



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
САХАЛИНСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

Оптимизация процесса обработки входящей и исходящей документации

ДОКЛАДЧИК:

Лылина Ольга Олеговна

Начальник юридического отдела

ОРГАНИЗАЦИЯ:

МУП "ЖЭУ №10"



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса:

Митрофанова Анастасия Вячеславовна, секретарь МУП "ЖЭУ №10"

Периметр проекта:

Офис МУП "ЖЭУ №10"

Владелец процесса:

Никакошев Николай Николаевич, директор

Директор

Руководитель проекта:

Мельник Артем Олегович

Заместитель директора по развитию

Команда проекта:

Лылина Ольга Олеговна; Приходько Дмитрий Викторович;

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

Отсутствие контроля за исполнением документа, длительность поиска документа входящей и исходящей корреспонденции, затраты времени на запись в журнале и на копирование документа, затраты на бумагу.

Ключевой риск:

Неисполнение поручений, нарушение сроков ответов и обработки обращений, утеря документа

3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса при обработке входящей и исходящей документации, минут	224,25	77,5
Ответы на обращения, %	60	100
Утерянные обращения, %	10	0

4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	10.01.2022	
1. Диагностика и целевое состояние	10.01.2022	31.01.2022
1.1. Разработка текущей карты процесса	10.01.2022	15.01.2022
1.2. Сбор фактических данных	10.01.2022	20.01.2022
1.3. Разработка целевой карты процесса	21.01.2022	25.01.2022
1.4. Разработка плана мероприятий	26.01.2022	31.01.2022
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	01.02.2022	28.02.2022
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	01.02.2022	01.02.2022
2.2. Внедрение мероприятий	02.02.2022	28.02.2022
3. Анализ результатов и закрытие проекта	01.03.2022	31.03.2022
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	01.03.2022	15.03.2022
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	16.03.2022	18.03.2022
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	19.03.2022	24.03.2022
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	25.03.2022	31.03.2022

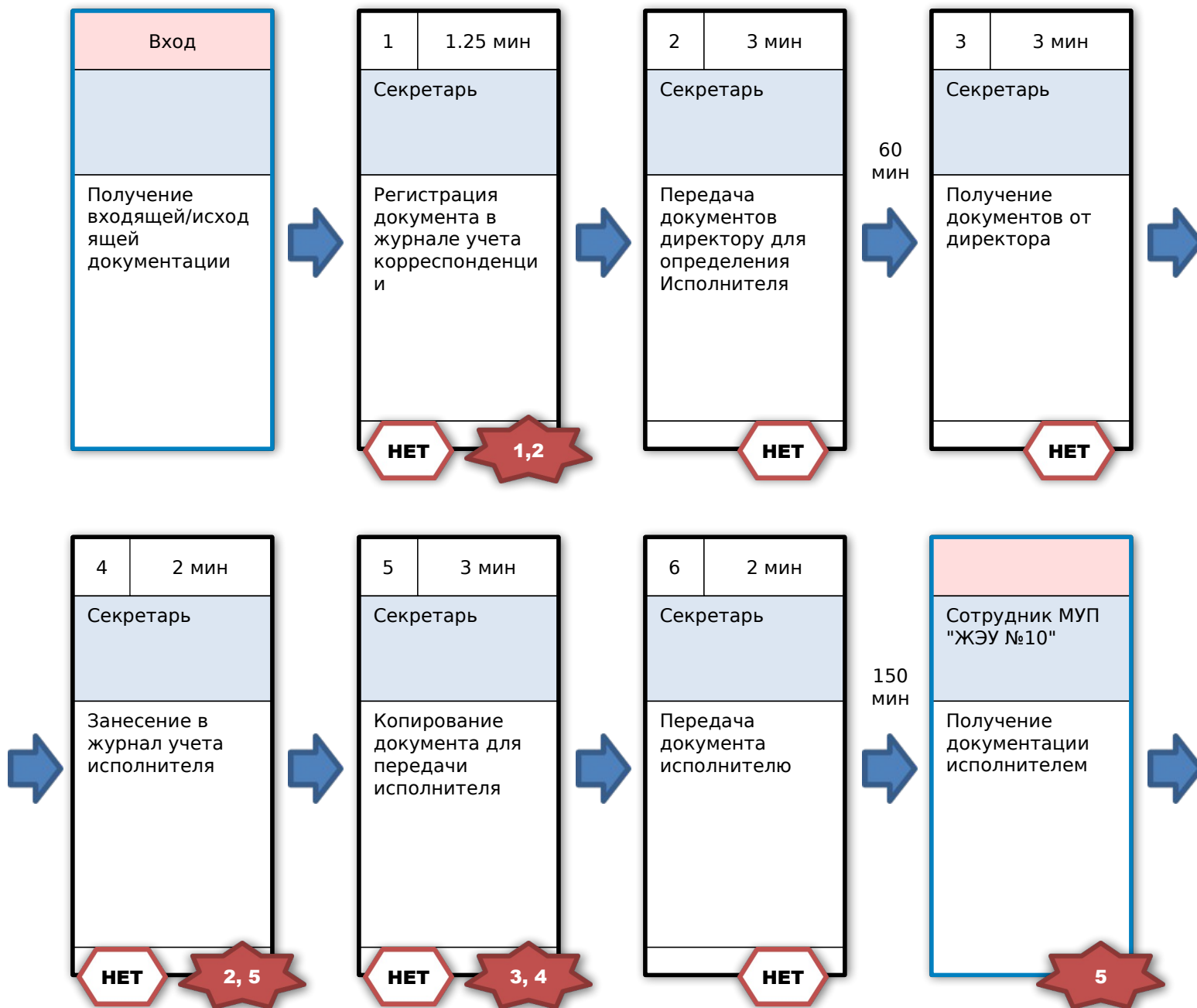
Руководитель ОИВ / ОМСУ

Руководитель проекта

Руководитель проектного офиса



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
224.25 мин

Проблемы:

