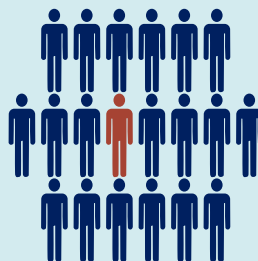




Картирование + этапы реализации проекта



Виброрежим



Участвуют
все - говорит
один



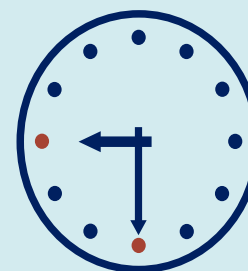
Все вопросы
приветствуются



Позитив и
уважение

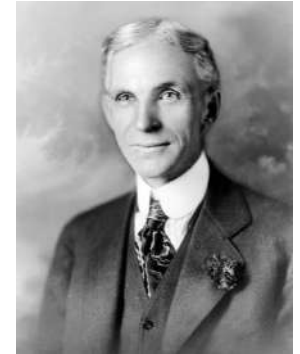


Активность - залог
успеха



Пунктуальность

Генри Форд (1863-1947) — американский промышленник, владелец заводов по производству автомобилей по всему миру, изобретатель, автор 161 патента США. Генри Форд впервые стал использовать промышленный конвейер для поточного производства автомобилей.



Алексей Капитонович Гастев (1882-1939), — русский революционер, профсоюзный деятель, поэт и писатель, теоретик научной организации труда и руководитель Центрального института труда.

Тайити Оно (1912-1990) — японский инженер и предприниматель, создатель системы организации производства, названной производственная система Тойоты или Toyota Production System (TPS). Предполагает вовлечение в процесс оптимизации бизнеса каждого сотрудника и максимальную ориентацию на потребителя, а также планомерное сокращение процессов и операций, не добавляющих ценности.





**Производственная система «Росатома»
(ПСР) - это культура бережливого
производства и система непрерывного
совершенствования процессов для
обеспечения конкурентного преимущества
на мировом уровне**

Бережливое производство (lean production) — концепция управления предприятием, основанная на постоянном стремлении к устранению всех видов потерь.

Философия бережливого производства

1. Знать своего заказчика
2. Осознавать ценности товара (услуги) для заказчика
3. Видеть поток создания ценностей товара (услуги)
4. Выявлять потери
5. Устранять потери
6. Не останавливаться на достигнутом





ПРЕДПРИЯТИЕ



Каждый работник выполняя свою работу должен выполнять требования своего заказчика

Все процессы в потоке создания продукта (услуги) состоят из:

Процесс



Я



Заказчик

1

ЗНАЧИМОЙ РАБОТЫ

Работы, которые необходимо выполнять для обеспечения требований заказчика и добавления ценностей.

2

НЕЗНАЧИМОЙ РАБОТЫ

Работы, которые не добавляют ценности продукту, но при текущем состоянии производства без них обойтись невозможно.

3

ПОТЕРЬ

Работы, которые не добавляют ценности продукту или запасов на всех этапах производства.



«Потери — любой вид деятельности, за который заказчик не готов платить».

Тайити Оно



Любая работа (деятельность), которая потребляет ресурсы, но не создает ценности для заказчика – это потери!

7 видов потерь:

1. Перепроизводство
2. Излишние запасы
3. Излишняя обработка
4. Ненужная транспортировка
5. Ожидание
6. Переделка и брак
7. Лишние движения





Производство продуктов или услуг больше, чем востребовано заказчиком

Примеры:

- изготовление больше копий, чем нужно
- ненужные или слишком большие отчеты
- дублирование информации в разных документах или форматах
- избыточные запасы готовой продукции



Причины:

- нечеткие поручения
- непонимание требований заказчика
- избыточные мощности
- нестабильное качество
- избыточные закупки материалов





Хранение не требующихся (излишних) ресурсов, не создающих ценности и занимающих место и время

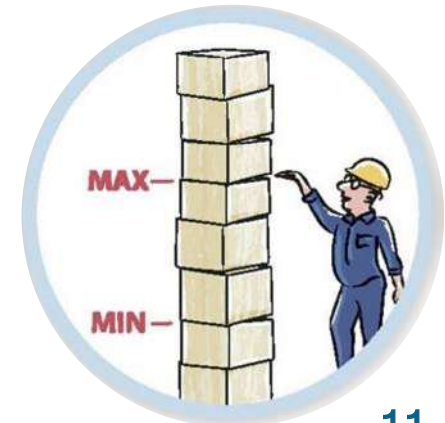
Примеры:

- залежи канцтоваров, бумаги
- накопление нерассмотренных вопросов, задач, документов
- хранение неиспользуемых документов
- материалы и комплектующие, хранящиеся на складах
- излишние производственные площади
- большие партии в производстве



Причины:

- перестраховка
- отсутствие планирования
- отсутствие норм расхода материалов
- отсутствие регламентов по документообороту





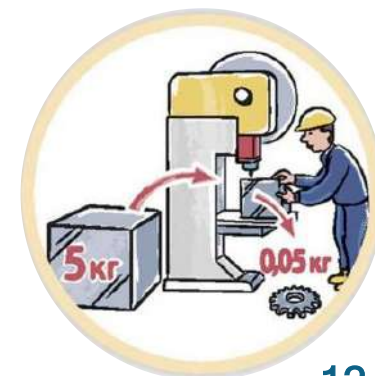
Выполнение работы сверх той, которую заказывал потребитель

Примеры:

- избыточные согласования, утверждения, испытания, проверки
- работа с нуля вместо модификации существующих решений
- наполнение презентаций, отчетов ненужной заказчику информацией
- изготовление продукции более лучшего качества, чем ожидает заказчик
- нерациональные технологии изготовления

Причины:

- непонимание требований заказчика
- желание перестраховаться
- завышенные требования руководителя





Все перемещения материалов, которые не задействованы в полезной деятельности

Примеры:

- перемещение документов из кабинета в кабинет или заготовок между рабочими местами
- перемещение документов, материалов, продукции на большие расстояния
- передача документов вручную



Причины :

- нерациональное размещение рабочих мест
- отдаленность участков, цехов и складов
- отсутствие электронного документооборота





Отсутствие информации, материалов в нужный момент

Примеры:

- ожидание согласований, проверок, решений, разрешений
- ожидание заказов
- медленная работа информационных систем
- ожидание опоздавших на работу или на совещание
- ожидание заготовок, транспорта



Причины:

- неритмичность производства
- слабое оборудование или программное обеспечение





Затраты, возникающие из-за производства продукта или услуг с дефектами

Примеры:

- ошибки при подготовке материалов
- разные замечания при повторных согласованиях
- запрос информации, требующий уточнений и переформулировок
- нарушение технологии



Причины:

- человеческий фактор
- поломки, сбои в работе оборудования
- завышенные требования руководителя
- не четкие указания





Все движения человека, которые не задействованы в полезной деятельности

Примеры:

- частые изменения положения тела
- поиск необходимых инструментов или документов
- перелистывание большого документа
- частые перемещения сотрудника
- перенос документов, материалов, заготовок с места на место



Причины :

- отсутствие кратких памяток, инструкций, систем поиска
- отсутствие приспособлений
- неудобное расположение оборудования, мебели, оргтехники



Создание любого продукта или услуги можно представить в виде последовательных или параллельных операций и процессов от поставщика к заказчику





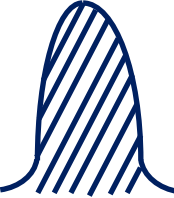
Картирование – это инструмент визуализации и анализа материального и информационного потоков в процессе создания ценности от поставщика до заказчика.

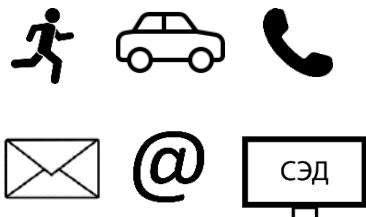
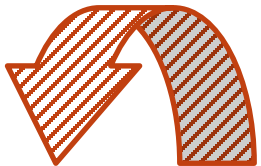
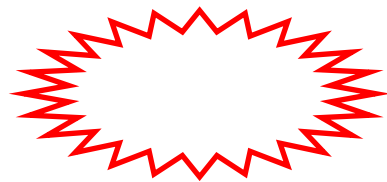
Основные правила:

1. Картировать можно поток абсолютно любого товара или услуг.
2. Поток нужно разделить на процессы, процессы разделить на операции.
3. Операция - это действия выполняемые одним исполнителем на одном рабочем месте (в одном помещении), для одного заказчика или транспортирование материалов, заготовок или документации от одного рабочего места к другому.

Основные правила:

4. Все операции и процессы фиксируются, описываются и нормируются непосредственно на рабочих местах, а не по описаниям, рассказам, справочникам и инструкциям.
5. Время выполнения каждой операции фиксируется несколькими измерениями (не менее 5). Если разница измерений менее 20%, то ставится среднее время, если более, то указывается и минимум и максимум.
6. Ожидание (очередь) также фиксируется, с указанием количества материалов, заготовок, людей или документации в очереди и времени ожидания в очереди.
7. При картировании используются общепринятые условные обозначения.

