



Липецкая  
область

# Сокращение времени рассмотрения предложений, жалоб, обращений родителей (законных представителей) обучающихся

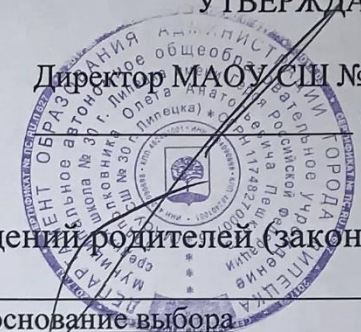
МАОУ СШ № 30 г. Липецка

2021



УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ СШ № 30 г. Липецка  
С.А.Ковтонюк



Название проекта: Сокращение времени рассмотрения предложений, жалоб, обращений родителей (законных представителей) обучающихся

<p>1. <u>Вовлеченные лица и рамки проекта</u></p> <p>1. <u>Заказчик проекта</u>: родительский комитет.                  2. <u>Владелец процесса</u>: директор школы Ковтонюк С.А.                  3. <u>Название процесса</u>: рассмотрение предложений, жалоб, обращений.                  4. <u>Границы процесса</u>: от времени подачи предложения, жалобы, обращения до ответа на него.                  5. <u>Руководитель проекта</u>: заместитель директора Чудин В.Г.                  6. <u>Команда проекта</u>: заместители директора Баркова О.Е., Веревкина Т.В., секретарь Чистякова М.В.</p>	<p>2. <u>Обоснование выбора</u></p> <p>Разработка проекта обусловлена:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. необходимостью оперативного принятия управленческих решений в интересах получателей образовательных услуг;</li> <li>2. необходимостью учета потребностей и мнений родителей (законных представителей) обучающихся при организации образовательной деятельности.</li> </ol>																					
<p>3. <u>Цели и плановый эффект</u></p> <table border="1" data-bbox="340 775 1277 1248"> <thead> <tr> <th>Наименование цели</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Сокращение времени рассмотрения предложений, жалоб, обращений.</td> <td>30 дней</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- I типа</td> <td></td> <td>5 часов</td> </tr> <tr> <td>- II типа</td> <td></td> <td>10 дней</td> </tr> <tr> <td>- III типа</td> <td></td> <td>25 дней</td> </tr> <tr> <td>- IV типа</td> <td></td> <td>25 дней</td> </tr> <tr> <td>2. Повышение уровня удовлетворённости качеством работы с обращениями и сообщениями граждан.</td> <td>77%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Эффекты:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Укрепление позитивного имиджа, повышение уровня доверия к образовательному учреждению со стороны родителей обучающихся.</li> <li>2. Реализация подхода «фокус на потребителя».</li> </ol>	Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	1. Сокращение времени рассмотрения предложений, жалоб, обращений.	30 дней		- I типа		5 часов	- II типа		10 дней	- III типа		25 дней	- IV типа		25 дней	2. Повышение уровня удовлетворённости качеством работы с обращениями и сообщениями граждан.	77%	90%	<p>4. <u>Ключевые события проекта</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Старт проекта. Разработка паспорта проекта: 25.05.2020.</li> <li>2. Анализ текущей ситуации. Картирование процесса: 26.05.2020-26.06.2020.</li> <li>3. Разработка карты идеального и целевого состояния процесса: 29.06.2020-10.07.2020.</li> <li>4. Выявление коренных причин проблем, формирование предложений по их решению: 13.07.2020-24.07.2020.</li> <li>5. Защита выработанных предложений по совершенствованию (плана мероприятий): 27.07.2020.</li> <li>6. Реализация плана мероприятий: 28.07.2020-04.12.2020.</li> <li>7. Контроль (производственный анализ) и стандартизация результатов: 07.12.2020-14.01.2021.</li> <li>8. Закрытие проекта: 15.01.2021.</li> <li>9. Мониторинг стабильности результатов: 18.01.2021-29.01.2021.</li> </ol>
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель																				
1. Сокращение времени рассмотрения предложений, жалоб, обращений.	30 дней																					
- I типа		5 часов																				
- II типа		10 дней																				
- III типа		25 дней																				
- IV типа		25 дней																				
2. Повышение уровня удовлетворённости качеством работы с обращениями и сообщениями граждан.	77%	90%																				

# СОСТАВЛЕНИЕ ПАСПОРТА ПРОЕКТА

## Вовлеченные лица и рамки проекта

1. Заказчик проекта: родительский комитет.
2. Владелец процесса: директор школы Ковтонюк С.А.
3. Название процесса: рассмотрение предложений, жалоб, обращений.
4. Границы процесса: от времени подачи предложения, жалобы, обращения до ответа на него.
5. Руководитель проекта: заместитель директора Чудин В.Г.
6. Команда проекта: заместители директора Баркова О.Е., Веревкина Т.В., секретарь Чистякова М.В.