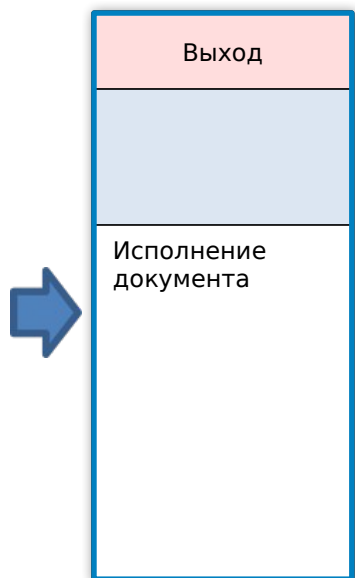
1. Длительный поиск документа входящей и исходящей корреспонденции
2. Затраты времени на запись в журнале
3. Затраты времени на копирование
4. Затраты бумаги
5. Отсутствие контроля за исполнением документа

Легенда:

2 Проблема
 2 Решение
 Возврат к предыдущему этапу
 НЕТ Длительность по регламенту
 3 ч Длительность по регламенту



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
224.25 мин

Проблемы:

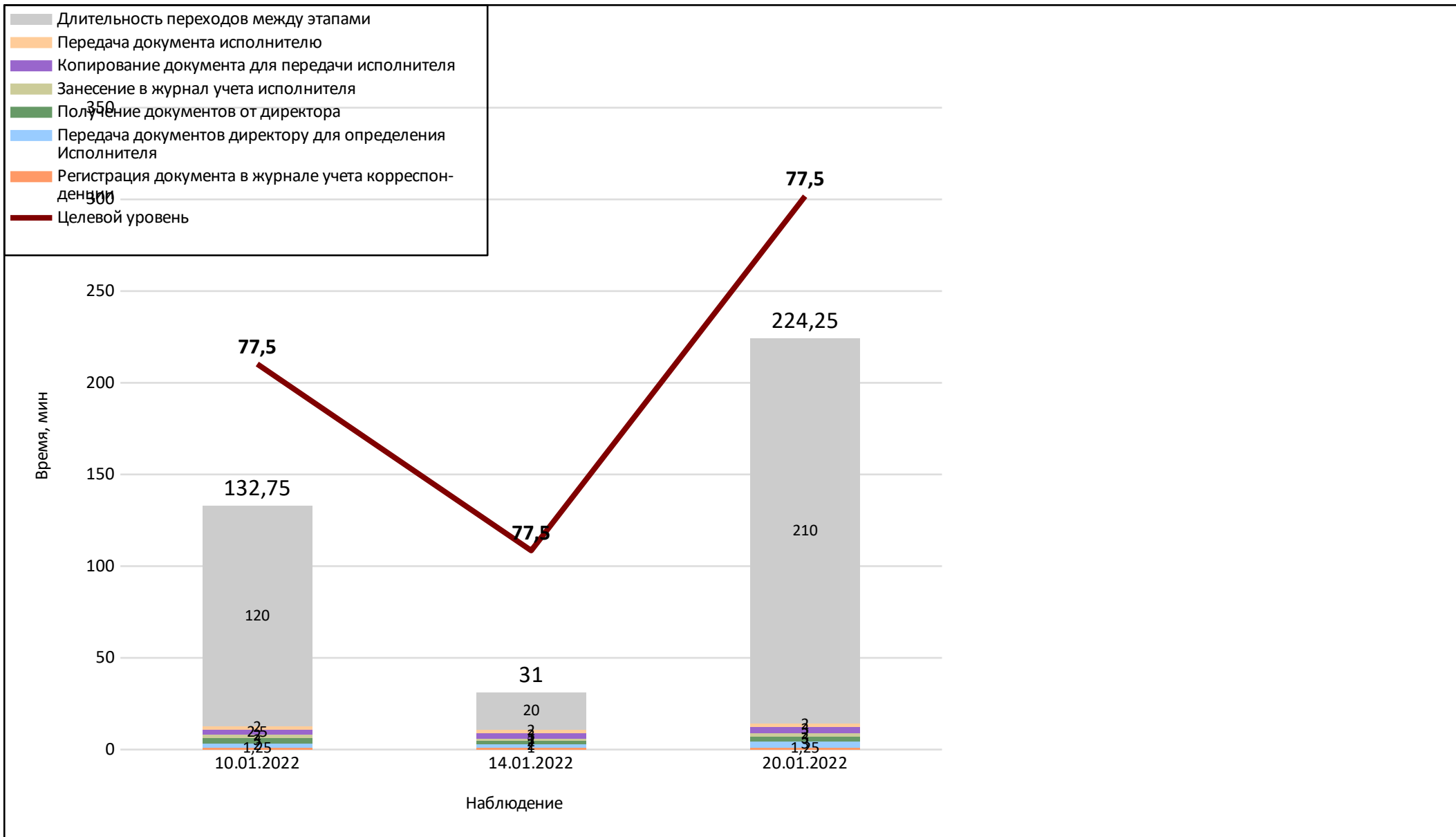
1. Длительный поиск документа входящей и исходящей корреспонденции
2. Затраты времени на запись в журнале
3. Затраты времени на копирование
4. Затраты бумаги
5. Отсутствие контроля за исполнением документа

