

НОВО
РОСС
ИЙСК



**Муниципальное казенное учреждение
«Социально - производственное подразделение»**

**Картирование к проекту «Оптимизация процесса выполнения
ремонтных работ согласно полученным заявкам»**





Паспорт проекта

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель главы
муниципального образования
город Новороссийск

_____ Т.В. Воронина

« ____ » _____ ГОД

Карточка проекта МКУ «СПШ»: «Оптимизация процесса выполнения ремонтных работ согласно полученным заявкам»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик: Заместитель главы МО г. Новороссийск Воронина Т.В.
Периметр процесса: Администрация МО г. Новороссийск.
Границы процесса: ОТ: поступления обращения подразделений по вопросам оперативного выполнения ремонтных работ в административных зданиях (помещениях). ДО: внесения отметки о выполнении работ в общий журнал работ
Владелец процесса: Зурабян Евгений Леонович – руководитель МКУ «Социально-производственное подразделение»
Руководитель проекта: Зурабян Е.Л.
Команда проекта: администратор проекта - Черноштан А.В. (главный специалист), ответственный за подготовку материалов - Багдасарян Д.А. (главный специалист), техническое сопровождение проекта - Нагайчук М.И. (начальник отдела автоматизации и АСУ), исполнитель по проекту - Шишулин С.С. (начальник производственного отдела)

2. Обоснование выбора

1. Обработка большого количества обращений от подразделений администрации по вопросам оперативного выполнения ремонтных работ в административных зданиях (помещениях), составленных в свободной форме, занимает много времени (в среднем в месяц 50 обращений, на обработку поступивших заявок и доведение до исполнителя тратится 1 рабочий день)
2. Уход от подачи заявок на бумажном носителе создает проблему учета выполненных работ и расхода материалов
3. Высокий процент внеплановых работ
4. Отсутствие точной информации о необходимом виде работ (сантехника, электрика, отопление и пр.) приводит либо к избыточному количеству материалов, которые необходимо брать с собой, либо к неисполнению работ по причине отсутствия необходимого материала и повторному возвращению

3. Цель

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	Динамика
Сокращение времени на обработку поступивших заявок	1 рабочий день	1 час	в 8 раз
Повышение доли выполняемых работ, согласно поступившим заявкам, %	40%	85%	в 2 раза
Сокращение доли внеплановых работ	30 шт в месяц	10 шт. в месяц	в 3 раза

4. Ключевые события проекта и сроки

1. Старт проекта 26.07.2021
2. Разработка карты текущего состояния 06.08.2021
3. Разработка карты целевого состояния 13.08.2021
4. Разработка дорожной карты 20.08.2021
5. Внедрение улучшений 25.09.2021