Термин	Обозначение	Расшифровка или пояснение
Материальный поток		Движение материалов, комплектующих, товаров. Движения клиента при оказании услуг.
Информационный поток	 	Указания, распоряжения, сигналы, разрешения и т.д. Необходимо указывать способ передачи (Интернет, телефон, и т.д.)
Операция		Используется для обозначения любых производственных операций - изготовления, транспортировки, приемки, оформления, сбора заказа, отгрузки и т.д.
Временное скопление, запасы		Скопление товаров, заготовок, документов или очередь из клиентов (сотрудников) при входе на операцию

Термин	Обозначение	Расшифровка или пояснение
Способ передачи		При нанесении информационного потока необходимо указывать способ передачи (Интернет, телефон, и т.д.)
Возврат на доработку		Возврат на предыдущую стадию материалов, комплектующих, документов
Проблема		Причины увеличивающие время протекания процесса, снижающие качество или увеличивающие затраты
Предложение		Предложения снижающие время протекания процесса, повышающие качество или снижающие затраты

Шаг 1. Картирование текущего состояния

Шаг 2. Анализ текущего состояния, поиск потерь, лишних запасов, факторов увеличивающих длительность процесса и т.д.

Шаг 3. Изображение идеального состояния

Шаг 4. Разработка целевого состояния, составление мероприятий по его достижению

Шаг 5. Плановая реализация мероприятий по улучшению, проверка и закрепление результатов, изменение инструкций, стандартов

Карта текущего состояния потока выдачи паспорта в УФМС Границы процесса: От обращения клиента до выдачи паспорта Время протекания процесса (ВПП) для заказчика = 2,12 часа

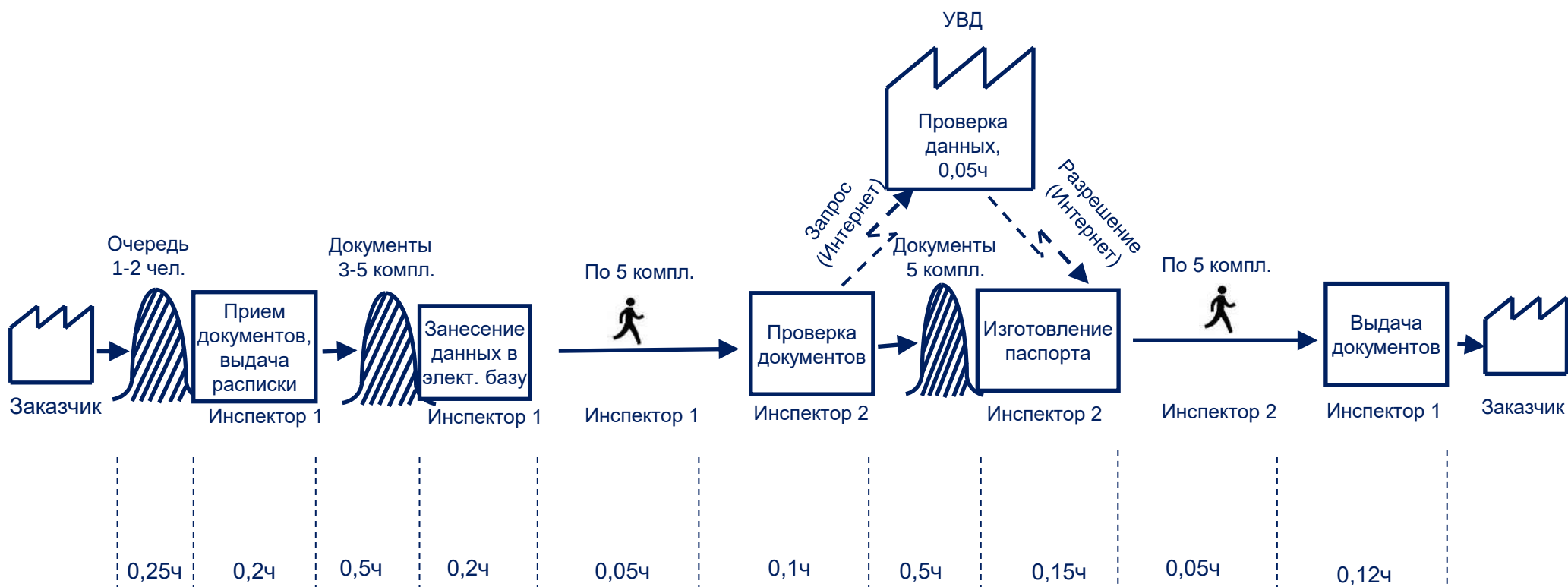
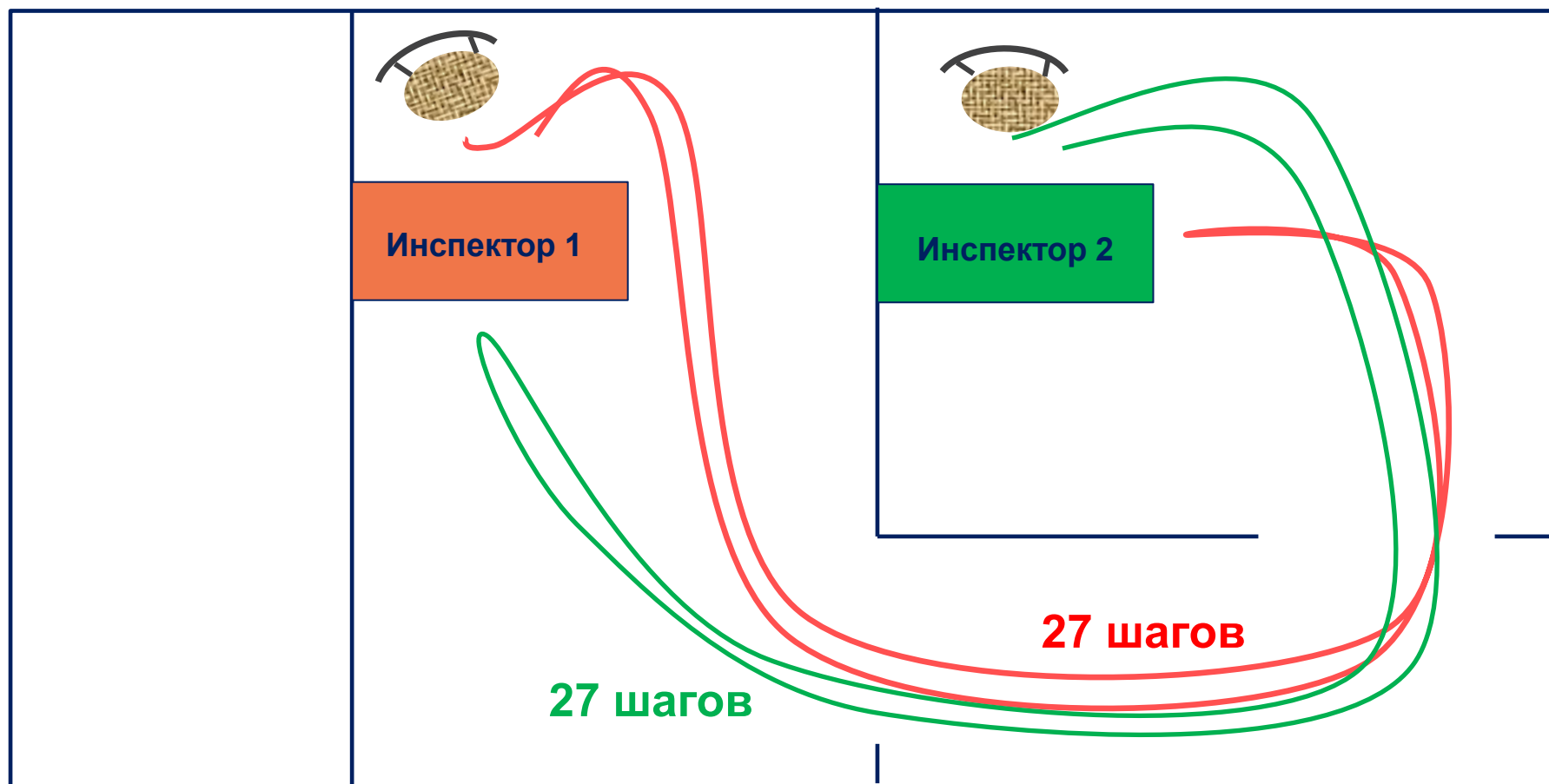


Схема движения инспекторов (диаграмма спагетти)





Все проблемы замедляющие движение потока, отвлекающие работников выявленные в ходе снятия текущего состояния нужно фиксировать.

Лист проблем потока выдачи паспорта

№	Наименование проблемы	Дата
1.	Низкопроизводительный компьютер у инспектора 2, долгая загрузка данных	10.01.2020
2.	Отсутствие информационных стендов в холле, частые отвлечения инспектора 1	12.01.2020
3.	Отсутствие общей базы данных граждан в области. Необходимость ввода данных	12.01.2020
4.	Сломан пульт от кондиционера, инспектору приходится производить регулировку со стула	13.01.2020
5.	Возможность перепутывания документов разных граждан	13.01.2020

Шаг 1. Картирование текущего состояния

Шаг 2. Анализ текущего состояния, поиск потерь, лишних запасов, факторов увеличивающих длительность процесса и т.д.

