



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
САХАЛИНСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

---

## **Оптимизация процесса по обработке заявок населения диспетчерской службой**

**ДОКЛАДЧИК:**

**Мельник Артем Олегович**

Заместитель директора по развитию

**ОРГАНИЗАЦИЯ:**

МУП "ЖЭУ №10"



## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчики процесса:**

население обслуживаемого жилого фонда

**Периметр проекта:**

Диспетчерская МУП "ЖЭУ №10"

**Владелец процесса:**

Павлова Лариса Ивановна  
Начальник технического отдела

**Руководитель проекта:**

Мельник Артем Олегович  
Заместитель директора по развитию

**Команда проекта:**

Лылина Ольга Олеговна; Павлова Лариса Ивановна; Яковлев Виталий Владимирович;

## 2. Обоснование выбора

**Описание проблемы:**

Затраты времени на звонок до диспетчера, потеря рабочего времени для принятия заявки

**Ключевой риск:**

Затраты времени на звонок до диспетчера, потеря рабочего времени для принятия заявки, потеря рабочего времени на заполнение заявки и передачи ее исполнителям, риск возникновения ошибок при записи обращений вручную

## 3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время обработки заявок (принять и отправить на исполнение) на 1 заявку, мин	10	5

## 4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	10.01.2022	30.03.2022
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	24.01.2022
1.4. Разработка плана мероприятий	25.01.2022	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	30.03.2022
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	01.03.2022	10.03.2022
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	11.03.2022	15.03.2022
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	16.03.2022	24.03.2022
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	25.03.2022	30.03.2022