## Обоснование выбора

Разработка проекта обусловлена:

1. необходимостью оперативного принятия управленческих решений в интересах получателей образовательных услуг;
2. необходимостью учета потребностей и мнений родителей (законных представителей) обучающихся при организации образовательной деятельности.

# СОСТАВЛЕНИЕ ПАСПОРТА ПРОЕКТА

## Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение времени рассмотрения предложений, жалоб, обращений	30 дней	
- I типа		5 часов
- II типа		10 дней
- III типа		25 дней
- IV типа		25 дней
2. Повышение уровня удовлетворённости качеством работы с обращениями и сообщениями граждан.	77%	90%





## Основные события проекта

- 1. Старт проекта. Разработка паспорта проекта: 25.05.2020.
- 2. Анализ текущей ситуации. Картирование процесса: 26.05.2020-26.06.2020.
- 3. Разработка карты идеального и целевого состояния процесса: 29.06.2020-10.07.2020.
- 4. Выявление коренных причин проблем, формирование предложений по их решению: 13.07.2020-24.07.2020.
- 5. Защита выработанных предложений по совершенствованию (плана мероприятий): 27.07.2020.
- 6. Реализация плана мероприятий: 28.07.2020-04.12.2020.
- 7. Контроль (производственный анализ) и стандартизация результатов: 07.12.2020-14.01.2021.
- 8. Закрытие проекта: 15.01.2021.
- 9. Мониторинг стабильности результатов: 18.01.2021-29.01.2021.

**Эффекты:** 1. Укрепление позитивного имиджа, повышение уровня доверия к образовательному учреждению со стороны родителей обучающихся.  
2. Реализация подхода «фокус на потребителя».

# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

Границы процесса	3 дня	2 дня	1 день	3 дня	5 дней	5 дней	3 дня	1 день	2 дня	2 дня	2 дня	1 день
<b>Секретарь</b>	Получение обращения, регистрация в журнале, передача руководителю		Передача обращения исполнителю									Передача ответа на обращение
<b>Исполнитель</b>				Анализ документа	Запрос информации (анализ ситуации)	Решение проблемы	Подготовка ответа	Передача руководителю		Доработка ответа, передача руководителю		
<b>Руководитель ОУ</b>		Изучение содержания обращения и выбор исполнителя							Изучение ответа, возврат на доработку		Изучение доработки	

-  **Ожидание**
-  **Избыточная обработка**
-  **Ненужная транспортировка**
-  **Лишние движения**

Время протекания процесса – 30 дней

# ПОСТРОЕНИЕ ПИРАМИДЫ ПРОБЛЕМ



# ПОИСК РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Неудовлетворенность заявителя качеством ответа на обращение

**ДОЛГО**

**БЕЗ РЕШЕНИЯ**

**Почему?**

Потеря актуальности/обострение проблемы за время  
подготовки ответа

Формальный ответ вместо решения

**Почему?**

Долгая обработка обращения

Бюрократический подход

**Почему?**

Отсутствие автоматизации процесса

Отсутствие компетенций и  
культуры работы с заявителями у исполнителей

**Почему?**

Отсутствие в ОУ четкого порядка работы с обращениями

Отсутствие в работе сотрудников фокуса на потребителя

**Почему?**

Отсутствие клиентоцентричного подхода в управлении ОУ

# ПОИСК РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

**Неудовлетворенность клиента качеством предоставляемых услуг**

**Почему?**

Точка зрения администрации и точка зрения потребителей образовательных услуг не всегда совпадает

**Почему?**

Отсутствует регулярная эффективная обратная связь между администрацией и клиентом

Образовательные программы (в т.ч. условия реализации) не соответствуют ожиданиям и потребностям клиента

Потери качества при реализации образовательных программ сотрудниками. Требуется контроль

**Почему?**

Отсутствие в работе задач по использованию новых форм обратной связи (мессенджеры, социальные сети, электронная приемная, предложения по улучшению)

Отсутствие взаимодействия с клиентом при создании образовательных программ и проверке качества

Отсутствие предвосхищений потребностей клиента (предикаторов)

Нехватка времени

Отсутствие саморегуляции процессов

**Почему?**

Отсутствие у сотрудников (педагогов) бережливых компетенций и эмпатии в работе с клиентом