Легенда:





СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

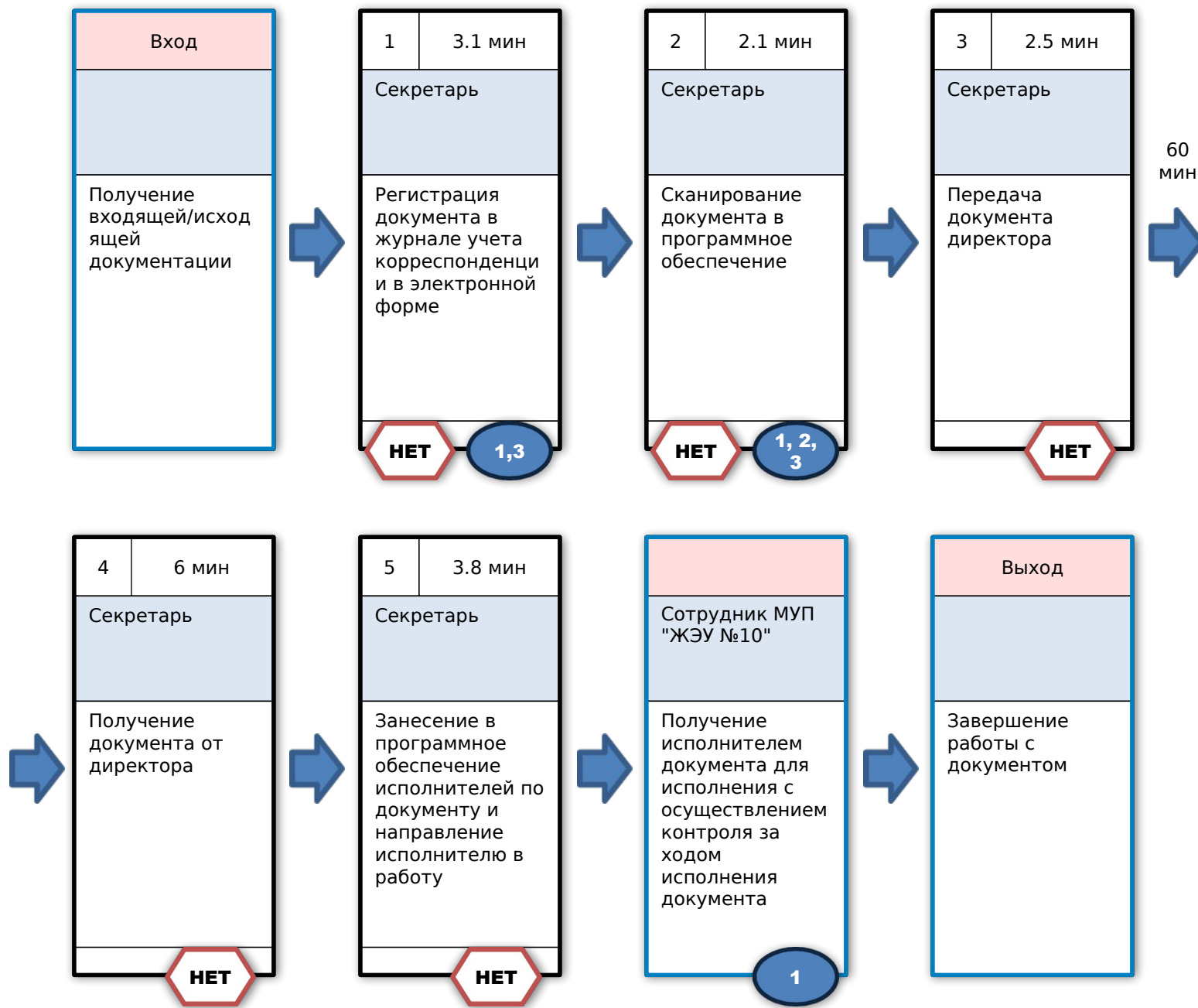




n/n	Проблема	Причина	Решение
1	Длительный поиск документа входящей и исходящей корреспонденции	Мониторинг журнала	Сканирование входящей и исходящей корреспонденции в программное обеспечение.
2	Отсутствие возможности полноценного контроля исполнения запросов	Ведение журнала учета на бумажном носителе	Обработка входящей и исходящей корреспонденции с помощью программного обеспечения с указанием исполнителей и сроков исполнения документа
3	Затраты времени на копирование документов и передачи документов исполнителям	Передача документов исполнителям копии	Сканирование входящей и исходящей корреспонденции в программное обеспечение. и передача исполнителю через программное обеспечение



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
77.5 мин

Предлагаемые решения:

1. Установить программное обеспечение, в целях обработки входящей и исходящей корреспонденции, а также осуществления контроля за исполнением документации
2. Подключить сканер для документов к программному обеспечению
3. Разработать регламент обработки входящей и исходящей документации

Легенда:

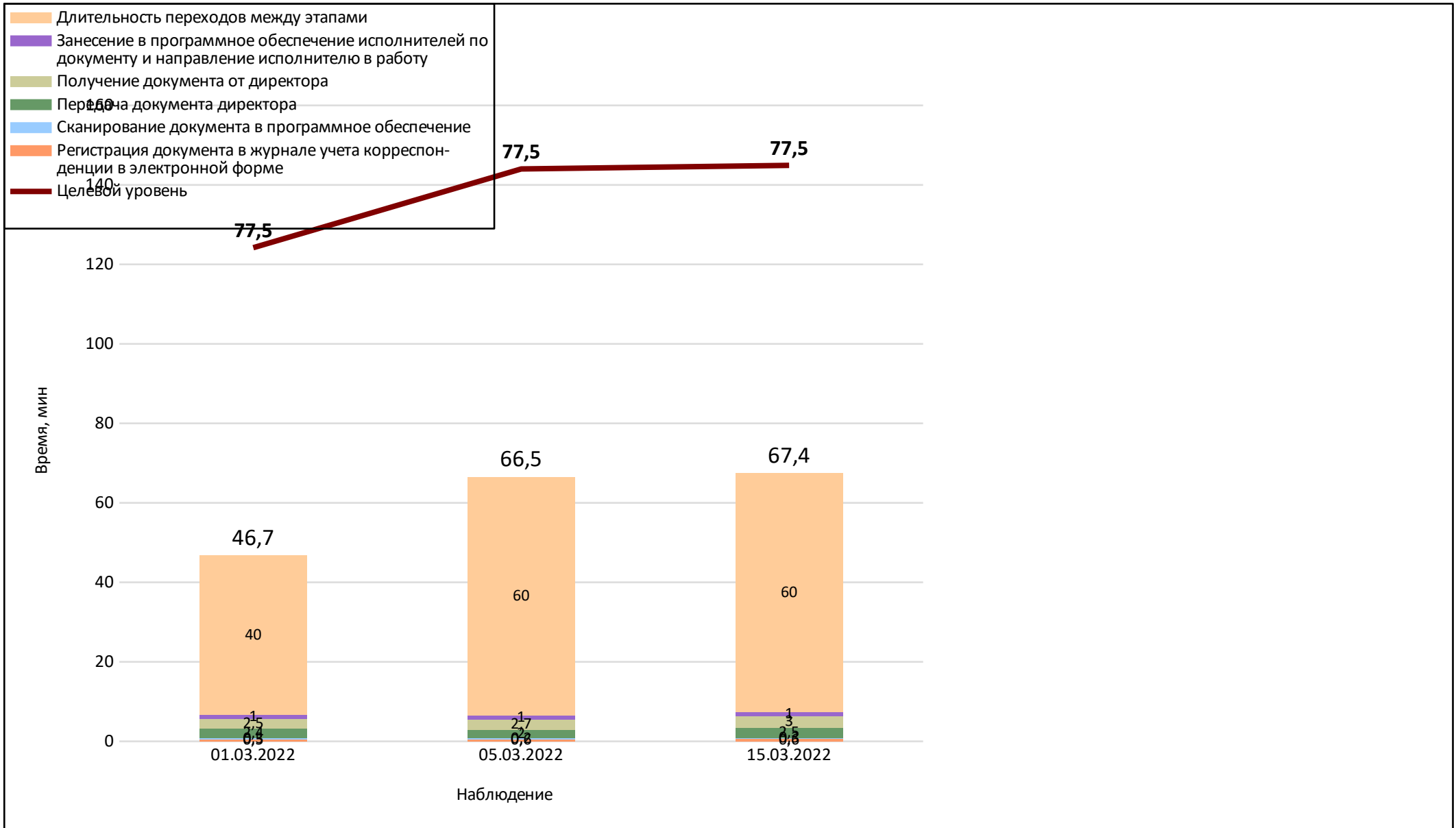




пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Сканирование входящей и исходящей корреспонденции в программное обеспечение. (Ответственный: Приходько Дмитрий Викторович)	28.02.2022	28.02.2022		
2	Обработка входящей и исходящей корреспонденции с помощью программного обеспечения (Ответственный: Приходько Дмитрий Викторович)	28.02.2022	28.02.2022		
3	Разработка регламента (Ответственный: Лылина Ольга Олеговна)	24.03.2022	21.03.2022		