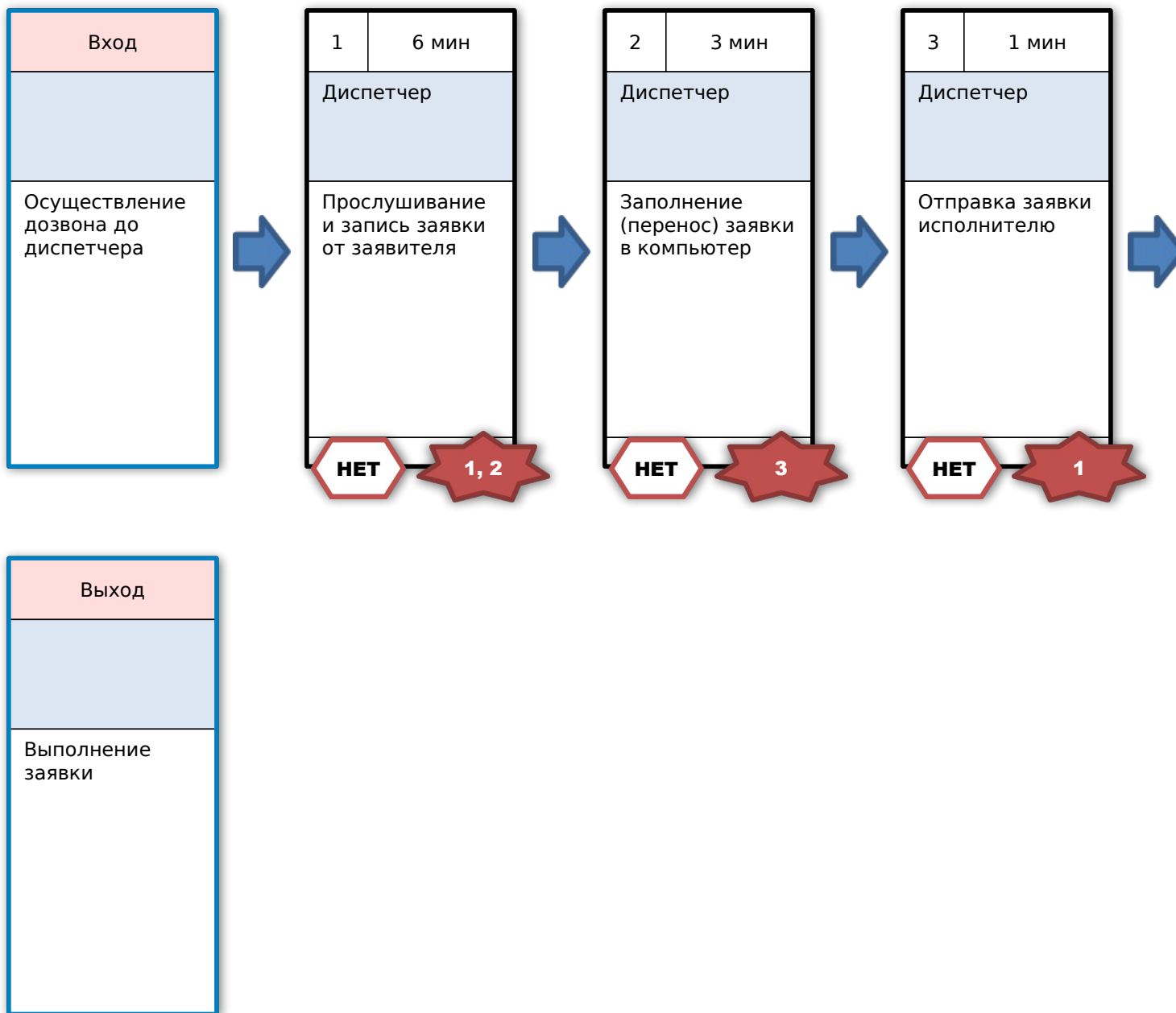
Заказчик проекта  
  
А.М. Гринберг

Руководитель проекта  
  
А.О. Мельник

Координатор проекта  
  
К.В. Гоголина



# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



