

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 32 Г.ЛИПЕЦКА**

**ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРИЁМА РОДИТЕЛЕЙ, В ТОМ
ЧИСЛЕ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ, ПО
ВОПРОСАМ ЗАЧИСЛЕНИЯ, ОТЧИСЛЕНИЯ И ПЕРЕВОДА
РЕБЕНКА В ДЕТСКИЙ САД**

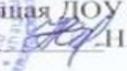
2022 год

Тема проекта: «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРИЁМА РОДИТЕЛЕЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ, ПО ВОПРОСАМ ЗАЧИСЛЕНИЯ, ОТЧИСЛЕНИЯ И ПЕРЕВОДА РЕБЕНКА В ДЕТСКИЙ САД»

СОГЛАСОВАНО

Председатель департамента образования администрации г. Липецка  С.В. Бедрова

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая ДОУ № 32 г. Липецка  Н.В. Стрельникова

Название проекта: «Оптимизация процесса приёма родителей, в том числе маломобильных групп населения, по вопросам зачисления, отчисления и перевода ребёнка в детский сад»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

1. Заказчик проекта: Заведующая Н.В. Стрельникова
2. Владелец процесса: Заведующая Н.В. Стрельникова
3. Название процесса: прием родителей по вопросам зачисления, отчисления и перевода ребенка.
4. Границы процесса: от обращения родителя в ДОУ до подписания договора с ДОУ.
5. Руководитель проекта: заместитель заведующей Лушникова Н.Е.
6. Команда проекта:
 - заместитель заведующей Калинина Ю.И.
 - старший воспитатель Антонова М.А.
 - бухгалтер Воробьева О.Н.

2. Обоснование выбора

Проблемы:

- временные потери у законных представителей, родителей (заказчиков муниципальных услуг) при заполнении бланков документов на зачисление ребёнка в ДОУ;
- временные потери у ответственных лиц за приём документов при выполнении своих должностных обязанностей в течение дня;
- неудовлетворённость заказчика количеством и объемом заполняемых документов.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Максимально сократить время приёма документов от законных представителей ребёнка, зачисляемого в ДОУ	18 мин	7 мин

Эффект: повышение удовлетворенности законных представителей, родителей (заказчиков муниципальных услуг) при зачислении ребёнка в ДОУ; качественное оказание муниципальной услуги; повышение производительности труда у ответственных лиц за приём документов при выполнении своих должностных обязанностей в течение дня.

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта. Разработка паспорта проекта: 12.09.2022-10.10.2022
2. Анализ текущей ситуации. Картирование процесса: 17.10.2022-31.10.2022
3. Выявление коренных причин, формирование предложений по их решению: 01.11.2022-07.11.2022
4. Разработка карты целевого состояния процесса: 08.11.2022-16.11.2022
5. Защита выработанных предложений по совершенствованию (разработка плана мероприятий по улучшению): 17.11.2022-25.11.2022
6. Реализация плана мероприятий: 28.11.2022-20.12.2022
7. Контроль (производственный анализ) и стандартизация результатов: 21.12.2022-30.12.2022
8. Закрытие проекта: 30.12.2022
9. Мониторинг стабильности результатов: 16.01.2023-16.02.2023

КОМАНДА ПРОЕКТА



Руководитель
проекта:
заместитель
заведующей
Лушникова Н.Е.



Заместитель
заведующей
Калинина Ю.И.