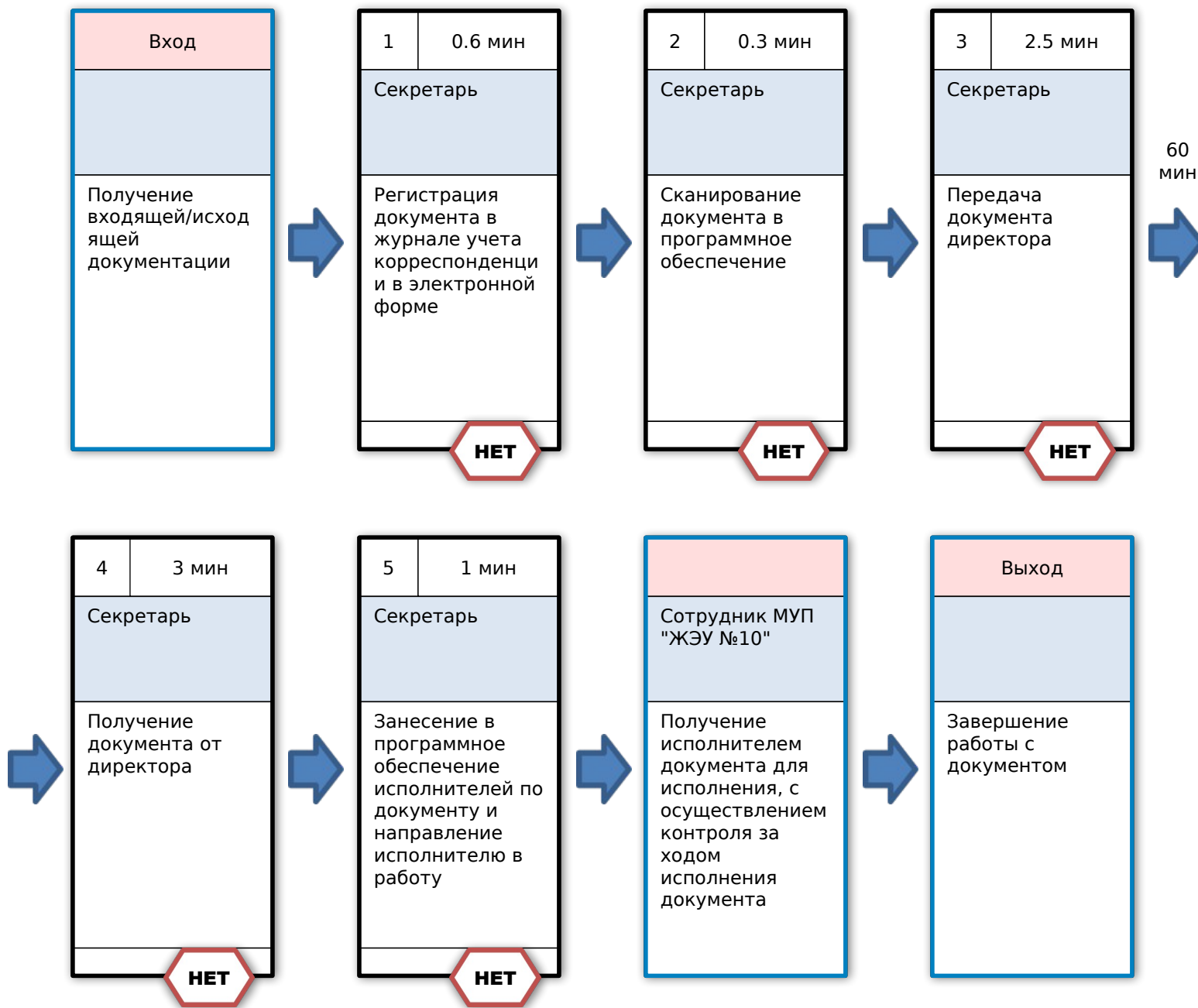


МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ





КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания
процесса:
67.4 мин

Решения:

Легенда:



Проблема



Решение



Возврат к
предыдущему
этапу



Длительность
по регламенту



Длительность
по регламенту



пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время протекания процесса при обработке входящей и исходящей документации, минут	224,25	77,5	67,4	
2	Ответы на обращения, %	60	100	100	
3	Утерянные обращения, %	10	0	0	

Решение:

Закреть проект

Комментарии к решению:



ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

Мельник Артем Олегович
Заместитель директора по развитию

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

Никакошев Николай Николаевич
Директор

КОМАНДА ПРОЕКТА

Лылина Ольга Олеговна
начальник юридического
отдела

**Приходько Дмитрий
Викторович**
Программист



Время протекания процесса

ВВП 224,25 мин





Время протекания процесса

ВВП 67,4 мин





ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Сканирование входящей и исходящей корреспонденции в программное обеспечение и передача исполнителю через программное обеспечение	Оперативное получение жалобы/обращения мастером по мобильному приложению и незамедлительное реагирование. Исключена возможность на оставление обращений без ответа, а именно по проведенному анализу до внедрения проекта показатель ответов на обращения - 74%, после внедрения проекта - 100 %. Значительное сокращение рабочего времени поиска документа, оперативное получение документа исполнителем. Исключена возможность утери документа. Сокращение затрат на бумагу на 30%
2	Обработка входящей и исходящей корреспонденции с помощью программного обеспечение	Контроль исполнения документа. В связи с ведением регистрации и обработки документации в программном обеспечении, время протекания обработки и передачи исполнителю входящей и исходящей документации в день сокращено на 157,1 минуты. Отсутствие затрат на покупку журналов учета, оперативное получение документов исполнителем, контроль за исполнением документов/обращений, сокращение затрат на приобретение бумаги
3	Разработка регламента	Значительное сокращение рабочего времени поиска документа, оперативное получение документа исполнителем. Контроль исполнения документа, исключение возможности неисполнения или отсутствие ответа на обращение. В связи с ведением регистрации и обработки документации в программном обеспечении, время протекания обработки и передачи исполнителю входящей и исходящей документации в день сокращено на 157,1 минуты. Отсутствие затрат на покупку журналов учета, оперативное получение документов исполнителем, контроль за исполнением документов/обращений, сокращение затрат на приобретение бумаги