**Время протекания процесса:**  
**10 мин**

**Проблемы:**

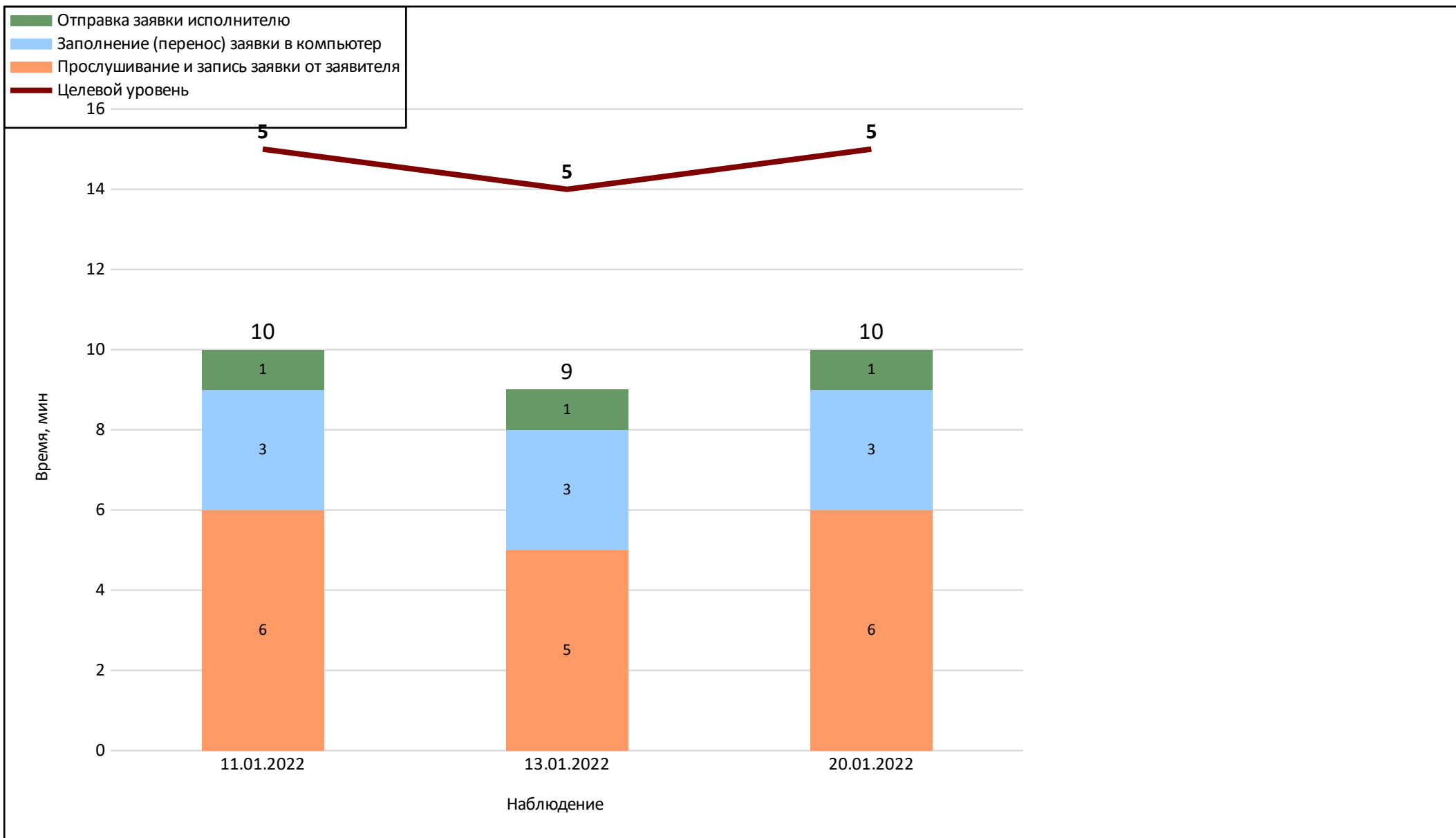
1. Значительная затрата времени для получения информации по заявке
2. При принятии заявки другой заявитель не может дозвониться
3. Двойная работа