Шаг 3. Изображение идеального состояния

Шаг 4. Разработка целевого состояния, составление мероприятий по его достижению

Шаг 5. Плановая реализация мероприятий по улучшению, проверка и закрепление результатов, изменение инструкций, стандартов

Операция (работа)

**Создает
ценность для
заказчика?**

Да

Нет

**Без неё
можно
обойтись?**

Нет

Да

Значимая работа

Незначимая работа

Потери

Сократить

Исключить

Карта текущего состояния потока выдачи паспорта в УФМС Границы процесса: От обращения клиента до выдачи паспорта ВПП для заказчика = 2,12 часа

Время работы инспектора 1 = 0,57 часа

Время работы инспектора 2 = 0,30 часа

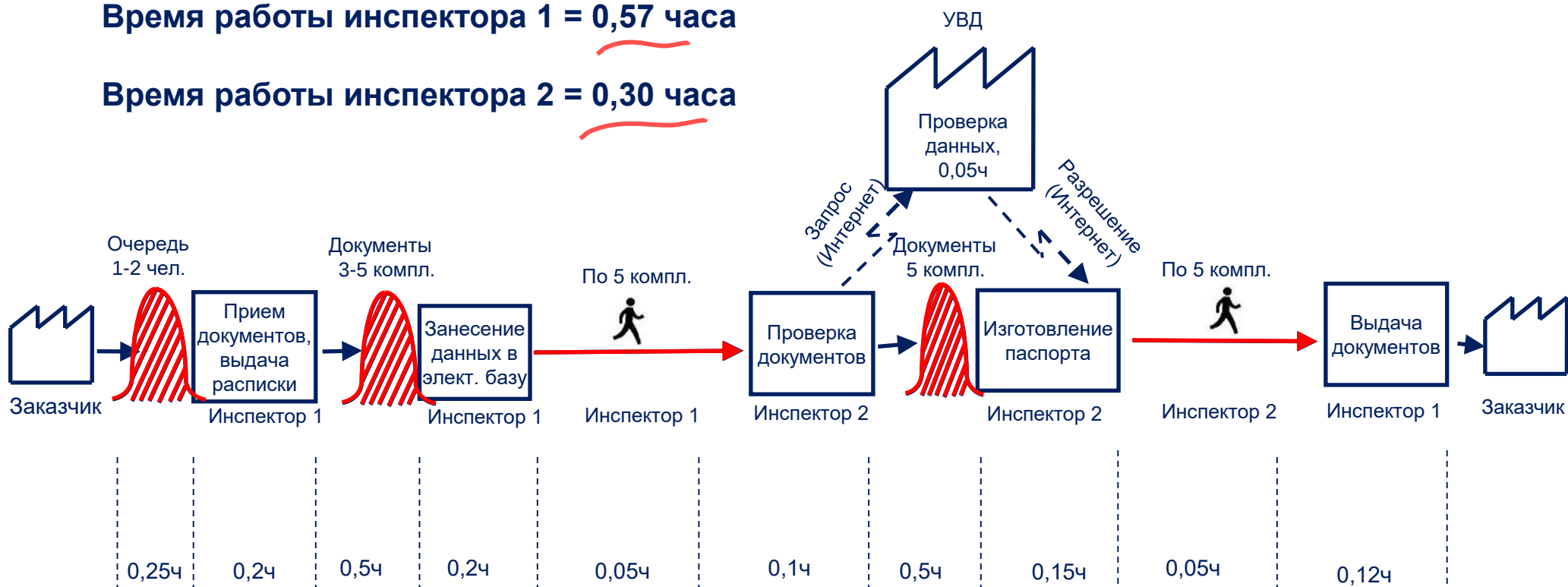
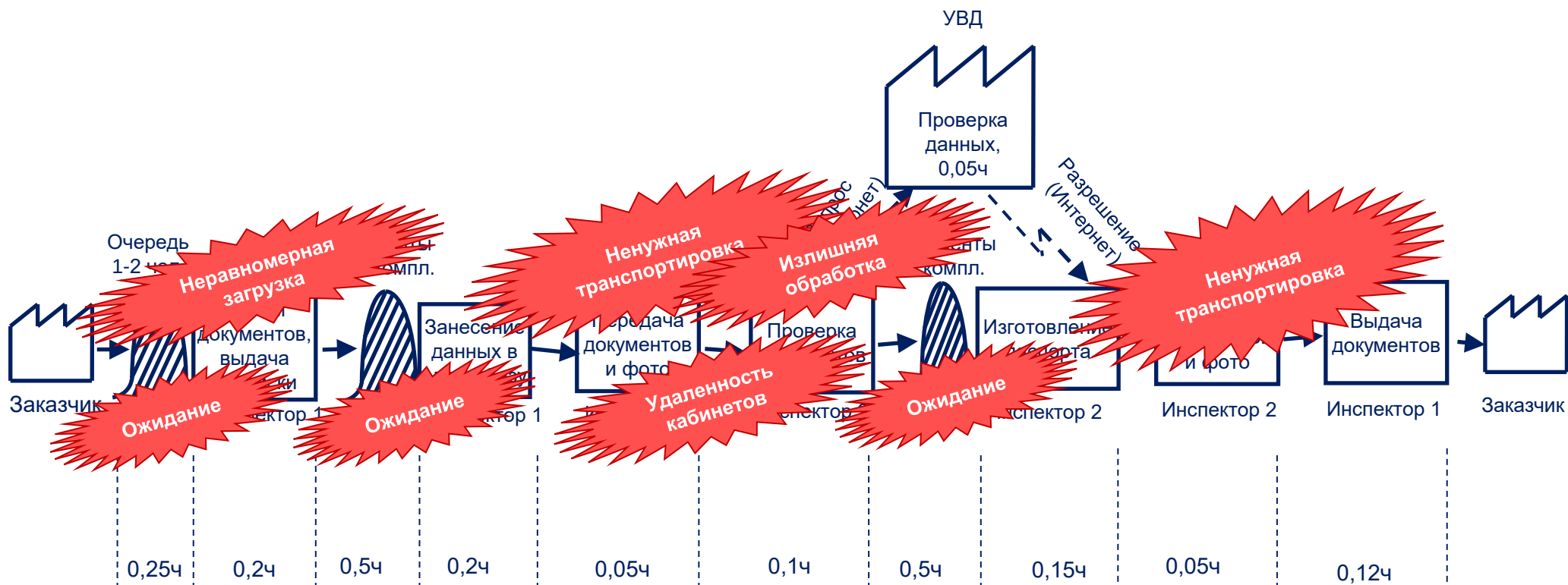


Схема движения инспекторов (диаграмма спагетти)



Карта текущего состояния потока выдачи паспорта в УФМС Границы процесса: От обращения клиента до выдачи паспорта ВПП для заказчика = 2,12 часа



Шаг 1. Картирование текущего состояния

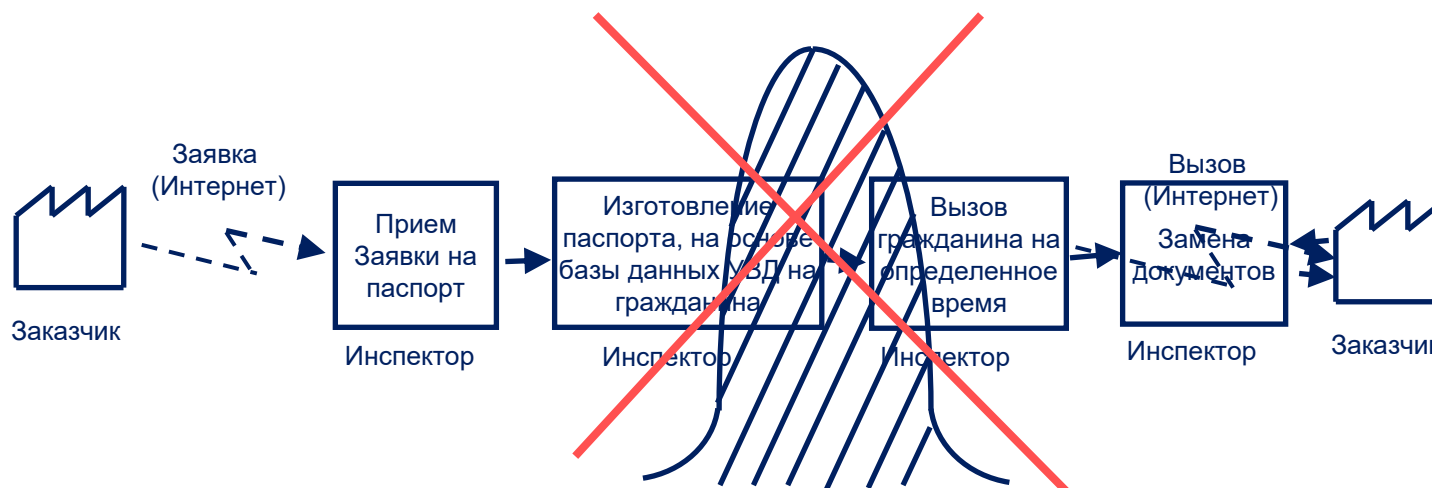
Шаг 2. Анализ текущего состояния, поиск потерь, лишних запасов, факторов увеличивающих длительность процесса и т.д.