Наименование мероприятия:

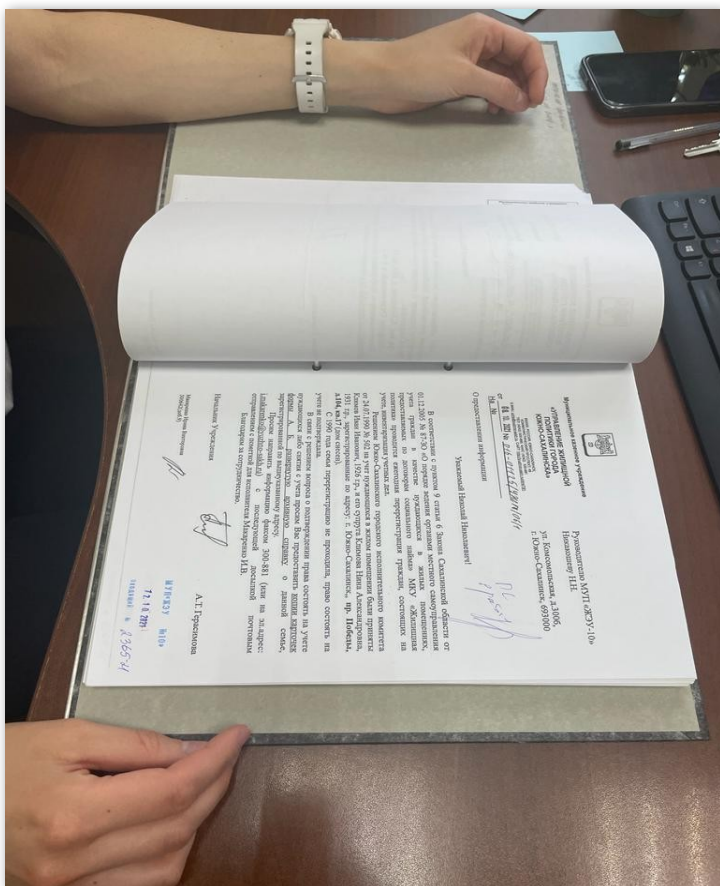
Сканирование входящей и исходящей корреспонденции в программное обеспечение и передача исполнителю через программное обеспечение

Эффект от мероприятия:

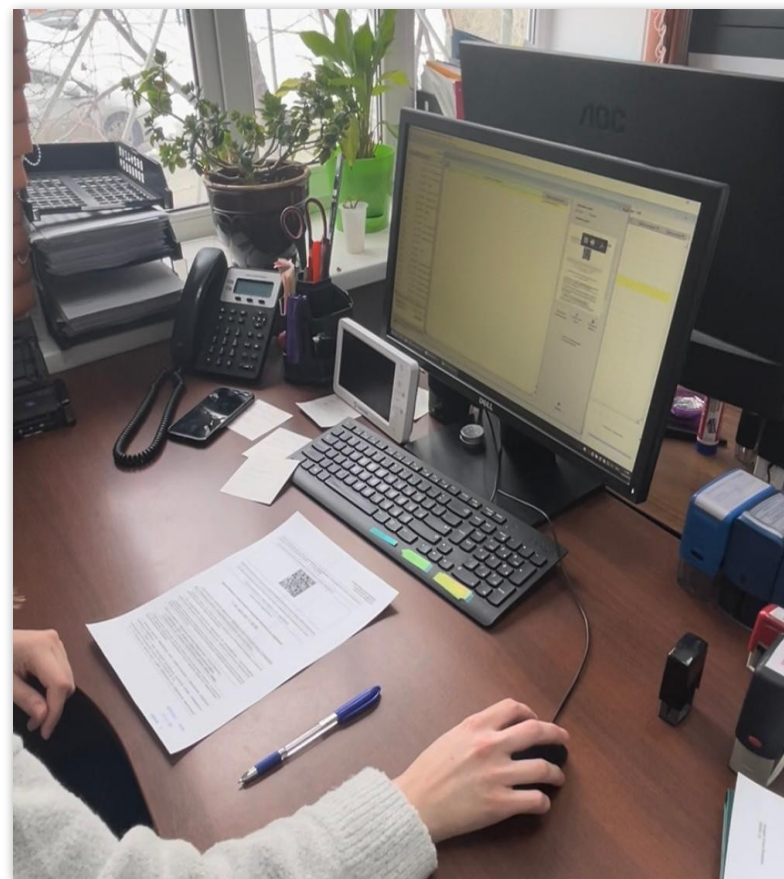
Исключена возможность на оставление обращений без ответа, а именно по проведенному анализу до внедрения проекта показатель ответов на обращения - 74%, после внедрения проекта - 100 %. Значительное сокращение рабочего времени поиска документа, оперативное получение документа исполнителем.