**Почему?**

Отсутствие клиентоцентричного подхода в управлении ОУ



# ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



# КАРТА ИДЕАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

Границы процесса	5 минут	15 минут	60 минут	30 минут	15 минут	15 минут
<b>Секретарь</b>	Прием звонков, сообщений в соцсетях, фиксация обращения, отправка в работу (если нельзя дать стандартный ответ) /обработка обращения, сортировка, маркировка обращений по длительности/срочности решения проблемы в системе электронного документооборота					Отправка итогового ответа
<b>Исполнитель</b>			Рассмотрение обращения и решение проблемы	Подготовка ответа/проекта решения. Направление директору ОУ		
<b>Руководитель ОУ</b>		Подтверждение маркировки (по содержанию и срокам) Поручение исполнителям, соисполнителям, определение сроков сбора рабочей группы (при необходимости)			Принятие решения. Утверждение ответа	

Время протекания процесса – 140 минут

# ТИПЫ ОБРАЩЕНИЙ

Обращение	Срок исполнения
I типа	5 часов
II типа	10 дней
III типа	25 дней
IV типа	Ответ в течение 25 дней, дальнейший контроль за исполнением

# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Ожидание

Границы процесса	5 минут	10 минут	15 минут	3,5 часа – 25 дней		30 минут	15 минут	15 минут
Секретарь	Прием звонков, сообщений в соцсетях, фиксация обращения, отправка в работу (если нельзя дать стандартный ответ)/обработка обращения							Отправка итогового ответа
Заместитель директора		Сортировка, маркировка обращений по длительности/срочности решения проблемы в системе электронного документооборота						
Исполнитель				Рассмотрение обращения и решение проблемы (I типа) 3,5 часа				
				Рассмотрение обращения и решение проблемы (II типа) 10 дней				
				Рассмотрение обращения и решение проблемы (III типа) 25 дней	Запрос информации (при необходимости)	Коллегиальное рассмотрение проблемы (при необходимости)	Подготовка ответа/проекта решения. Направление директору ОУ	
				Рассмотрение обращения (IV типа) (невозможно решить за 30 дней)				
Руководитель ОУ			Подтверждение маркировки (по содержанию и срокам) Поручение исполнителям, соисполнителям, определение сроков сбора группы (при необходимости)				Утверждение ответа, принятие решения	

Время протекания процесса: 5 часов – 25 дней

# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Ожидание

Границы процесса	5 минут	10 минут	15 минут
Секретарь	Прием звонков, сообщений в соцсетях, фиксация обращения, отправка в работу (если нельзя дать стандартный ответ)/обработка обращения		
Заместитель директора		Сортировка, маркировка обращений по длительности/срочности решения проблемы в системе электронного документооборота	
Исполнитель			
Руководитель ОУ			Подтверждение маркировки (по содержанию и срокам). Поручение исполнителям, соисполнителям, определение сроков сбора группы (при необходимости)

(Начало таблицы)

# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Ожидание

Границы процесса	3,5 часа – 25 дней			30 минут	15 минут	15 минут
Секретарь						Отправка итогового ответа
Заместитель директора						
Исполнитель	Рассмотрение обращения и решение проблемы (I типа) 3,5 часа					
	Рассмотрение обращения и решение проблемы (II типа) 10 дней			Подготовка ответа/проекта решения. Направление директору ОУ		
	Рассмотрение обращения и решение проблемы (III типа) 25 дней	Запрос информации (при необходимости)	Коллегиальное рассмотрение проблемы (при необходимости)			
	Рассмотрение обращения (IV типа) (невозможно решить за 30 дней)					
Руководитель ОУ						

(Окончание таблицы)

# ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Проблема	Способы решения	Сроки	Ответственные
Неэффективные способы обратной связи с клиентами	Разработка чек-листа по работе с сообщениями в социальных сетях	24.08-11.09	Чудин В.Г.
	Создание страницы ОУ в Инстаграм для общения с родителями	17.08-11.09	Баркова О.Е.
	Разработка графика приема граждан администрацией ОУ	17.08-09.10	Веревкина Т.В.
	Создание раздела для обратной связи на сайте ОУ	17.08-09.10	Антонова А.Ю.
	Создание «парковки идей» на 1-м этаже здания	14.09-02.10	Чудин В.Г.
	Организация в группах ОУ в социальных сетях с помощью системы хештегов информационного потока, в т.ч. опережающего, о событиях в ОУ	14.09-09.10	Баркова О.Е.
Длительная обработка обращений	Создание группы контроля качества среди родителей ОУ	12.10-04.12	Баркова О.Е.
	Актуализация порядка работы с обращениями	12.10-04.12	Веревкина Т.В.
	Автоматизация процесса рассмотрения обращений	12.10-04.12	Антонова А.Ю.
Отсутствие решения проблемы	Создание рабочих групп качества	05.10-23.10	Чудин В.Г.
Отсутствие (недостаточно) в корпоративной культуре фокуса на клиента	Анкетирование уровня удовлетворенности граждан предоставляемыми услугами	26.10-13.11	Чудин В.Г.
	Тренинги по развитию Soft skills у сотрудников (педагогов)	16.11-04.12	Чудин В.Г.