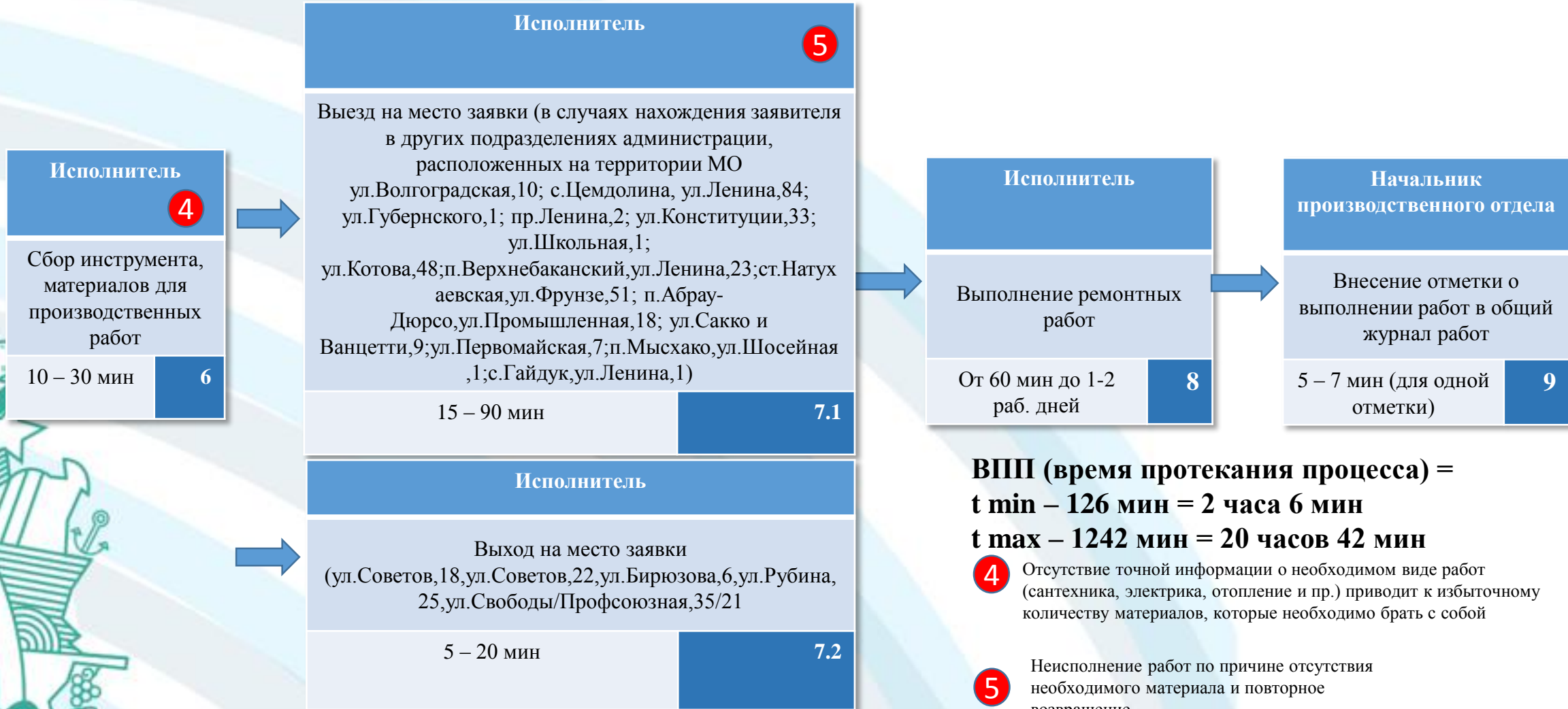
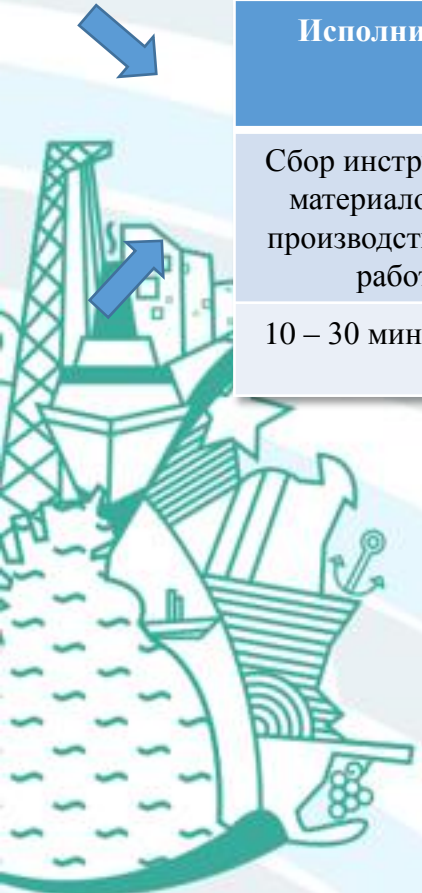
Проект «Оптимизация процесса выполнения ремонтных работ согласно полученным заявкам»

Карта текущего состояния процесса выполнения ремонтных работ, согласно полученным заявкам



Проект «Оптимизация процесса выполнения ремонтных работ согласно полученным заявкам»

Карта текущего состояния процесса выполнения ремонтных работ, согласно полученным заявкам