Исключена возможность утери документа. Сокращение затрат на бумагу на 30%

БЫЛО:



СТАЛО:





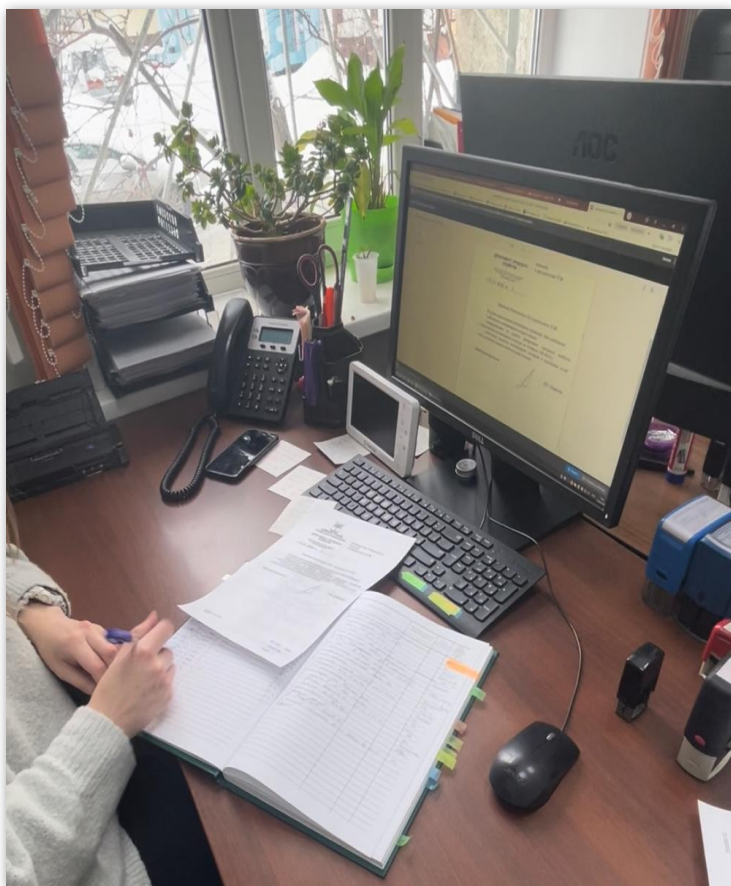
Наименование мероприятия:

Обработка входящей и исходящей корреспонденции с помощью программного обеспечения

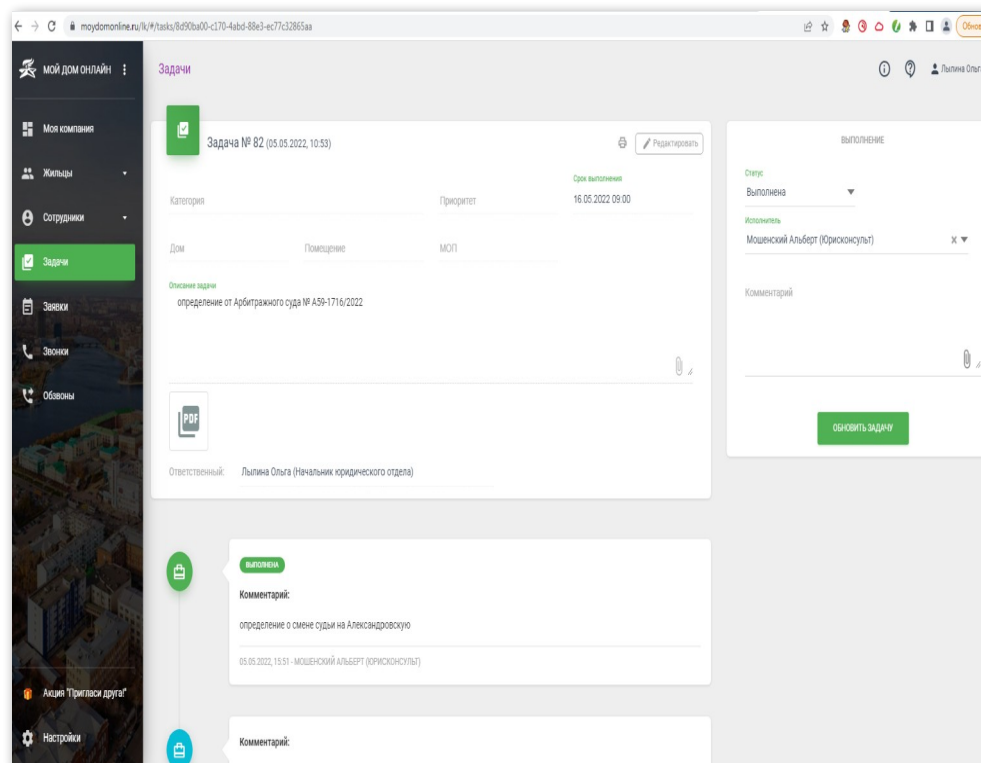
Эффект от мероприятия:

Контроль исполнения документа. В связи с ведением регистрации и обработки документации в программном обеспечении, время протекания обработки и передачи исполнителю входящей и исходящей документации в день сокращено на 157,1 минуты. Отсутствие затрат на покупку журналов учета, оперативное получение документов исполнителем, контроль за исполнением документов/обращений, сокращение затрат на приобретение бумаги

БЫЛО:



СТАЛО:





Наименование мероприятия:
Разработка регламента

Эффект от мероприятия:

Значительное сокращение рабочего времени поиска документа, оперативное получение документа исполнителем. Контроль исполнения документа, исключение возможности неисполнения или отсутствия ответа на обращение. В связи с ведением регистрации и обработки документации в программном обеспечении, время протекания обработки и передачи исполнителю входящей и исходящей документации в день сокращено на 157,1 минуты. Отсутствие затрат на покупку журналов учета, оперативное получение документов исполнителем, контроль за исполнением документов/обращений, сокращение затрат на приобретение бумаги

СТАЛО:

Утверждено «21» марта 2022 года
и.о. директора МУП «ЖЭУ №10»
Мельник А.О.