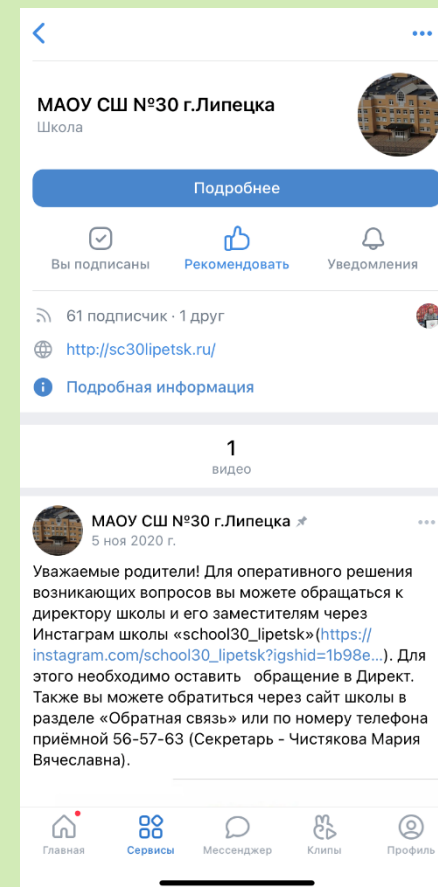
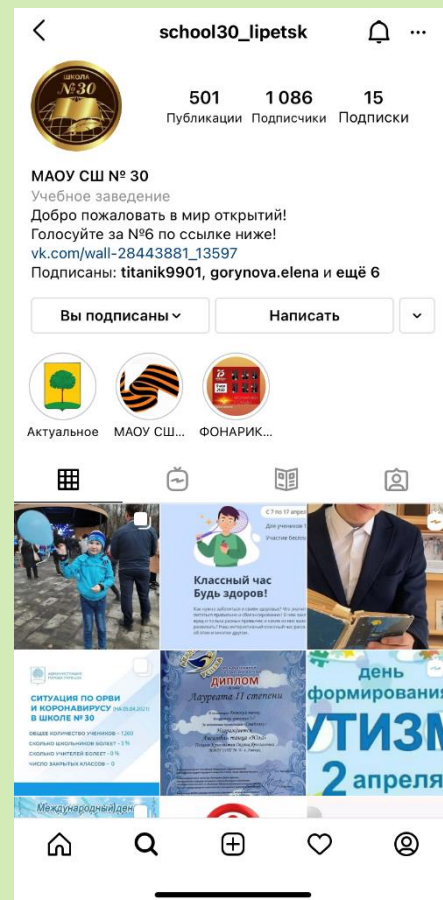


# СОЗДАНИЕ «УГОЛКА РЕШЁННЫХ ПРОБЛЕМ»

Создана страница ОУ в «Instagram» и «Вконтакте» с обратной связью

[https://www.instagram.com/school30\\_lipetsk/](https://www.instagram.com/school30_lipetsk/)

[https://vk.com/school\\_30lip](https://vk.com/school_30lip)




# СОЗДАНИЕ «УГОЛКА РЕШЁННЫХ ПРОБЛЕМ»

Добавлена возможность обратной связи на сайт школы  
<http://sc30lipetsk.ru/obratnaya-svyaz/>

Главная 75-летие Победы Расписание занятий Сведения об образовательной организации Профилактика заболеваний Приём в школу  
Питание Фестиваль родительских инициатив **Обратная связь** ГИА Воспитание Спортивно-оздоровительный центр "Живи и помни"