**Легенда:**





# СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

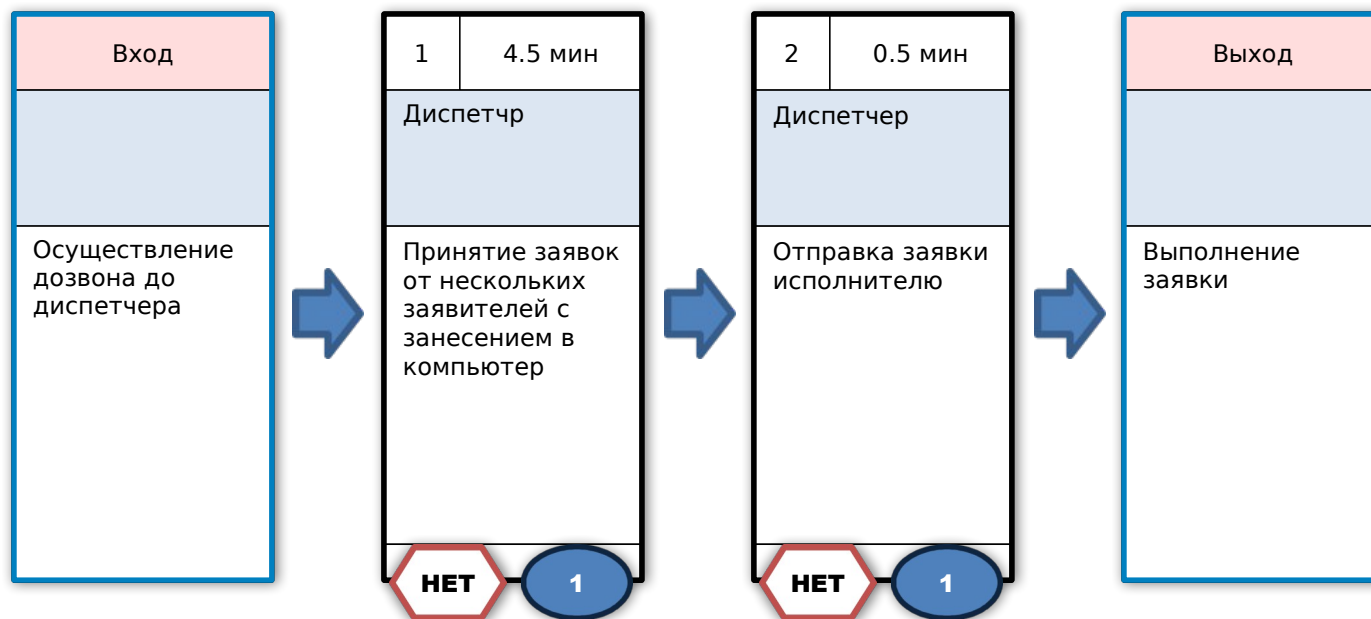




n/n	Проблема	Причина	Решение
1	Значительная затрата времени для получение информации по заявке	Затягивание приема заявки в связи с эмоциональным пересказом не нужной информации о проблеме при разговоре с диспетчером	Использование программного обеспечения, позволяющего автоматически принимать заявки с заполнением всего необходимого и отправкой его исполнителю, прием заявок осуществлять по многоканальной линии, даже если диспетчер осуществляет прием заявки
2	При принятии заявки другой заявитель не может дозвониться	Отсутствие возможности приема заявки от нескольких человек	Использование программного обеспечения, позволяющего автоматически принимать заявки с заполнением всего необходимого и отправкой его исполнителю, прием заявок осуществлять по многоканальной линии, даже если диспетчер осуществляет прием заявки
3	Двойная работа	Необходимость переноса информации в компьютер	Использование программного обеспечения, позволяющего автоматически принимать заявки с заполнением всего необходимого и отправкой его исполнителю, прием заявок осуществлять по многоканальной линии, даже если диспетчер осуществляет прием заявки



# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



**Время протекания процесса:**  
**5 мин**

**Предлагаемые решения:**

1. Установка программного обеспечения для приема заявки направление исполнителю

**Легенда:**



Проблема



Решение



Возврат к предыдущему этапу



Длительность по регламенту



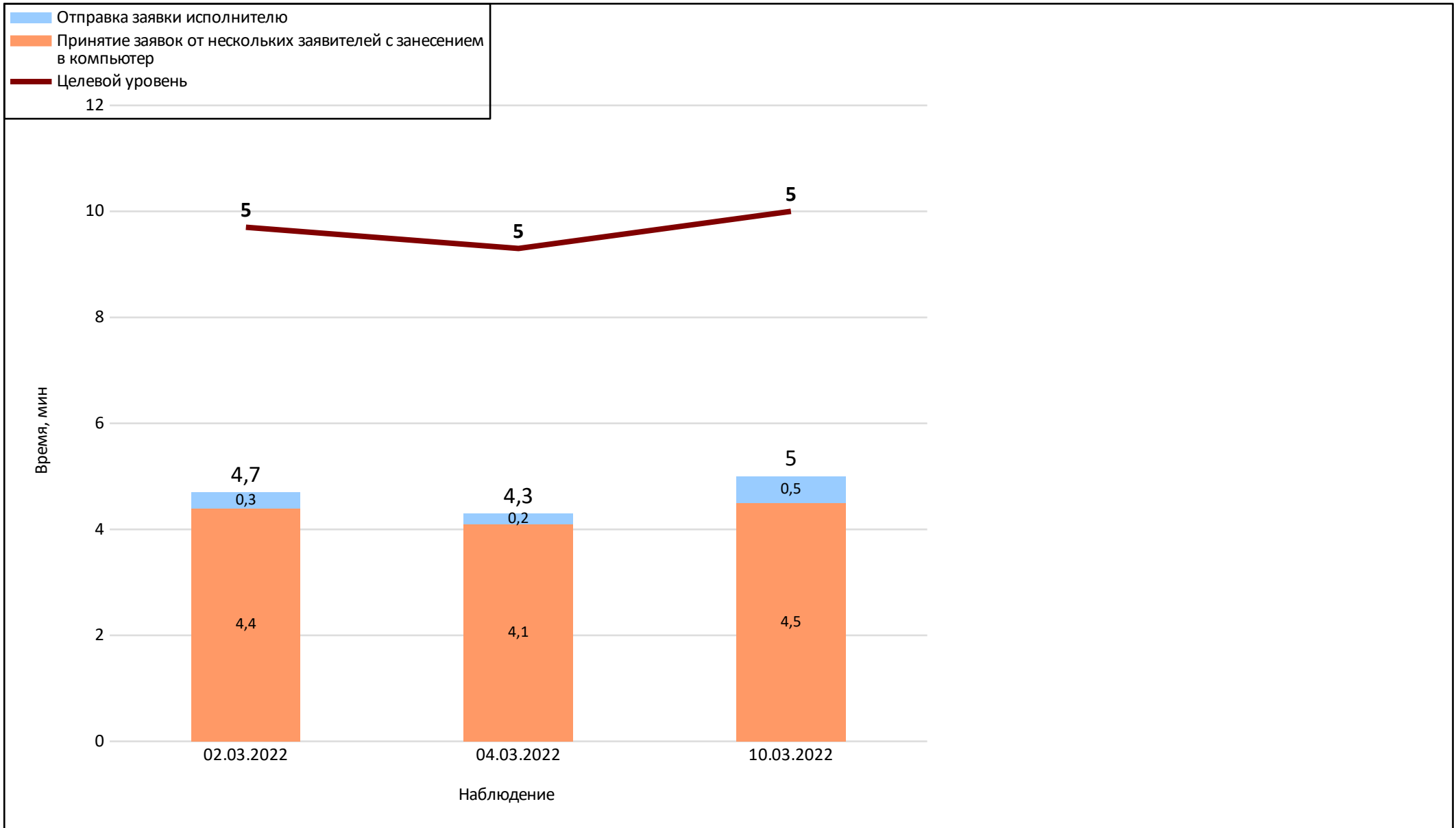
Длительность по регламенту



пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Установить и подключить программное оборудование в диспетчерской  (Ответственный: Павлова Лариса Ивановна)	20.02.2022	20.02.2022		



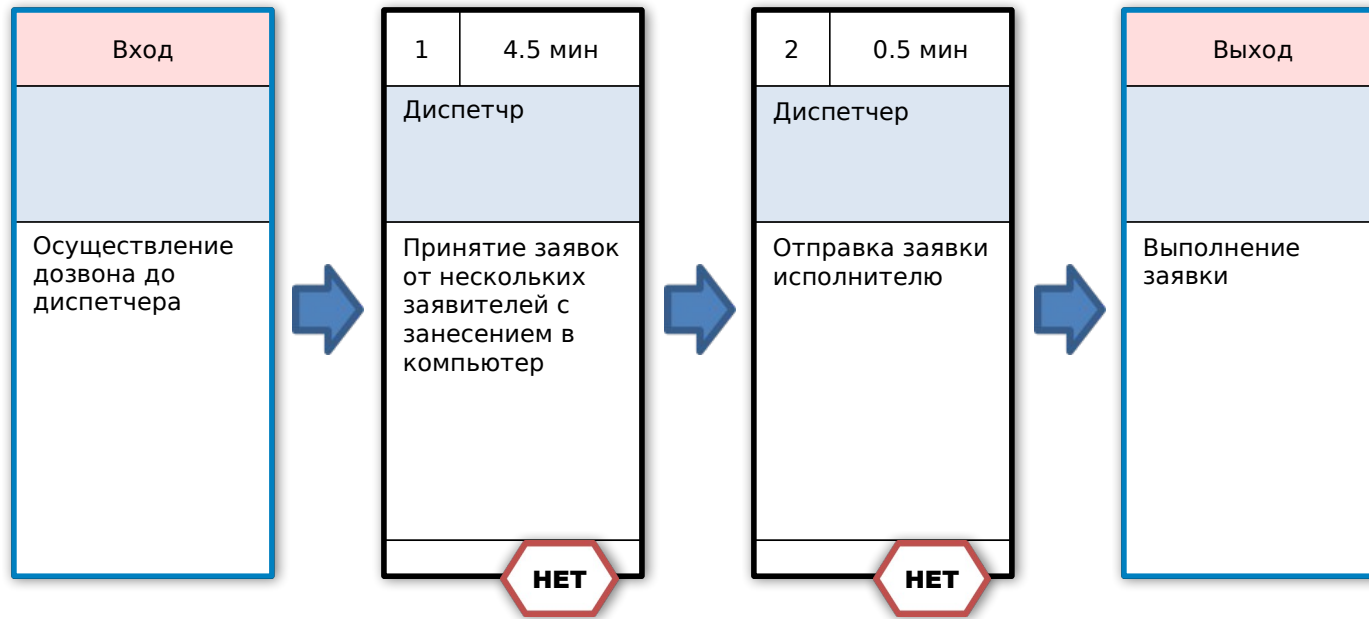
# МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ







# КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания  
процесса:  
**5 мин**

Решения:

Легенда:



Проблема



Решение



Возврат к  
предыдущему  
этапу



Длительность  
по регламенту



Длительность  
по регламенту



пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время обработки заявок (принять и отправить на исполнение) на 1 заявку, мин	10	5	5	Фактический результат соответствует плановому

**Решение:**

Закреть проект

**Комментарии к решению:**



# ПРИЛОЖЕНИЯ



# ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

---

## ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

---

**Павлова Лариса Ивановна**

Заместитель директора по развитию

## РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

---

**Мельник Артем Олегович**

Заместитель директора по развитию

## КОМАНДА ПРОЕКТА

---

**Лылина Ольга Олеговна**

начальник юридического  
отдела

**Павлова Лариса**

**Ивановна**

Начальник технического  
отдела

**Яковлев Виталий**

**Владимирович**

ведущий экономист







# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Установить и подключить программное оборудование в диспетчерской	1. Сокращение времени приема 1 заявки в 2 раза 2. Увеличение количества принятых и обработанных заявок за промежуток времени в 2 раза меньше по сравнению с исходным 3. Увеличение удовлетворенности населения работой диспетчерской службы



Наименование мероприятия:

Установить и подключить программное оборудование в диспетчерской

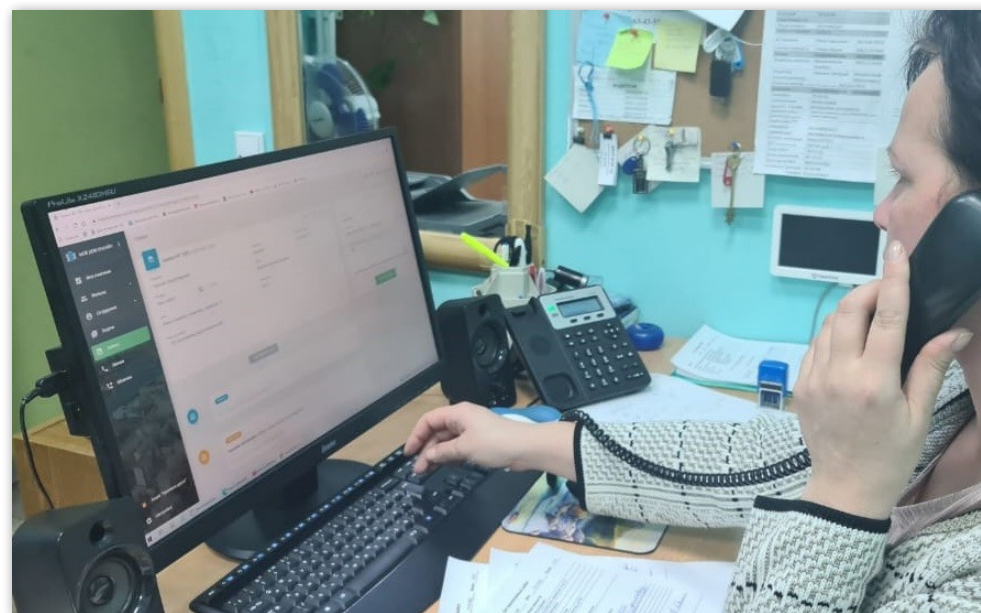
Эффект от мероприятия:

1. Сокращение времени приема 1 заявки в 2 раза
2. Увеличение количества принятых и обработанных заявок за промежуток времени в 2 раза меньшей по сравнению с исходным
3. Увеличение удовлетворенности населения работой диспетчерской службы

**БЫЛО:**



**СТАЛО:**





Спасибо за внимание.