Шаг 3. Изображение идеального состояния

Шаг 4. Разработка целевого состояния, составление мероприятий по его достижению

Шаг 5. Плановая реализация мероприятий по улучшению, проверка и закрепление результатов, изменение инструкций, стандартов

Карта идеального состояния потока выдачи паспорта в УФМС
Границы процесса: От обращения клиента до выдачи паспорта
ВПП для заказчика должно быть не более 10 мин.



Должны выполняться условия:

1. Всё точно вовремя (поступление материалов, заготовок, клиентов, информации).
2. Отсутствие заделов, делаем только то, что заказал заказчик, вытягивающая система.

Шаг 1. Картирование текущего состояния

Шаг 2. Анализ текущего состояния, поиск потерь, лишних запасов, факторов увеличивающих длительность процесса и т.д.

Шаг 3. Изображение идеального состояния

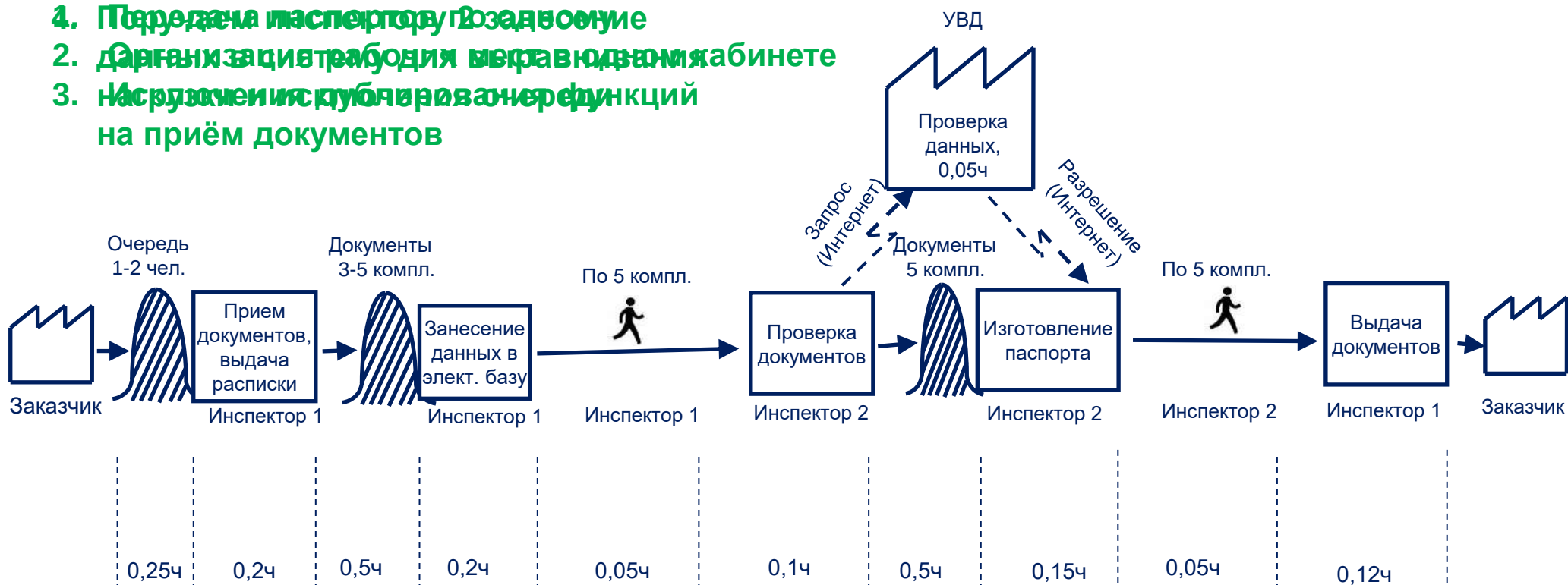
Шаг 4. Разработка целевого состояния, составление мероприятий по его достижению

Шаг 5. Плановая реализация мероприятий по улучшению, проверка и закрепление результатов, изменение инструкций, стандартов

Карта текущего состояния потока выдачи паспорта в УФМС Границы процесса: От обращения клиента до выдачи паспорта ВПП для заказчика = 2,12 часа

Решения:

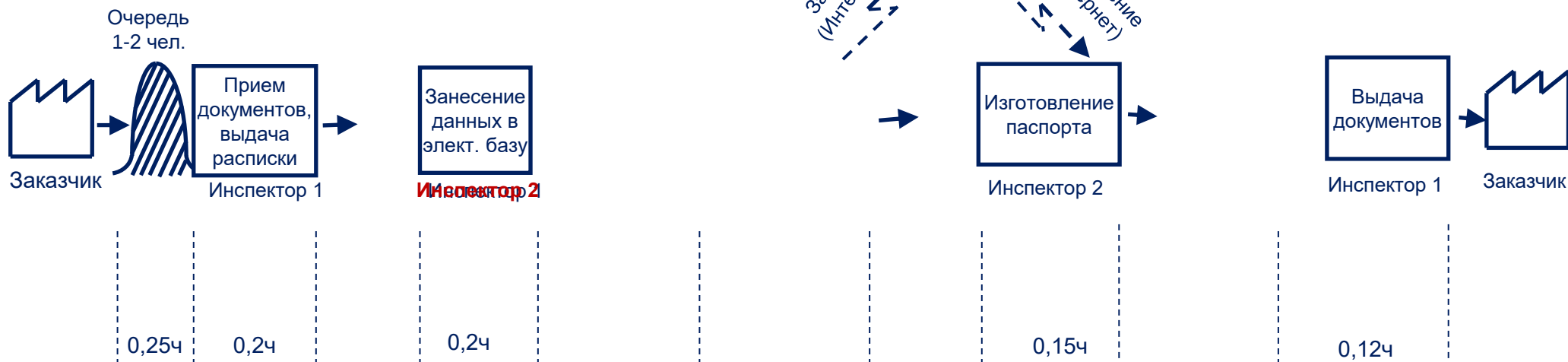
1. Передача паспортов в заданное
2. Организация работы выданных кабинетов
3. Исключение дублирования функций на приём документов



Карта текущего состояния потока выдачи паспорта в УФМС Границы процесса: От обращения клиента до выдачи паспорта ВПП для заказчика = 2,12 часа

Решения:

4. Поручаем инспектору 2 занесение данных в систему для выравнивания нагрузки и исключения очереди на приём документов



Карта целевого состояния потока выдачи паспорта в УФМС

Границы процесса: От обращения клиента до выдачи паспорта

ВПП для заказчика = 2,92 часа **Снижение на 54%**

Решения:

Время работы инспектора 2 = 0,32 часа

Время работы инспектора 1 = 0,35 часа

нагрузки и исключения очереди на приём документов



Пирамида проблем по реализации проекта «Выдача паспорта»



Уровень федерального министерства

Уровень областного министерства

Уровень предприятия

План мероприятий по реализации проекта «Выдача паспорта»

№ п/п	Проблема	Мероприятия	Ответственный	Срок	Ожидаемый результат
1.	Повторная перепроверка правильности введения данных.	Исключить повторную обработку.	Иванов В.В.	12.03.2020	Снижение ВПП на 0,1ч
2.	Неравномерность нагрузки на инспекторов	Перепоручить инспектору 2 ввод данных в систему для отправки на проверку	Петров В.А.	30.04.2020	Выравнивание нагрузки между инспекторами
3.	Скопление пакетов документов перед операциями	Организовать передачу пакетов документов по одному	Сидоров Г.О.	30.05.2020	Снижение ВПП на 1,0ч
4.	Ненужная транспортировка пакетов документов между рабочими местами инспекторов	Организация рабочих мест инспекторов в одном кабинете	Иванов В.В.	25.04.2020	Снижение ВПП на 0,1ч, снижение нагрузки на инспекторов

Шаг 1. Картирование текущего состояния

Шаг 2. Анализ текущего состояния, поиск потерь, лишних запасов, факторов увеличивающих длительность процесса и т.д.