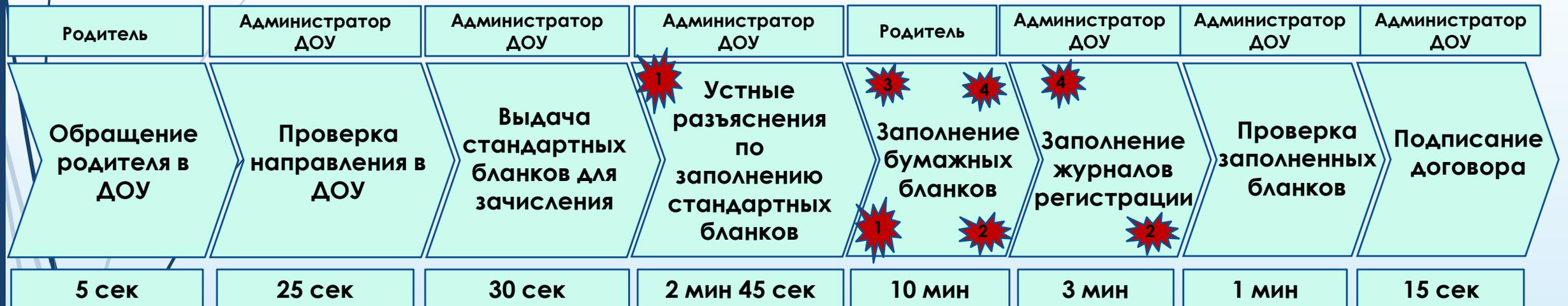
Старший
воспитатель
Антонова М.А.



Бухгалтер
Воробьева О.В.

КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

ВПП=18 мин



- 1 Простои, связанные с длительными устными указаниями
- 2 Перепроизводство за счет дублирующей информации в стандартных бланках
- 3 Брак (ошибки) из – за низкой речевой культуры родителей (законных представителей)
- 4 Объем заполняемых документов (излишние запасы бумаги)

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ

№ п/п	Проблема	Причина	Способ решения
1	Временные потери у родителей (законных представителей) при заполнении бланков документов на зачисление ребёнка в ДОУ	Перепроизводство за счет дублирующей информации в стандартных бланках; низкая речевая культура родителей (законных представителей)	Организация процесса зачисления, отчисления и перевода на базе электронного ввода необходимых данных родителей (законных представителей) и передача их по локальной сети с выводом на МФУ
2	Временные потери у ответственных лиц за прием документов при выполнении своих должностных обязанностей в течение дня	Перепроизводство за счет дублирующей информации в стандартных бланках; низкая речевая культура родителей (законных представителей); простои, связанные с длительными устными указаниями	Организация процесса зачисления, отчисления и перевода на базе электронного ввода необходимых данных родителей (законных представителей) и передача их по локальной сети с выводом на МФУ
3	Неудовлетворенность заказчика количеством и объемом заполняемых документов	Перепроизводство за счет дублирующей информации в стандартных бланках	Организация процесса зачисления, отчисления и перевода на базе электронного ввода необходимых данных родителей (законных представителей) и передача их по локальной сети с выводом на МФУ

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ

Федеральный уровень – проблемы
НЕ выявлены

Муниципальный уровень – проблем
НЕ выявлено

Проблемы ДОУ:

- большой поток родителей, желающих оформить ребенка в ДОУ;
- неудовлетворенность заказчика количеством и объемом заполняемых документов

«5 ПОЧЕМУ?»

Долгий процесс приёма родителей по вопросам зачисления, отчисления и перевода

Долгое ожидание в очереди

Временные затраты на ожидание выхода предшествующих посетителей, заполняющих бланки на бумажных носителях