Порядок обработки входящей и исходящей корреспонденции
Муниципального унитарного предприятия «Жилищно-эксплуатационное управление №10»
городского округа «Город Южно-Сахалинск»

1. Настоящий порядок разработан с целью регламентирования обработки корреспонденции МУП «ЖЭУ №10».
2. Сотрудник МУП «ЖЭУ №10», в обязанности которого входит прием входящей и исходящей корреспонденции и ее первичной обработки, назначается приказом директора.
3. Прием входящей корреспонденции осуществляется по следующим правилам:
 - Входящую корреспонденцию, доставленную ошибочно, вскрывать запрещено и необходимо направить ее по адресу отправителя.
 - Входящие документы распаковываются, проверяются на читаемость и целостность, наличие всех приложений, указанных в сопроводительных письмах. Если в сопроводительном письме не указана дата регистрации или адрес отправителя, конверт необходимо прикрепить к документу. Если на документе стоит пометка «Срочное», на нем проставляют время получения.
 - В случае если в документации или сообщении повреждена часть текста или не поддается прочтению, а также те, в случае отсутствия некоторых приложений, составляется акт в произвольной форме в двух экземплярах, один из которых направляется отправителю.
 - Заказную входящую корреспонденцию принимают на почте или от курьера под роспись.
4. Регистрация входящей корреспонденции осуществляется в следующем порядке:
 - При получении документа ставится отметка (печать) с наименованием предприятия.
 - В программе «Регистрация документов организации версия 4.8» корреспонденция регистрируется с указанием даты и исх. номера отправителя, наименование отправителя, тип документа, краткое содержание.
 - На документе проставить порядковый номер, выданный программным обеспечением.
 - Отсканировать корреспонденцию и прикрепить файл в программное обеспечение.
4. Входящая корреспонденция после регистрации и сортировки передается руководителю для определения исполнительных лиц.
5. Регистрация исходящей корреспонденции осуществляется в следующем порядке:
 - При получении документа, подписанного директором или уполномоченным лицом, в программе «Регистрация документов организации версия 4.8» корреспонденция регистрируется с указанием исполнителя исходящего документа, а также наименование получателя и краткое содержание документа.
 - На документе поставить порядковый номер, выданный программным обеспечением и дату.
 - Отсканировать корреспонденцию и прикрепить файл в программное обеспечение.



ПРИЛОЖЕНИЯ - СТАНДАРТЫ И НОРМАТИВЫ

Утверждено «21» марта 2022 года
и.о. директора МУП «ЖЭУ №10»
Мельник А.О.

Порядок обработки входящей и исходящей корреспонденции
Муниципального унитарного предприятия «Жилищно-эксплуатационное управление №10»
городского округа «Город Южно-Сахалинск»

1. Настоящий порядок разработан с целью регламентирования обработки корреспонденции МУП «ЖЭУ №10».
2. Сотрудник МУП «ЖЭУ №10», в обязанности которого входит прием входящей и исходящей корреспонденции и ее первичной обработки, назначается приказом директора.
3. Прием входящей корреспонденции осуществляется по следующим правилам:
 - Входящую корреспонденцию, доставленную ошибочно, вскрывать запрещено и необходимо направить ее по адресу отправителя.
 - Входящие документы распаковываются, проверяются на читаемость и целостность, наличие всех приложений, указанных в сопроводительных письмах. Если в сопроводительном письме не указана дата регистрации или адрес отправителя, конверт необходимо прикрепить к документу. Если на документе стоит пометка «Срочное», на нем проставляют время получения.
 - В случае если в документации или сообщении повреждена часть текста или не подается прочтению, а также те, в случае отсутствия некоторых приложений, составляется акт в произвольной форме в двух экземплярах, один из которых направляется отправителю.
 - Заказную входящую корреспонденцию принимают на почте или от курьера под роспись.
4. Регистрация входящей корреспонденции осуществляется в следующем порядке:
 - При получении документа ставится отметка (печать) с наименованием предприятия.
 - В программе «Регистрация документов организации версия 4.8» корреспонденция регистрируется с указанием даты и исх. номера отправителя, наименование отправителя, тип документа, краткое содержание.
 - На документе проставить порядковый номер, выданный программным обеспечением.
 - Отсканировать корреспонденцию и прикрепить файл в программное обеспечение.
4. Входящая корреспонденция после регистрации и сортировки передается руководителю для определения исполнительных лиц.
5. Регистрация исходящей корреспонденции осуществляется в следующем порядке:
 - При получении документа, подписанного директором или уполномоченным лицом, в программе «Регистрация документов организации версия 4.8» корреспонденция регистрируется с указанием исполнителя исходящего документа, а также наименование получателя и краткое содержание документа.
 - На документе поставить порядковый номер, выданный программным обеспечением и дату.
 - Отсканировать корреспонденцию и прикрепить файл в программное обеспечение.

Спасибо за внимание.