Шаг 3. Изображение идеального состояния

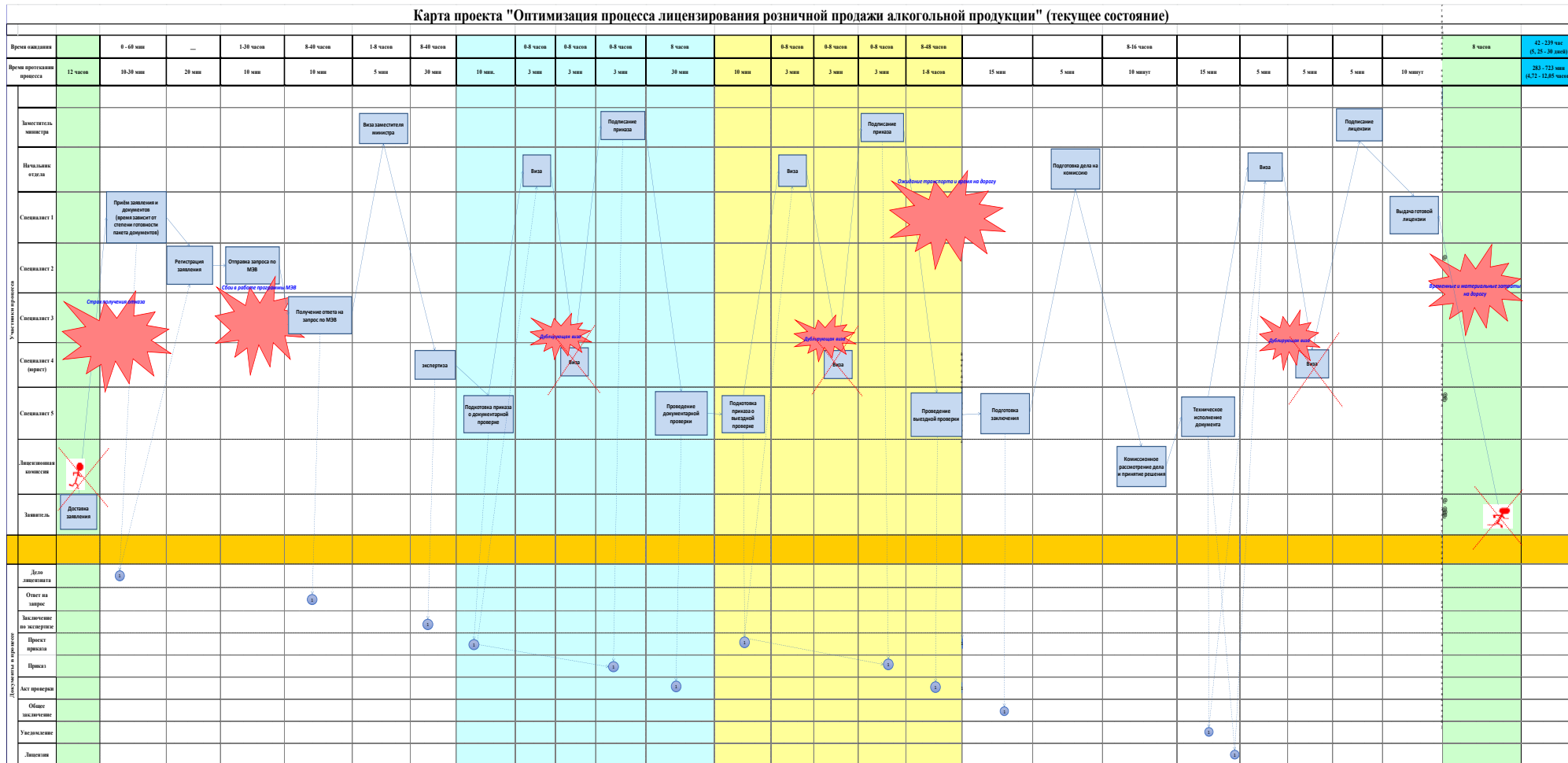
Шаг 4. Разработка целевого состояния, составление мероприятий по его достижению

Шаг 5. Плановая реализация мероприятий по улучшению, проверка и закрепление результатов, изменение инструкций, стандартов

Карта текущего состояния потока выдачи паспорта в УФМС

[illegible]

Пример. Матричный способ отображения.



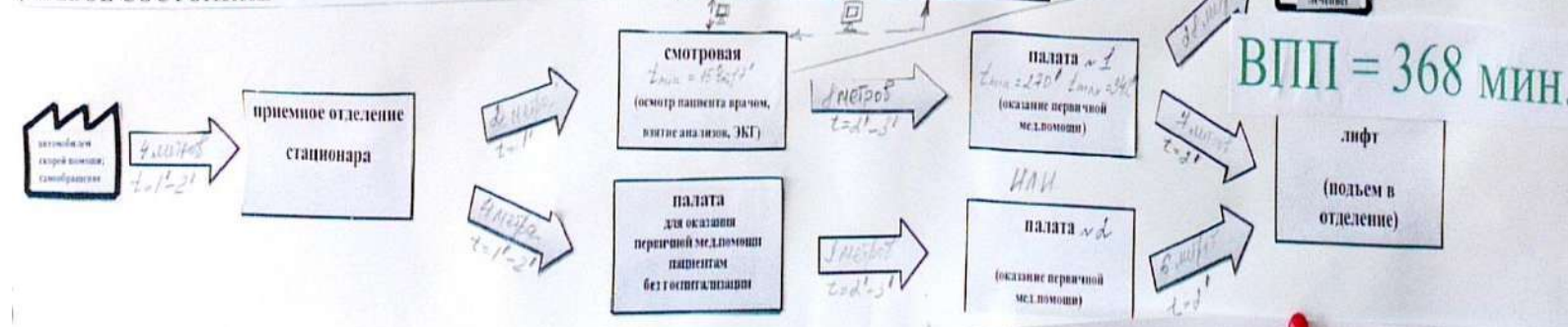
Пример линейной карты потока



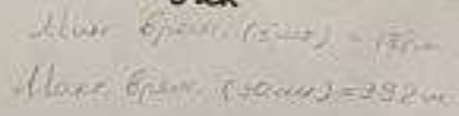
ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ на 20.05.2018г.



ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ



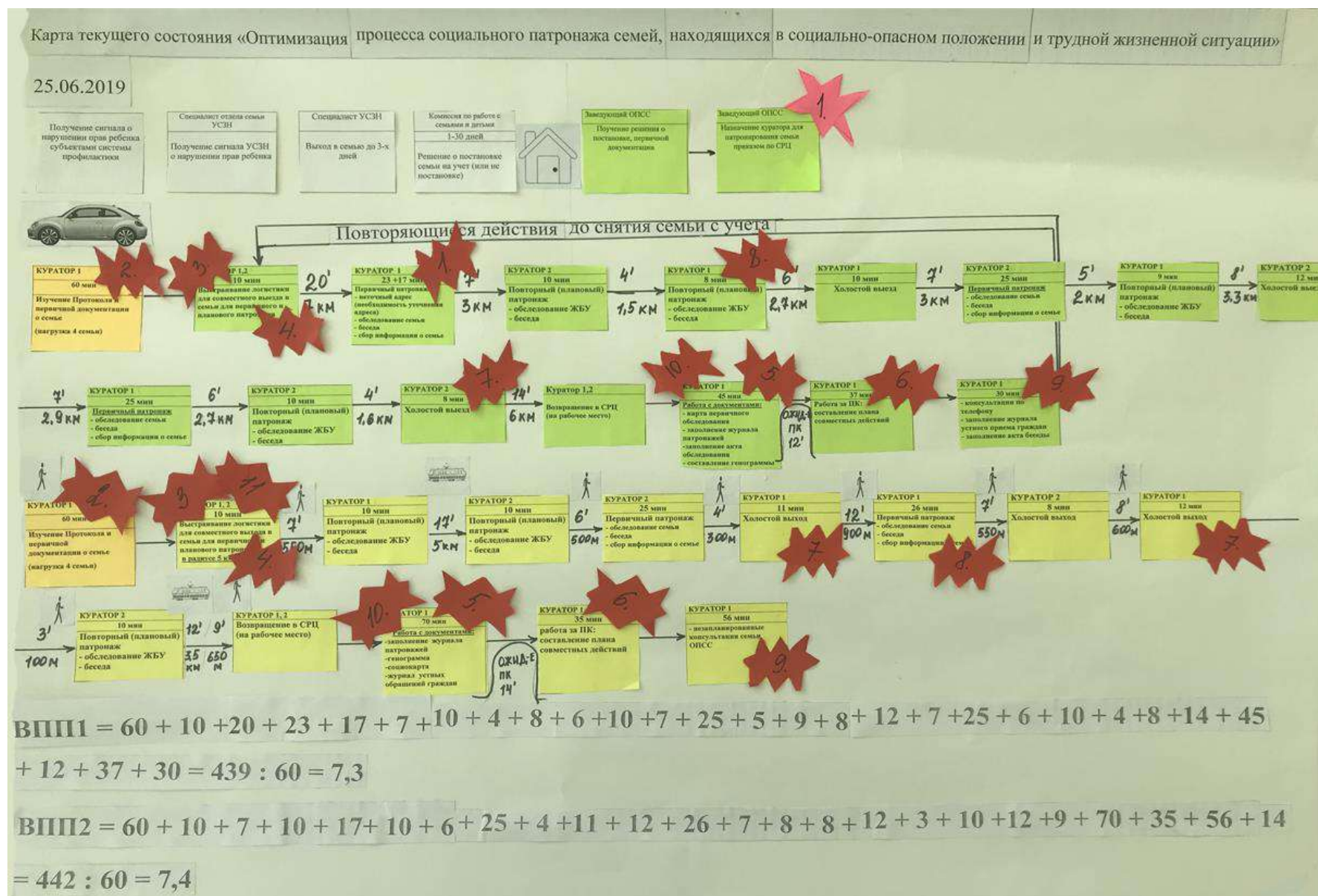
Символ	Условные обозначения
→	Перемещение пациентов/сотрудников
⬇	Технологическая операция (рабочее место)
⬆	Выявленные проблемы и потери
⬇	Предлагаемое мероприятие
⬆	Неорганизованное место складирования (очередь)
⬆	Передача через электронную систему
⬆	Передача из рук в руки
↔	Обмен информацией