Долгие устные
разъяснения по
заполнению
бланков

Низкая речевая
культура
родителей

Необходимость
заполнения
нескольких
экземпляров

Ручной способ
подачи заявлений на
бумажном носителе

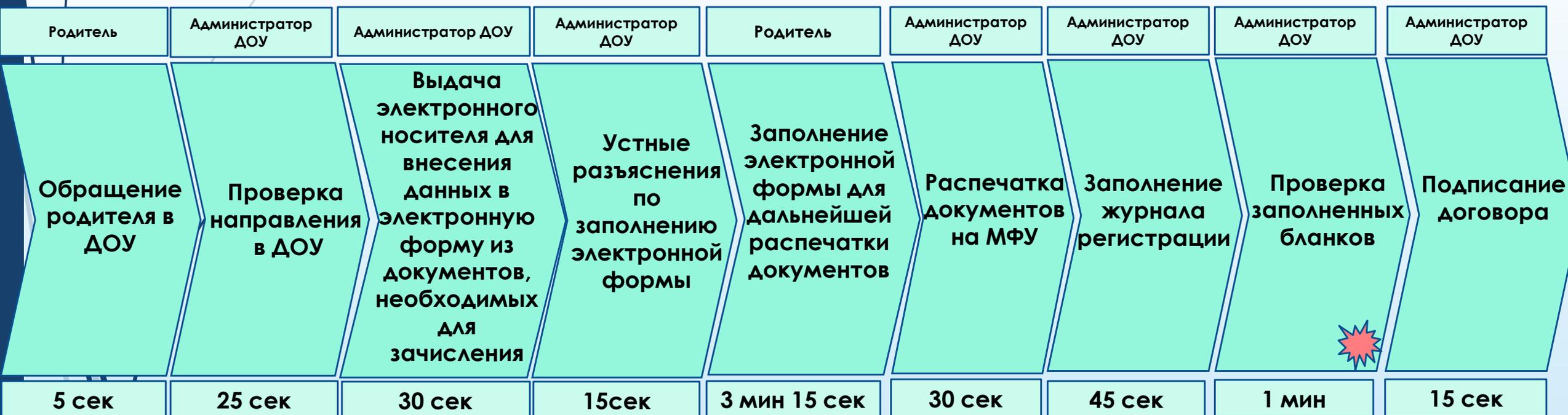
КАРТА ИДЕАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

ВПП=4 мин 30 сек



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

ВПП=7 мин



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДОСТИЖЕНИЮ ЦЕЛЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ («ДОРОЖНАЯ КАРТА»)

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок реализации	Ожидаемый результат	Ответственный исполнитель
1	Определение параметров программного обеспечения (перечень документов, наполненность документов, необходимые поля)	28.11.2022 – 01.12.2022	Определение основных требований для формирования технического задания	Калинина Ю.И.
2	Разработка технического задания (ТЗ) на программное обеспечение (ПО)	02.12.2022 – 06.12.2022	Сформированное техническое задание	Лушникова Н.Е.
3	Разработка программного обеспечения (ПО) в соответствии с ТЗ	07.12.2022 – 12.12.2022	Программное обеспечение версия 1.0	Лушникова Н.Е.
4	Пилотное апробирование разработанного программного обеспечения (ПО) на основе ТЗ и сбор обратной связи о недоработках ПО	13.12.2022 – 18.12.2022	Перечень доработок по программному обеспечению в соответствии с требованиями клиентов	Калинина Ю.И.
5	Подготовка рабочего места для интерактивного заполнения документов	07.12.2022 – 18.12.2022	Рабочее место для использования программного обеспечения по приему воспитанников	Антонова М.А.
6	Доработка ПО по результатам обратной связи от пользователей	19.12.2022 – 25.12.2022	Программное обеспечение с учетом предыдущих доработок	Лушникова Н.Е.
7	Внедрение ПО по результатам всех доработок	26.12.2022 – 30.12.2022	Уменьшение временных затрат на зачисление воспитанников и удовлетворение родителей	Воробьева О.В.