КНОПКА ДЛЯ  
СЛАБОВИДЯЩИХ



Имя \*

Адрес электронной почты \*

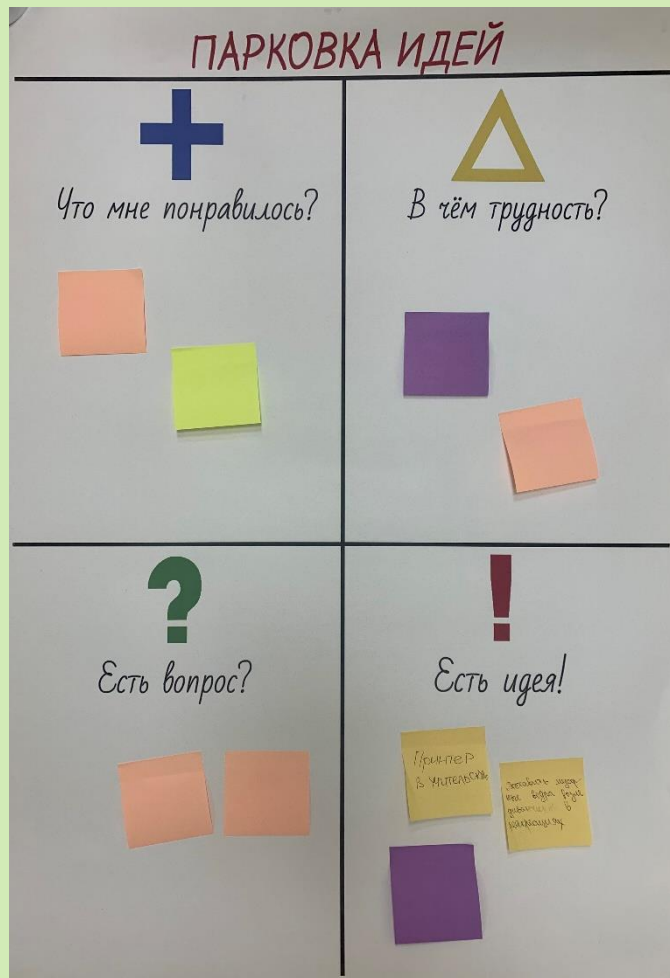
Сообщение \*

Поля, помеченные символом \*, обязательны для заполнения.

[Документы, определяющие политику обработки персональных данных](#)

# СОЗДАНИЕ «УГОЛКА РЕШЁННЫХ ПРОБЛЕМ»

Установлена «Парковка идей» в холле 1-ого этажа



Примеры:

«Поставить в учительскую принтер» (Есть идея!)

«Создать группу ребят, которые будут снимать интересные моменты нашей школьной жизни и транслировать на экран» (Есть идея!)

«Открыть кружок по танцам» (Есть идея!)

«Хотелось бы больше информации о секциях, которые есть у вас в школе» (Есть вопрос!)

«Сокращать уроки в праздничные дни» (Есть идея!)

«Спасибо [...] за профессионализм и за любовь к детям» (Что мне понравилось?)

# СОЗДАНИЕ «УГОЛКА РЕШЁННЫХ ПРОБЛЕМ»

Контроль за работой с обращениями в автоматическом режиме

	A	B	C	D	E
1	№ обращения	Дата регистрации	Исполнитель	Срок исполнения	Отметка о выполнении
2	1	22.01.2021	Баркова О.Е.	01.02.2021	Выполнено
3	2	26.01.2021	Чудин В.Г.	05.02.2021	Выполнено
4	3	08.02.2021	Чудин В.Г.	09.02.2021	Выполнено
5	4	17.02.2021	Понкратова Г.М.	18.02.2021	Выполнено
6	5	01.03.2021	Веревкина Т.В.	02.03.2021	Выполнено
7	6	03.03.2021	Веревкина Т.В.	04.03.2021	Выполнено
8	7	22.03.2021	Баркова О.Е.	01.04.2021	Выполнено
9	8	06.04.2021	Чудин В.Г.	16.04.2021	В процессе
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

Учет обращений    Статистика    (+)

# СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА

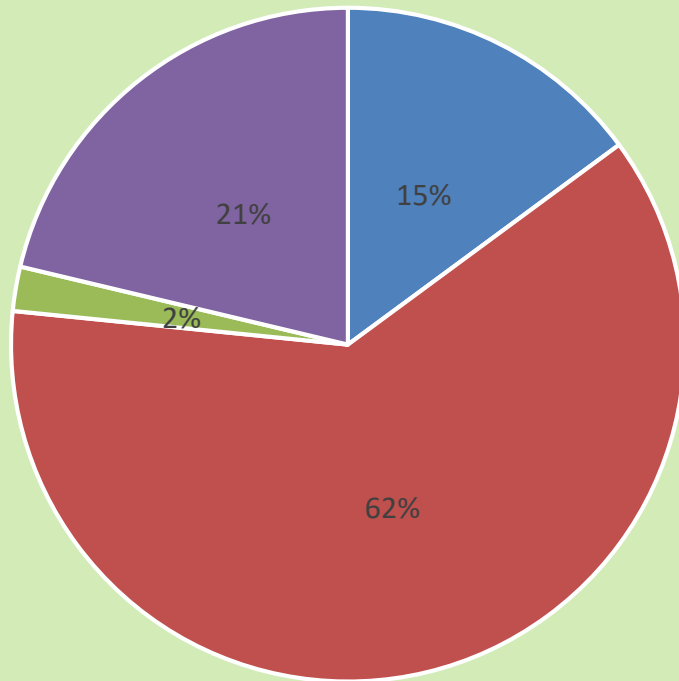
№	Действие	Исполнитель
1.1.	Прием входящего звонка/сообщения в социальной сети	Секретарь
1.1.1.	Если вопрос стандартный: дается стандартный ответ	
1.1.2.	Если вопрос нестандартный: фиксация сообщения, передача курирующему заместителю директора	
1.2.	Получение входящего письма (электронного письма), передача курирующему заместителю директора	
2.	Сортировка, маркировка обращений по длительности/срочности решения проблемы в системе электронного документооборота	Заместитель директора
3.	Подтверждение маркировки (по содержанию и срокам), поручение исполнителям, соисполнителям, определение сроков сбора группы (при необходимости)	Руководитель ОУ
4.	Рассмотрение обращения и решение проблемы	Исполнитель
4.1.	Запрос информации (при необходимости)	
4.2.	Коллегиальное рассмотрение проблемы (при необходимости)	
4.3.	Подготовка ответа/проекта решения. Направление директору ОУ	
5.	Утверждение ответа, принятие решения	Руководитель ОУ
6.	Отправка итогового ответа	Секретарь

# АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРОЕКТА

Дата замера	Время рассмотрения обращения	
	План	Факт
22.01.2021	10 дней	6 дней
26.01.2021	10 дней	3 дня