Пример линейной карты потока



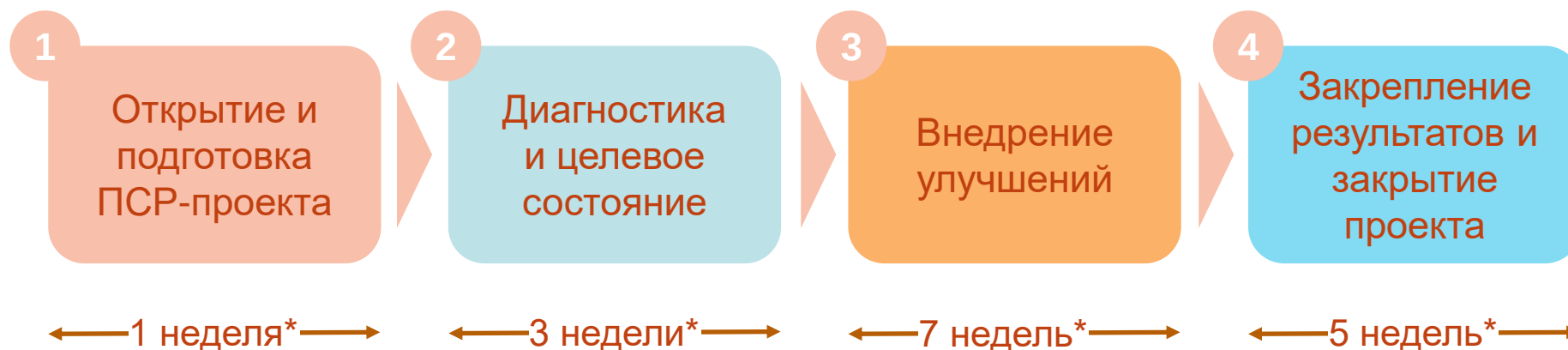
Пример линейной карты потока





МЕТОДИКА РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Процесс реализации ПСР-проекта состоит из 4-х последовательных фаз



* Рекомендованные сроки

1

Открытие и подготовка ПСР-проекта

Этапы

- 1.1 Определение проблемы и выбор темы проекта
- 1.2 Определение периметра проекта и границ процесса
- 1.3 Анкетирование заказчиков № 1**
- 1.4 Разработка карточки проекта
- 1.5 Анализ заинтересованных сторон. Формирование команды проекта
- 1.6 Разработка графика этапов проекта
- 1.7 Проведение стартового совещания и выпуск ОРД о реализации проекта
- 1.8 Организация информационного стенда

** Для офисных процессов

Фаза № 2

«Диагностика и целевое состояние»



2

Диагностика и целевое состояние

Этапы

- 2.1 Разработка карты процесса текущего состояния
- 2.2 Сбор фактических данных (ПА № 1***)
- 2.3 Разработка карты процесса целевого состояния и идеального
- 2.4 Определение путей достижения целевого состояния и целевых показателей процесса – разработка плана мероприятий
- 2.5 Анализ влияния предлагаемых решений, определение рисков

*** ПА – производственный анализ



3

Внедрение улучшений

Этапы

- 3.1 Совещание по защите подходов внедрения
- 3.2 Внедрение мероприятий по достижению целей проекта
- 3.3 Ведение производственного контроля
- 3.4 Обучение участников проекта
- 3.5 Разработка корректирующих мероприятий

Фаза № 4 «Закрепление результатов и закрытие проекта»



4

Закрепление результатов и закрытие проекта

Этапы

- 4.1 Мониторинг достигнутых результатов (ПА № 2)
- 4.2 Анкетирование заказчиков № 2**
- 4.3 Закрепление результатов проекта в стандартах
- 4.4 Оценка результатов проекта и проведение завершающего совещания
- 4.5 Обратная связь и поощрение

** Для офисных процессов



Карточка проекта «Оптимизация процесса социального патронажа семей, находящихся в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации»



Согласовано:
Первый заместитель
Губернатора Челябинской области

 В.В. Мамин

Утверждаю:
Исполняющий обязанности министра
социальных отношений
Челябинской области

 Т.Е. Никитина

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса: Семьи, нуждающиеся в социальном патронаже, проживающие на территории г. Челябинска
Периметр проекта: МКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Тракторозаводского района города Челябинска
Границы процесса: от момента получения сигнала о социальном неблагополучии до снятия семьи с патронажа.
Владелец процесса: Никитина Т.Е. – И.О. Министра социальных отношений
Руководитель проекта: Кавардина Е.В. – директор МКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска
Команда проекта: Чиркова Т.М. – начальник управления социального развития Минсоцотношений, Околенова И.Ю. – начальник отдела организации социальной защиты семьи и детей Минсоцотношений, Матюшина Н.С. – главный специалист отдела организации социальной защиты семьи и детей Минсоцотношений, Хмелева Н.В. – заместитель председателя Комитета социальной политики г. Челябинска, Кавардина Е.В. – директор МКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска, Иванова Е.В. – заведующая отделением профилактики социального сиротства МКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска, Бородин Н.С. – специалист по социальной работе МКУ СО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних Тракторозаводского района г. Челябинска

2. Обоснование выбора

1. **Ключевой риск:** увеличение числа семей, находящихся в социально опасном положении, трудной жизненной ситуации, взятых на патронаж.
2. **Последствия ключевого риска:** отсутствие полного охвата семей, нуждающихся в социальном патронаже.
3. **Причины возникновения ключевого риска:**
 - отсутствие нормирования;
 - несовершенство логистики в части организации транспортных маршрутов;
 - неравномерная нагрузка специалиста при выполнении функций

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта – 27.05.2019
2. Диагностика и целевое состояние – 26.07.2019г.
3. Разработка текущей карты процесса – 27.06.2019г.
- Хронометраж времени приема документов – 11.07.2019 г.
- Разработка целевой карты процесса – 26.07.2019 г.
3. Внедрение улучшений – 28.07.2019 г.
- Kick-Off. Совещание по защите подходов внедрения – 27.07.2019
4. Закрепление результатов и закрытие проекта – 27.11.2019 г.
- Хронометраж времени приема документов – 10.11.2019 г.
- Завершающее совещание – 27.11.2019 г.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели*	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Увеличение количества патронажей, осуществляемых одним куратором случая	40 патронажей за один месяц	53 патронажа за один месяц

 Руководитель проекта:
Кавардина Е.В.

Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



Ф.И.О. должность

- Владелец процесса



Ф.И.О. должность

- Руководитель проекта



Ф.И.О. должность

- Роль: координатор проекта



Ф.И.О. должность

- Роль: исполнитель



Ф.И.О. должность

- Роль: исполнитель



Ф.И.О. должность

- Роль: исполнитель



Ф.И.О. должность

- Роль: исполнитель



Ф.И.О. должность

- Роль: исполнитель

Руководство проекта (непосредственно отвечающие за результат проекта, принимающие основные решения)



Панычев Д.В.
и.о. министра здравоохранения
Мурманской области

- Владелец процесса



Анискова И.В.
Заместитель министра
здравоохранения
Мурманской области

- Координатор проектов

Команда проекта



Агеев С.М.
Главный врач ГОБУЗ
«Мурманская городская
поликлиника №1»

- Роль: руководитель проектов по учреждению



Ортикова И.Б.
Главный врач ГОБУЗ
«Мурманская городская
поликлиника №2»

- Роль: руководитель проектов по учреждению



Тарбаев Е.Ю.
Главный врач ГОБУЗ «Мурманский
областной клинический
многопрофильный центр»

- Роль: руководитель проектов по учреждению



Шафиев К.Р.
Главный врач ГОБУЗ
«Мурманская городская
детская поликлиника №1»

- Роль: руководитель проектов по учреждению



Белозерова С.Ч.
Главный врач ГОБУЗ
«Мурманская городская
детская поликлиника №4»

- Роль: руководитель проектов по учреждению



Коваленко Д.А.
Главный врач ГОБУЗ «Мурманский
областной онкологический
диспансер»

- Роль: руководитель проектов по учреждению

Методологи проекта



Шегуров Я.С.
Руководитель ПСР- проектов
АО «ПСР»



Калмыков Д.В.
Ведущий инженер Кольская АЭС
ГК Росатом

№	Название проекта	Руководитель проекта	Дата открытия проекта	Карточка проекта	Ключевой показатель			Картирование	Kick-off	Реализация мероприятий	Закрепление улучшений	Дата окончания проекта	Организация на базе которой реализуется проект (сроки реализации, берутся из карточек проекта)																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																						
					Текущее состояние	Целевое состояние							2 июн	1 сен	16 - 20	23 - 27	30 апр	7 ноя	14 - 18	21 - 25	28 янв	4 авг	1 ноя	18 - 22	25 - 29	2 июн	1 сен	16 - 20	23 -27	13 - 17	20 - 24	27 - 31	3 июл	1 окт	17 - 21	24 - 28	2 июн	1 сен	16 - 20																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
1	Организация возможности электронной подачи заявления на предоставление социальных услуг		02.09.2019.	дата утверждения карточки																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															

57

СОГЛАСОВАНО
Профильный Министр

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель учреждения,
где реализуется проект

Ф.И.О.

Ф.И.О.