ДИАГРАММА ГАНТА

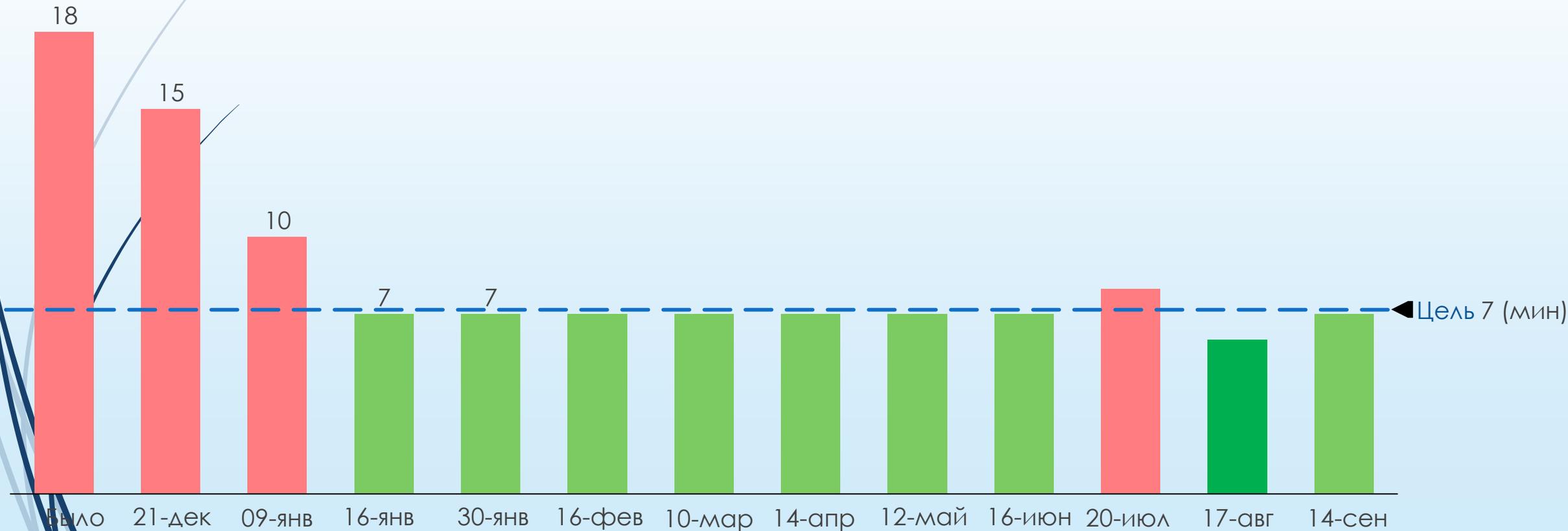
	28.11.2022 – 01.12.2022	02.12.2022 – 06.12.2022	07.12.2022 – 12.12.2022	13.12.2022 – 18.12.2022	19.12.2022 – 25.12.2022	26.12.2022 – 30.12.2022
Определение параметров программного обеспечения (перечень документов, наполненность документов, необходимые поля)						
Разработка технического задания (ТЗ) на программное обеспечение (ПО)						
Разработка программного обеспечения (ПО) в соответствии с ТЗ						
Подготовка рабочего места для интерактивного заполнения документов						
Пилотное апробирование разработанного программного обеспечения (ПО) на основе ТЗ и сбор обратной связи о недоработках ПО						
Доработка ПО по результатам обратной связи от пользователей						
Внедрение ПО по результатам всех доработок						

СТАНДАРТИЗАЦИЯ: ЧЕК – ЛИСТ ПРИЕМА РОДИТЕЛЕЙ (ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ) ПО ВОПРОСАМ ЗАЧИСЛЕНИЯ, ОТЧИСЛЕНИЯ И ПЕРЕВОДА РЕБЕНКА В ДОУ

№ п/п	Шаги	Продолжительность, сек	
		Цель	Факт
1	Обращение родителя в ДОУ	5 сек	5 сек
2	Проверка направления в ДОУ	25 сек	25 сек
3	Выдача электронного носителя для внесения данных для электронной формы документов необходимых для зачисления	30 сек	30 сек
4	Устные разъяснения по заполнению электронной формы	15 сек	15 сек
5	Заполнение электронной формы для дальнейшей распечатки документов	3 мин 15 сек	3 мин 15 сек
6	Распечатка документов на МФУ	30 сек	30 сек
7	Заполнение журнала регистрации	45 сек	45 сек
8	Проверка заполненных бланков	1 мин	1 мин
9	Подписание договора	15 сек	15 сек

