки корреспонденции сокращены на 120 минут.
4	Разработка и внедрение регламента по оптимизации работы с исходящей корреспонденцией МКУ "Жилищная политика"	Достигнута экономия рабочего времени специалистов административного сектора в 2,1 раза (с 385 до 180 минут)



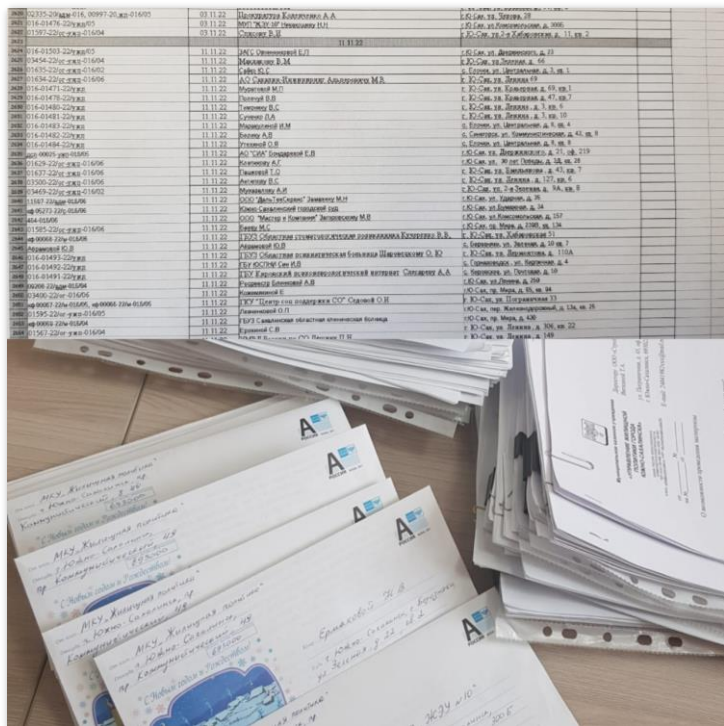
Наименование мероприятия:

Разработка и тестирование программного алгоритма в электронном виде для автоматизации процесса отправки корреспонденции

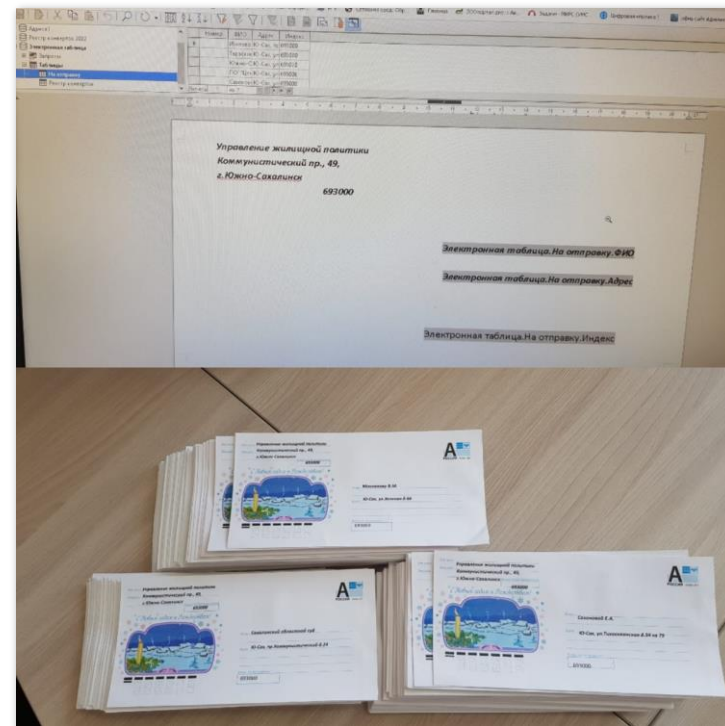
Эффект от мероприятия:

Сокращены временные затраты в общем количестве на 205 минут путем исключения дублирования работ и этапов в результате автоматизации процесса. Повышен уровень удовлетворенности населения сроком получения ответа по почте, зафиксировано снижение количества обращающихся граждан и юридических лиц в приемную учреждения (лично, либо посредством телефонной связи) о не получении ответа по почте.

БЫЛО:



СТАЛО:





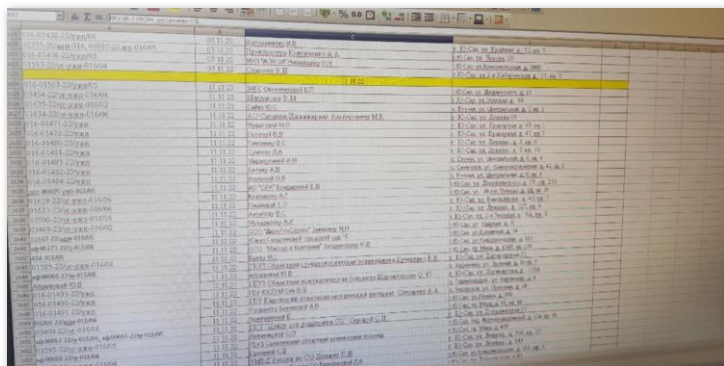
Наименование мероприятия:

Разовое внесение сведений в реестр отправки (без дополнительного введения, либо копирования данных)

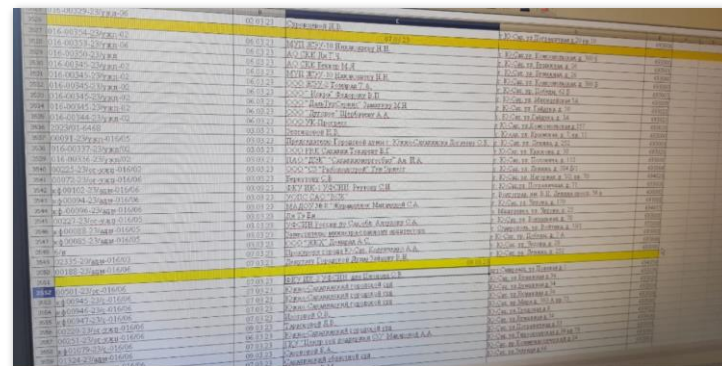
Эффект от мероприятия:

Исключено дополнительное внесение данных либо копирование данных, а также ручное подписание адресатов на конвертах

БЫЛО:



СТАЛО:





Наименование мероприятия:

Массовая распечатка адресатов на конвертах в машинопечатном виде

Эффект от мероприятия:

Исключены ошибки, описки, помарки путем исключения ручного подписания каждого конверта, в результате времязатраты процесса отправки корреспонденции сокращены на 120 минут.

БЫЛО:



СТАЛО:





Наименование мероприятия:

Разработка и внедрение регламента по оптимизации работы с исходящей корреспонденцией МКУ "Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска"

Эффект от мероприятия:

Достигнута экономия рабочего времени специалистов административного сектора в 2,1 раза (с 385 до 180 минут)



МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«УПРАВЛЕНИЕ ЖИЛИЩНОЙ ПОЛИТИКИ
ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА»

МКУ «ЖИЛИЩНАЯ ПОЛИТИКА»

П Р И К А З

от 10.03.2023 № 14-00 -УЖП

Об утверждении временного регламента

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить и ввести в действие с 10.03.2023 Временной регламент процедур по оптимизации процесса работы с исходящей корреспонденцией МКУ "Жилищная политика".

Приложение: Временной регламент на 2-х л.

Начальник Учреждения

А.В. Стребкова

Спасибо за внимание.