План мероприятий по реализации проекта «Наименование проекта»

№	Краткое описание проблемы	Мероприятия по решению проблем	Ответственные	Срок	Ожидаемый результат
1.	То, что отрицательно влияет на процесс	Отразить этапность и последовательность мероприятий, которые приведут к достижению ожидаемого результата	Ф.И.О. – должность, (на каждый этап должен быть назначен ответственный)	с.... по..... (у каждого этапа свой срок)	Конкретные показатели
2.	ПРИМЕР Большие очереди в регистратуру – до 12 человек (мах время ожидания –108 минут).	1.1. Организация предварительной записи к врачу и на диагностические исследования. 1.2. Организация регистратуры по типу «ресепшен»: 1.2.1. <i>Определение планировочных решений и зон</i> 1.2.2. <i>Дизайн проект</i> 1.2.3. <i>Техническое задание</i> 1.2.4. <i>Конкурстные процедуры</i> 1.2.5. <i>Демонтаж</i> 1.2.6. <i>Ремонт.</i> 1.2.7. <i>Пусконаладочные работы</i> 1.2.8. <i>Приемка работы</i>	Мартынова С.В. Лазарева С.А. Ф.И.О Ф.И.О Ф.И.О Ф.И.О Ф.И.О Ф.И.О Ф.И.О Ф.И.О	с 01.02.18 по 31.03.18 с.... по..... с.... по..... с.... по..... с.... по..... с.... по..... с.... по..... с.... по..... с.... по.....	Время ожидания – мах 3 минуты. Очередь к администратору – мах 1 чел.

Руководитель проекта

Ф.И.О.

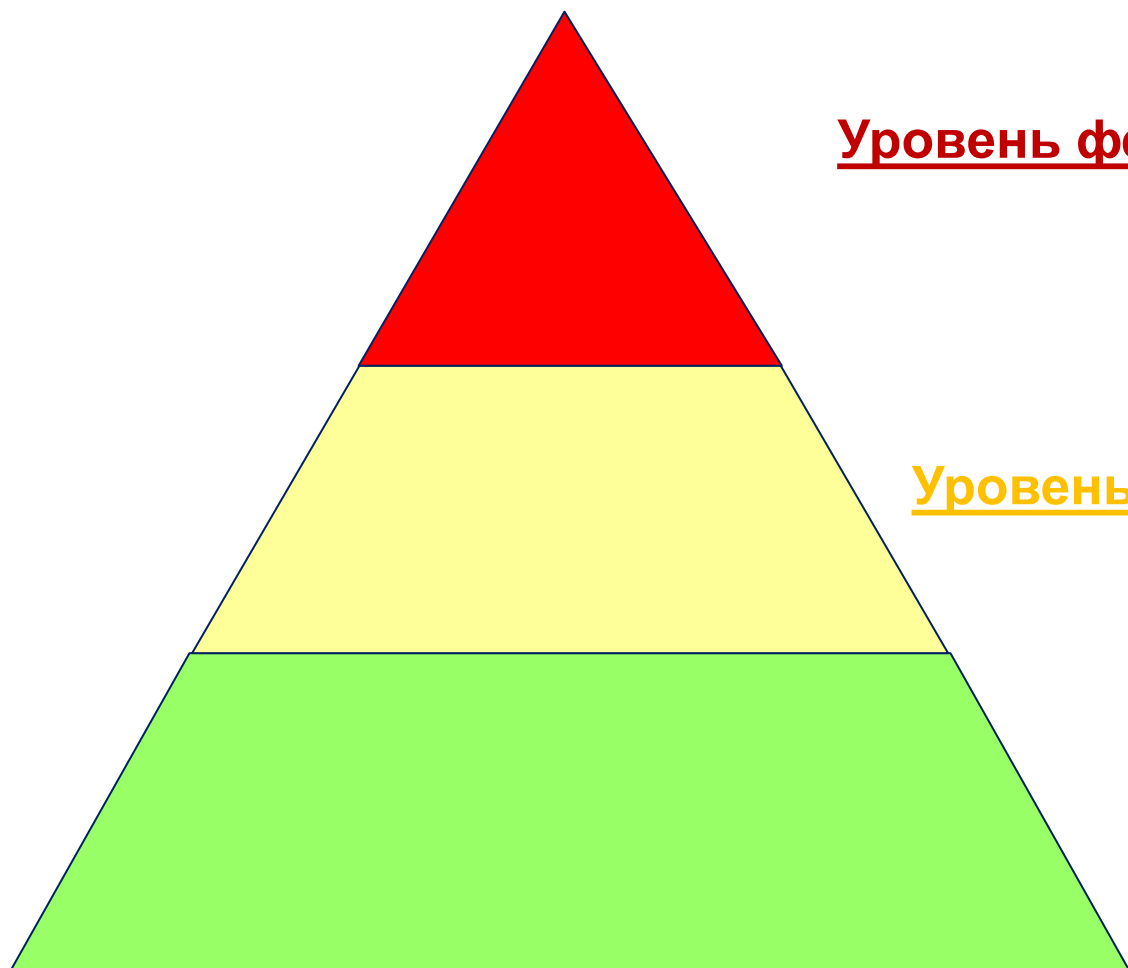
УТВЕРЖДАЮ
Исполняющий обязанности Министра
здравоохранения Челябинской области
_____ / С.И. Приколотин

План мероприятий реализации проекта

«Систематизация работы с повторными обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области»

№ п/п	Краткое описание проблемы	Мероприятия по решению	ответственные	срок	Ожидаемый результат
1.	Некачественный ответ на обращение граждан в связи с не налаженным порядком взаимодействия с медицинскими организациями (сроки, качество, неактуальность информации)	Разработка Алгоритма для медицинских организаций при подготовке информации на обращение (далее именуется – Алгоритм)	Начальник управления организационного и документационного обеспечения Устюжанина Н.В. начальник отдела по работе с обращениями граждан Кобылина Е.В. руководители структурных подразделений	с 02.09.2019 г. по 13.09.2019 г.	Качественное, своевременное и полное предоставление медицинской организацией информации по обращению в Министерство здравоохранения Челябинской области (далее именуется – Минздрав)
		Ознакомление медицинских организаций с Алгоритмом	Устюжанина Н.В. Кобылина Е.В.	с 16.09.2019 г. по 01.10.2019 г.	Проведение видеоселектора с руководителями медицинских организаций, ответственными исполнителями в медицинских организациях, получение обратной связи
		Проведение анализа информации, подготавливаемой медицинскими организациями по обращениям, совместно с «Проектным офисом» по реализации проекта, после введения Алгоритма	Устюжанина Н.В. Кобылина Е.В. Михайличенко Е.А. руководители структурных подразделений	с 14.10.2019 г. по 15.11.2019 г.	Отчет по работе медицинских организаций в СЭД по предоставлению информации по обращениям, в том числе по качеству и срокам
2.	Отсутствие контроля со стороны руководителя медицинской организации за	Введение показателя «Предоставление информации по обращению качественно и в	Исполняющий обязанности заместителя Министра здравоохранения	с 02.09.2019 г. по 28.10.2019 г.	Внесение изменений в приказы по стимулирующим выплатам