МОНИТОРИНГ СТАБИЛЬНОСТИ РЕЗУЛЬТАТОВ

Время приема документов, мин



ДОСТИГНУТЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

БЫЛО



ВПП = 18 МИН



длительное время на заполнение документов



низкая удовлетворенность законных представителей



временные потери у ответственных администраторов за прием документов при выполнении своих должностных обязанностей в течение дня

СТАЛО



ВПП = 7 МИН



сокращение времени на заполнение документов на бумажном носителе



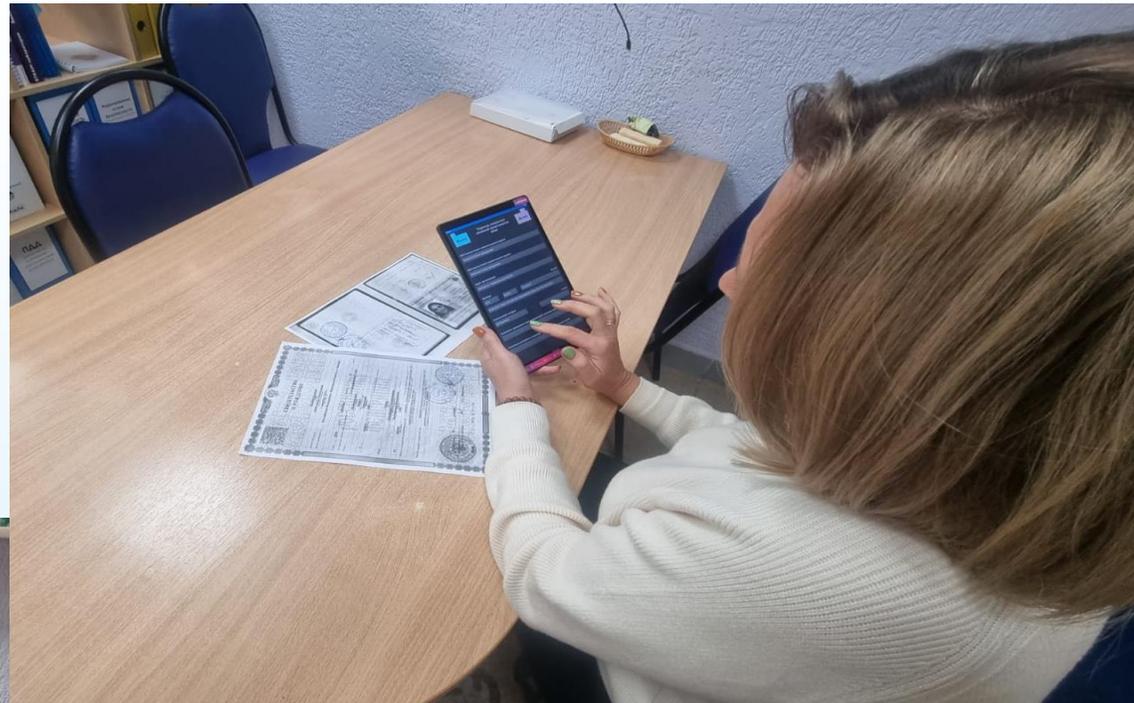
увеличение пропускной способности приема документов



повышение удовлетворенности как родителей, так и ответственных за прием документов администраторов