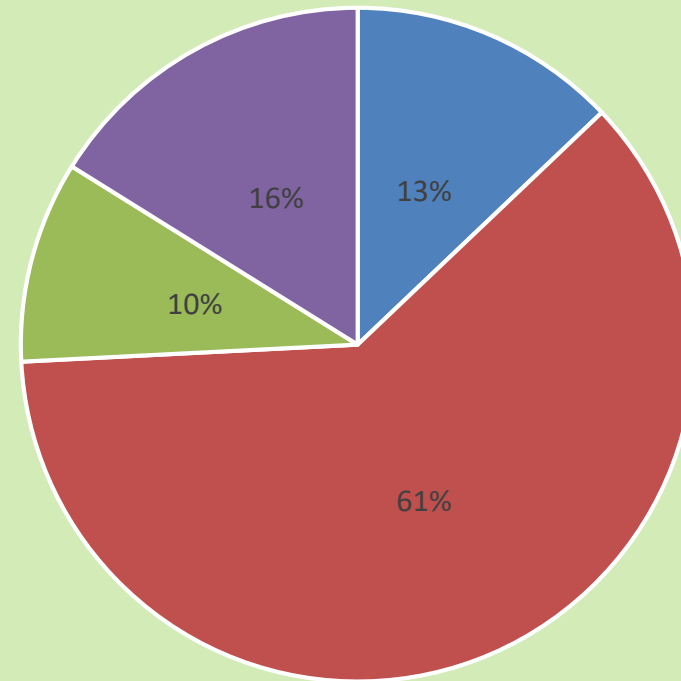
# Анализ обращений

Адресант  
2019-2020



■ Сотрудники ОУ ■ Родители учащихся ■ Другое ОУ ■ ОИВ и Прокуратура

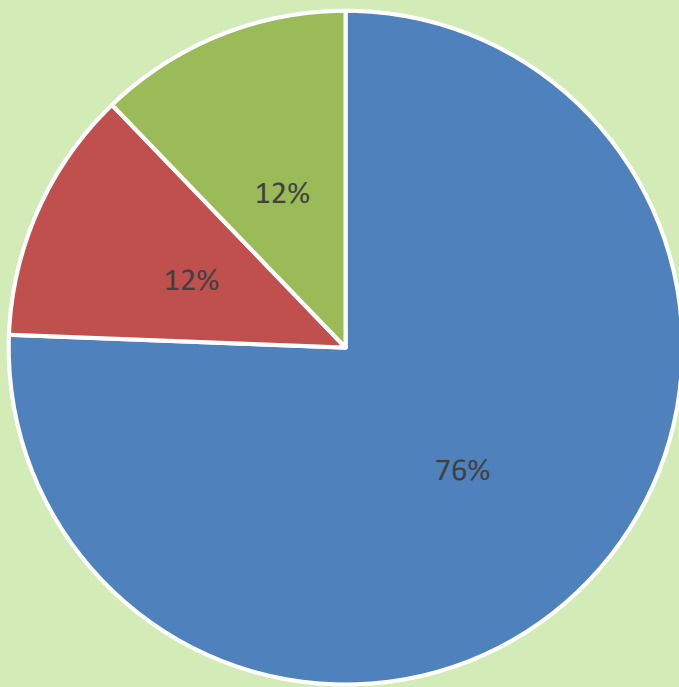
Адресант  
2020-2021



■ Сотрудники ОУ ■ Родители учащихся ■ Другое ОУ ■ ОИВ и Прокуратура

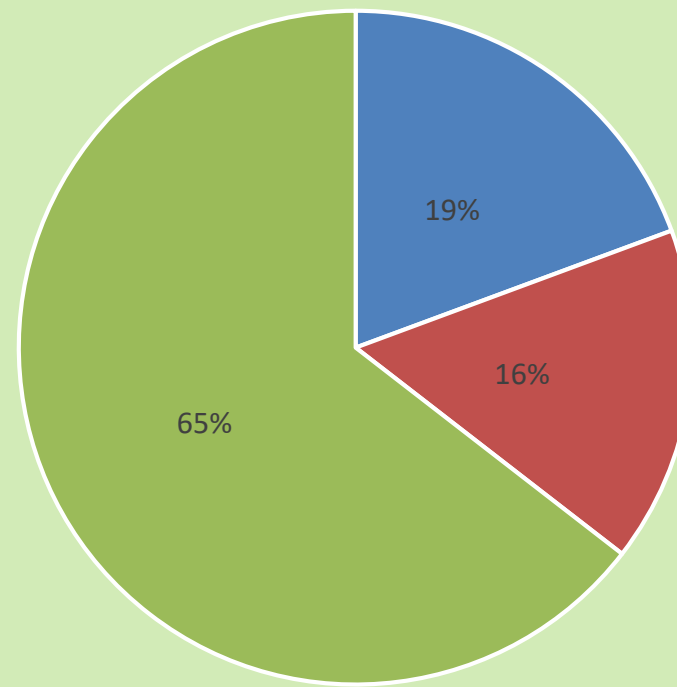
# Анализ обращений

Источник обращения  
2019-2020



■ Личный прием ■ Почта ■ Интернет

Источник обращения  
2020-2021

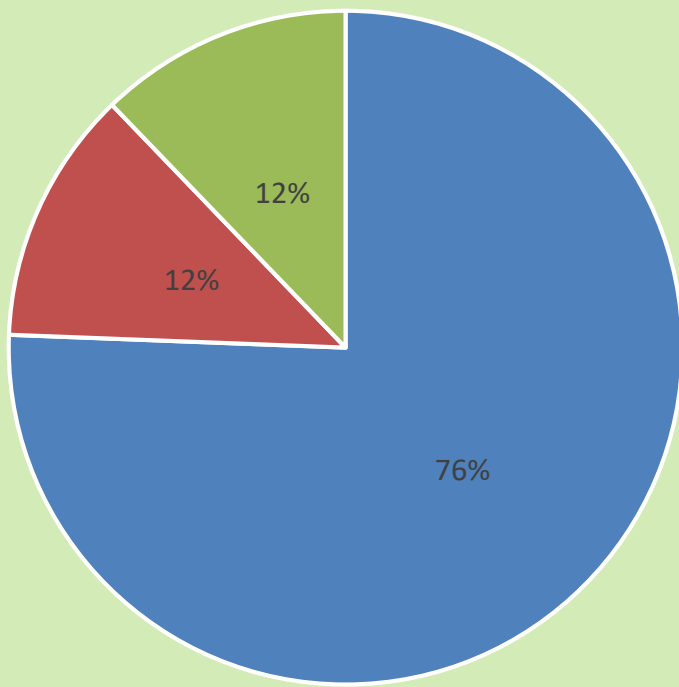