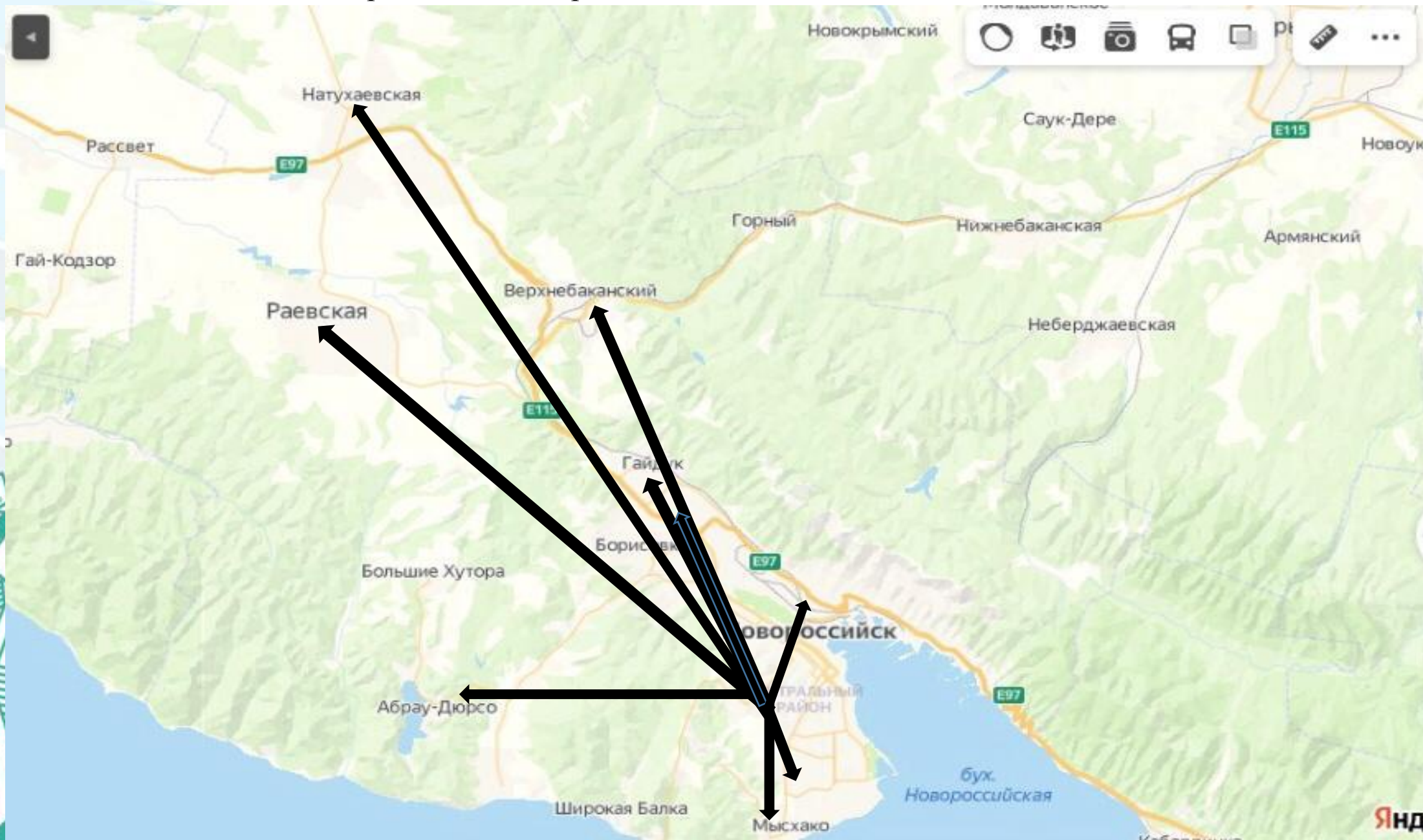


ВПП (время протекания процесса) =
 $t_{min} - 126 \text{ мин} = 2 \text{ часа } 6 \text{ мин}$
 $t_{max} - 1242 \text{ мин} = 20 \text{ часов } 42 \text{ мин}$

- 4** Отсутствие точной информации о необходимом виде работ (сантехника, электрика, отопление и пр.) приводит к избыточному количеству материалов, которые необходимо брать с собой
- 5** Неисполнение работ по причине отсутствия необходимого материала и повторное возвращение

Карта движения при выезде/выходе на место заявки

НОВО
РОССИЙСК



Образцы журнала выполненных работ и образца заявки на бумажном носителе



Образец журнала выполненных работ

№	Дата	Наименование работ	адрес	Исп-ль
1584	8.09.21	Ремонт труб ЦБ	Саки и Вансая 9	Шиндлин Юргенно
1585	—	Ремонт офиса. крыша.	Бирюзова 6 подвал	Петроски
1586	—	Подготовка помещений.	Бирюзова 6 подвал.	Долгошап
1584	—	Ремонт канал. поцр в п.л.	Бирюзова 6 57 2554	Кергеза
1588	—	Ремонт мебели	Бирюзова 6 подвал	Долгошап
1589	—	Подготовка и демонтаж проходов.	Бирюзова 6 подвал.	Петроски
1590	9.09.21	Покрытие стен	Советов 18	Долгошап
1591	—	Замена шпнт ст. трубы	Бирюзова 6 2+ 215	Петроски Кергеза
1592	—	Внос мебели в подвал.	Бирюзова 6 12	Юргенно Шиндлин
1593	—	Дорожка или ер-вкам от цоколя.	Свобода 35	Кергеза
1594	—	Замена ламп, ремонт лампы ремонт потолка	Волжара-на 10	Юргенно Петроски
1595	10.09.21	Ремонт наждак ремонт 2. из замена ламп спод.	Центральная Лейкина 24	Юргенно Петроски
1596	—	Резьбовые двери	Бирюзова 6 12	Шиндлин
1597	—	Монтаж шпр. лампы	Бирюзова 6 2+ 255 255	Кергеза
1598	—	Покрытие пола	Советов 18	Долгошап

Образец заявки на бумажном носителе (только для сотрудников административного здания ул.Бирюзова,6)

Бирюзова 6

Заявка

«__» _____ 2021г.