ФОТООТЧЕТ

БЫЛО

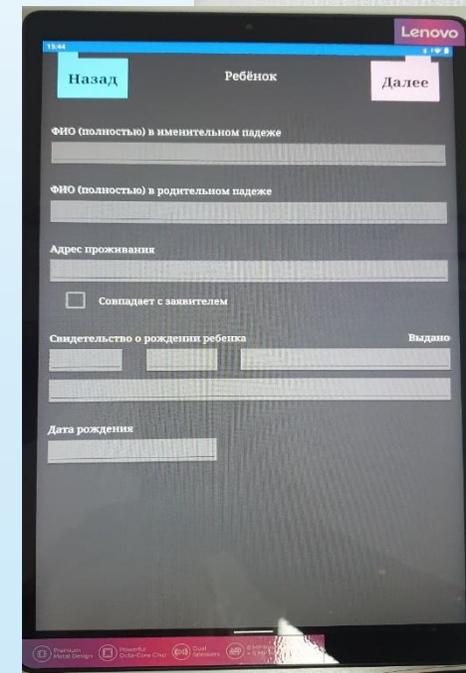
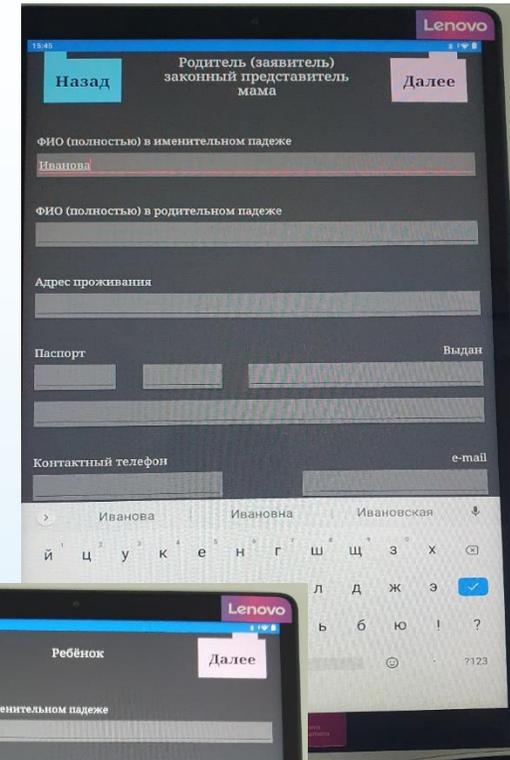
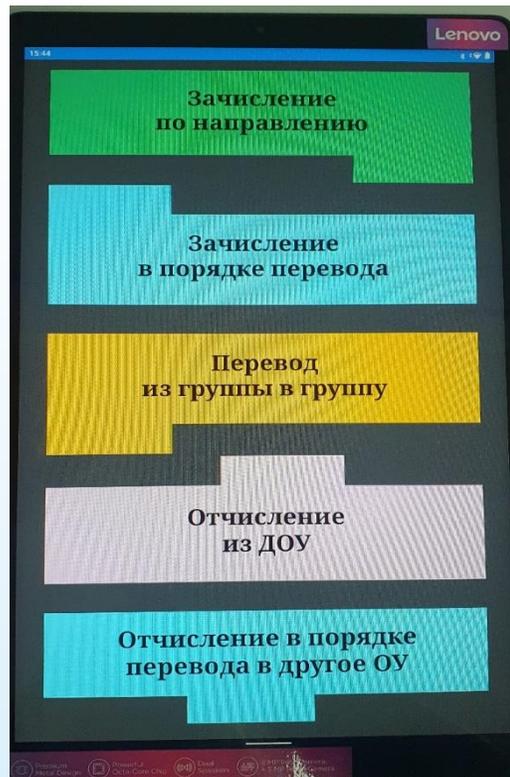


СТАЛО

АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ

Алгоритм работы с программным обеспечением «ДОУ № 32»

1. Включить планшет;
2. Выбрать на экране ярлык «ДОУ» для запуска программы для зачисления;
3. Выбрать наименование действий предложенных услуг:
 - Зачисление в ДОУ;
 - Отчисление из ДОУ;
 - Перевод из ДОУ в ДОУ.
4. Заполнить необходимые поля, открытые на экране:
 - ФИО законного представителя;
 - ФИО ребенка;
 - паспортные данные мамы;
 - паспортные данные папы;
 - адрес места жительства;
 - образовательная услуга;
 - срок обучения;
 - дата зачисления/отчисления/перевода.
5. После выполнения всех действий на планшете. На рабочем ПК, подключенном к программе зачисления ДОУ – выбрать пункт «Печать всех документов»:
 - договор/заявление/согласие на обработку персональных данных.



ФОТООТЧЕТ