■ Личный прием ■ Почта ■ Интернет



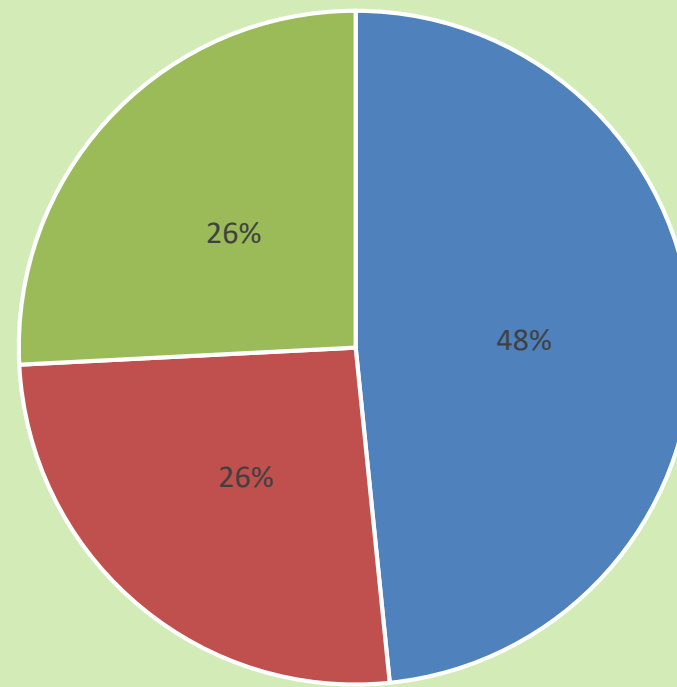
# Анализ обращений

Характер обращения  
2019-2020



■ Жалоба ■ Предложение ■ Другое

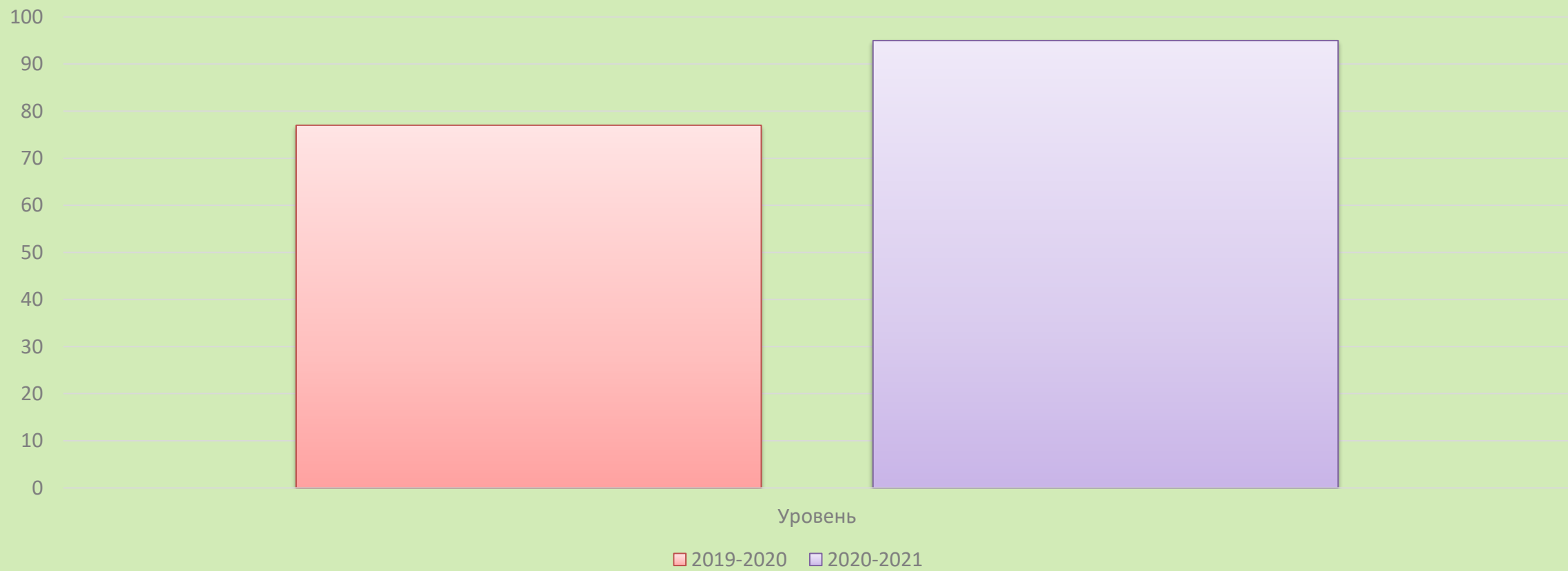
Характер обращения  
2020-2021



■ Жалоба ■ Предложение ■ Другое

# Уровень удовлетворенности

Результаты анкетирования





Липецкая  
область

# Сокращение времени рассмотрения предложений, жалоб, обращений родителей (законных представителей) обучающихся

МАОУ СШ № 30 г. Липецка

2021