Пирамида проблем по реализации проекта



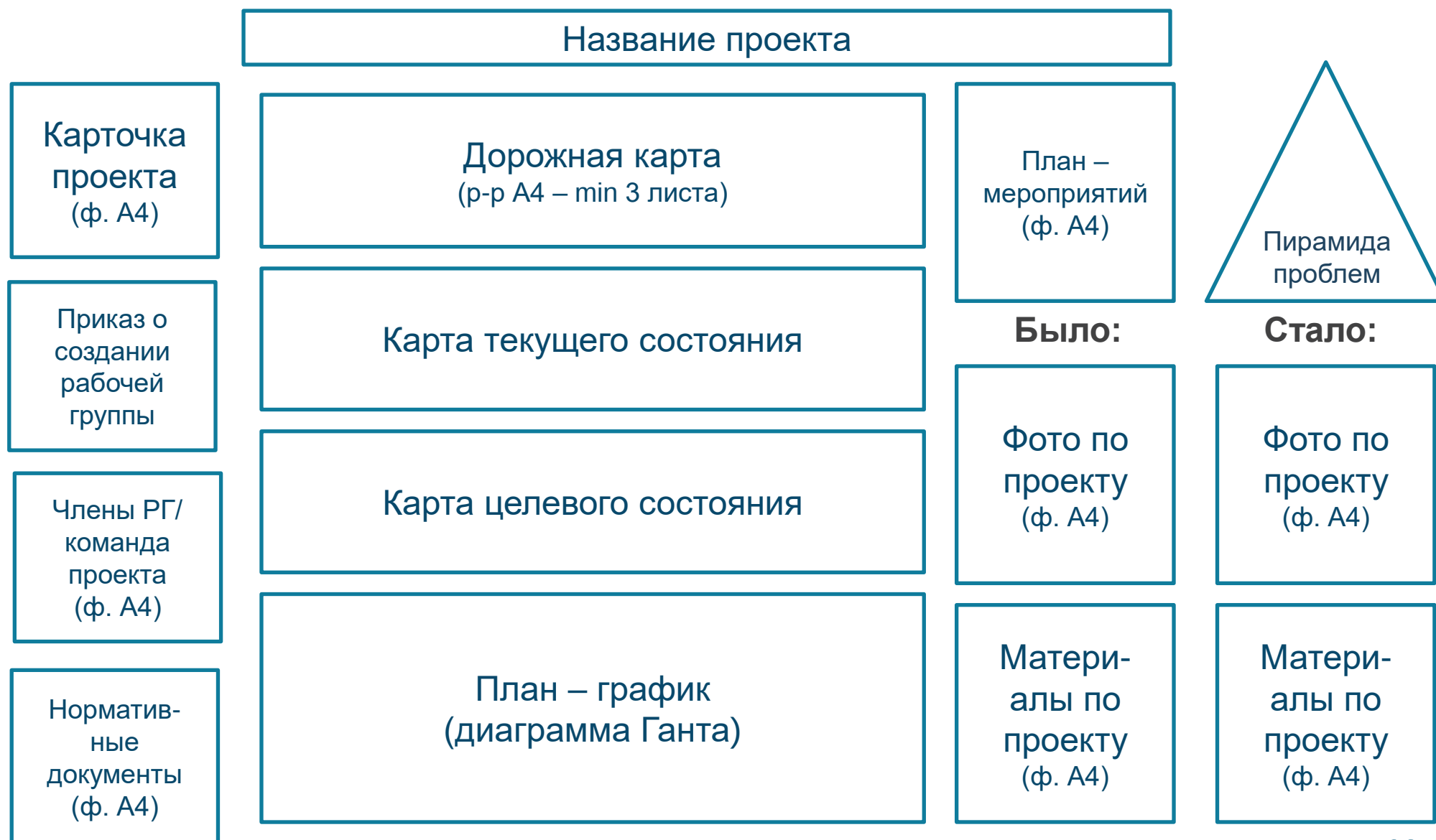
Уровень федерального министерства

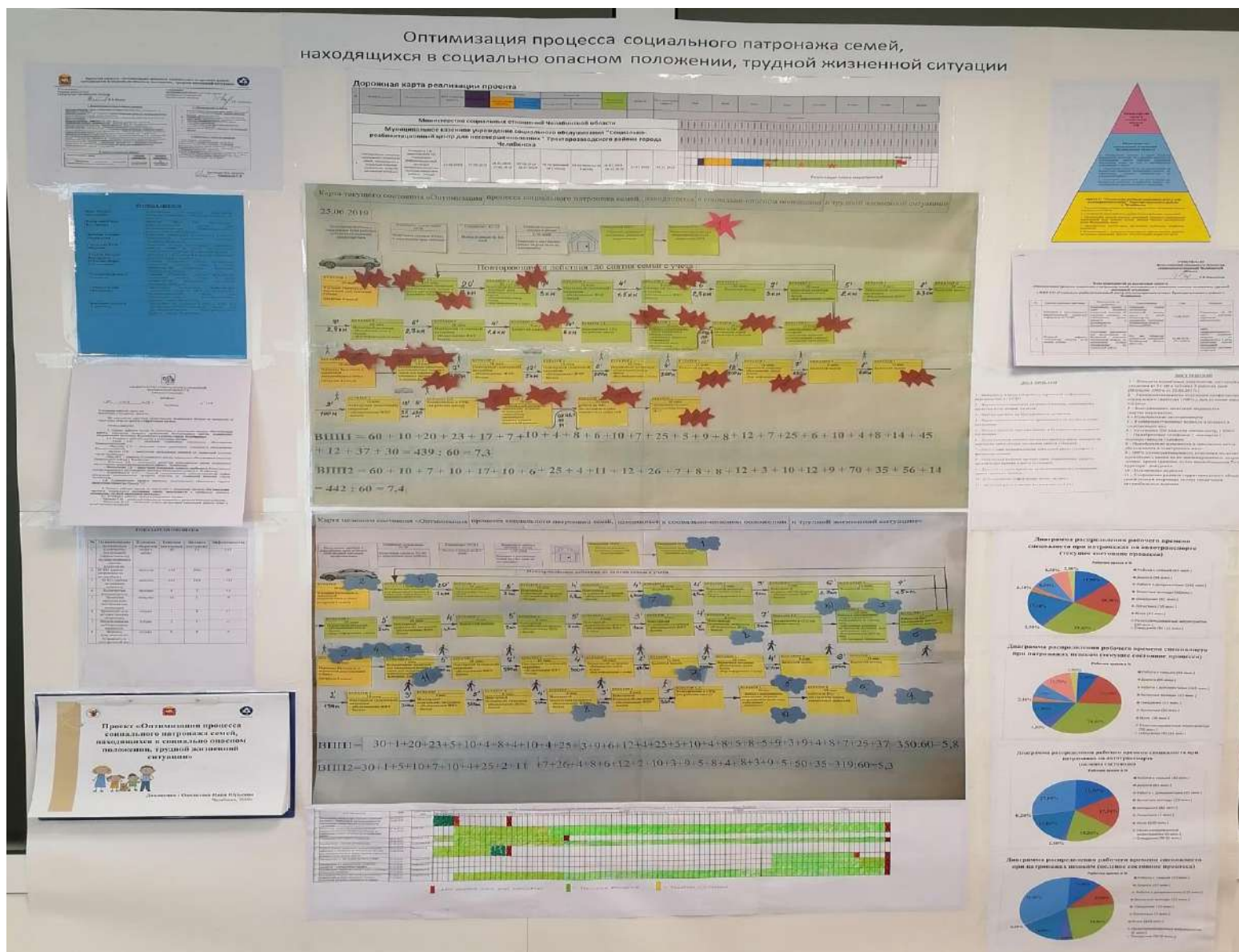
Уровень областного министерства

Уровень предприятия

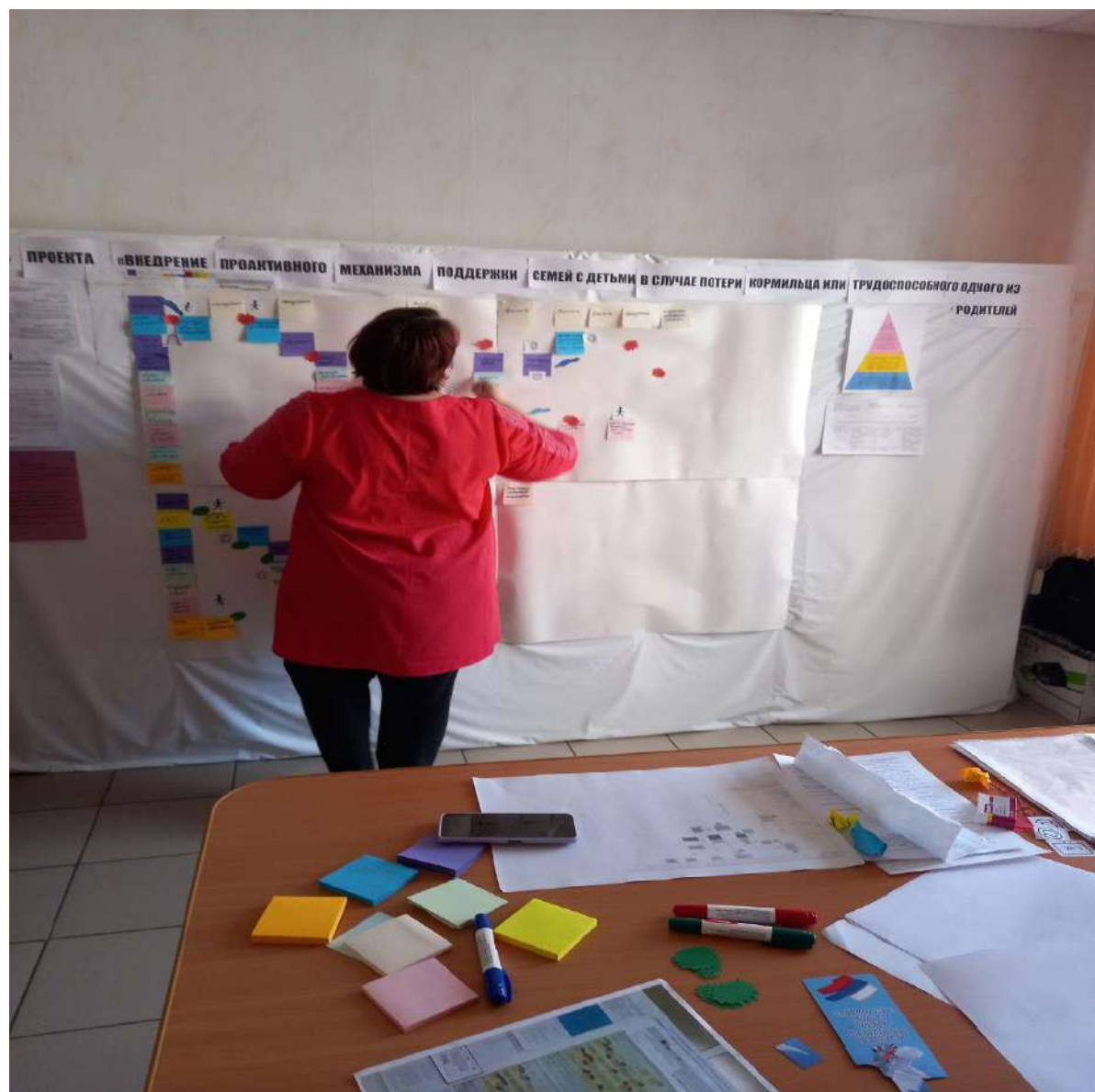
Kick-off - защита разработанных проектов. По итогам этого мероприятия утверждаются решения, запланированные в проектах, план мероприятий проекта, делается официальное объявление о начале реализации мероприятий. План мероприятий подписывает руководитель и утверждает Министр













Спасибо за внимание!