этаж _____ кабинет № _____

Прошу произвести ремонт :

- 1.Замка
- 2.Крана
- 3.Унитаз
- 4.Лампочки
5. Мне нужна вся информация (работа)
6. _____
7. _____

Подпись: _____

Заявку необходимо подтвердить служебной запиской на зам. главы Воронину Т.В. в программе «Дело»



Образец вкладки заполнения заявки через СЭД «Дело»

Регистрация РКПД - Google Chrome

Не защищено | 172.16.10.3/DELOWEB/Pages/Common/SelectDocgroup.aspx?...

Группы документов:

- Заявка в МКУ СПП на проведение ремонтно восстановительных работ
- Исходящая корреспонденция приемной Алферов Д.А.
- Исходящая корреспонденция приемной Воронина Т.В.
- Исходящая корреспонденция приемной Калинина С.В.
- Исходящая корреспонденция приемной Майоровой Н.В.
- Исходящая корреспонденция приемной Меланиди Д.К.
- Исходящая корреспонденция приемной Цыбань В.В.
- Исходящая корреспонденция приемной Яменсков А.И.
- Исходящие документы АМО г. Новороссийска
- Исходящие документы МКУ «СПП администрации МО»
- Ответы на обращения граждан за подписью Алферов Д.А.

Дата РКПД: Список:

Регистрация РКПД - Google Chrome

Не защищено | 172.16.10.3/DELOWEB/WebRc/PRJ_RC.aspx#regParamsA["dg":"0.12EZ.40FX","kind_doc":"3","date":"13.12.2021","inp":"0","st":"1"]?card_idR0.551.52B.4cabinet_idR5...

РКПД № РКПД-15 от 13.12.2021 (Заявка в МКУ СПП на проведение ремонтно восстановительных работ)

Регистрировать | Отменить регистрацию | Параметры РКПД | Изменить группу документов

Основные | Доп. реквизиты | Визы и подписи | Связки

Адрес, этаж, № кабинета:

Вид работ:

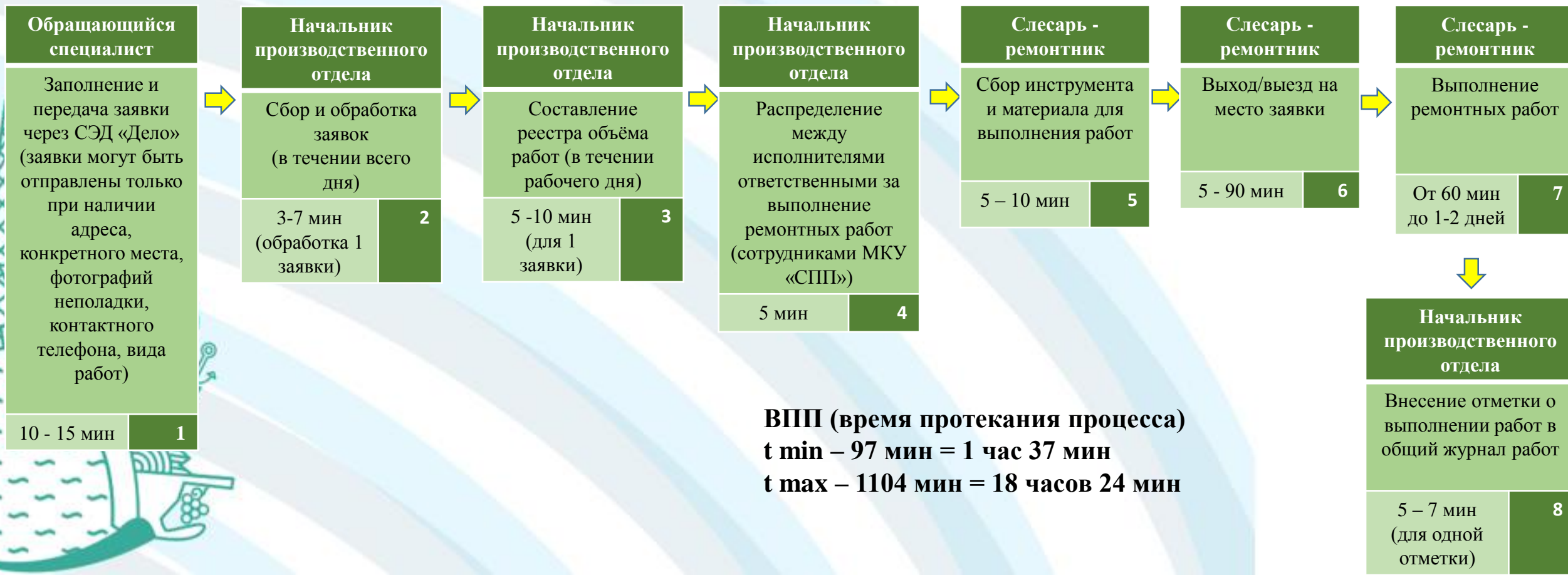
Содержание заявки:

Прикрепленные файлы отсутствуют.

Проект «Уменьшение сроков процесса выполнения ремонтных работ согласно полученным заявкам»



Карта целевого состояния процесса выполнения ремонтных работ, согласно полученным заявкам



ВПП (время протекания процесса)
 $t_{min} - 97 \text{ мин} = 1 \text{ час } 37 \text{ мин}$
 $t_{max} - 1104 \text{ мин} = 18 \text{ часов } 24 \text{ мин}$

Проект «Уменьшение сроков процесса выполнения ремонтных работ согласно полученным заявкам»



Что улучшили	Было	Стало	Динамика
Передача заявки обращающимся специалистом	<p>Передача заявки на вахту по ул. Бирюзова, 6 (только сотрудники с административного здания по ул. Бирюзова, 6), принятие заявки и распечатка делопроизводителем СПП через программу СЭД «Дело», получение заявки в телефонном режиме, постоянное уточнение неполадки на месте или в телефонном режиме</p> <p>3 – 40 мин</p>	<p>Заполнение и передача заявки через СЭД «Дело» (заявки могут быть отправлены только при наличии адреса, конкретного места, фотографий неполадки, контактного телефона, вида работ)</p> <p>7 – 15 мин</p>	В 2,7 раз
Сбор заявок	<p>Необходимо собрать заявки с вахты, от делопроизводителя и руководителя</p> <p>30 – 60 мин</p>	<p>В течении рабочего дня</p> <p>6-14 мин</p>	В 4,3 раз
Обработка заявок и составление реестра объёма работ	<p>Определение объема работ (созвон с обращающимся специалистом или выезд на место и внесение данных в реестр объема работ)</p> <p>7 – 40 мин (на 1 заявку)</p>	<p>Обработка поступившей заявки</p> <p>5 – 10 (на 1 заявку)</p>	В 4 раза
Сбор инструмента	<p>10 – 30 мин</p>	<p>5 – 10 мин</p>	В 3 раза

Проект «Уменьшение сроков процесса выполнения ремонтных работ согласно полученным заявкам»



Что улучшили	Было	Стало	Динамика
Процент внеплановых работ	30 шт	10 шт	В 3 раза
Форма подачи заявки от обращающегося специалиста	<p>Заполнение заявки на бумажном носителе, подача заявки в СЭД «Дело», звонок руководителю/начальнику производственного отдела</p> <p>1 – 30 мин</p>	<p>Заполнение и передача заявки через СЭД «Дело» (заявки могут быть отправлены только при наличии адреса, конкретного места, фотографий неполадки, контактного телефона, вида работ)</p> <p>10 - 15 мин</p>	В 2 раза





Проект «Оптимизация процесса выполнения ремонтных работ согласно полученным заявкам»

Дорожная карта

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный сотрудник	Целевой показатель	Сроки
1	Проведение совещания с сотрудниками	Зурабян Е.Л.	Определение сотрудников ответственных за подготовку проекта	26.07.2021
2	Подведение итогов	Зурабян Е.Л.	Старт внедрения проекта	25.09.2021



Расчет экономической значимости проекта в рамках «Бережливый муниципалитет»



Наименование проекта	Результат проекта	Объект экономии (бумага, трудочас и др.)/финансовые вложения	Сумма сэкономленных средств
«Оптимизация процесса выполнения ремонтных работ согласно полученным заявкам»	<ol style="list-style-type: none"> 1.Сокращение времени на обработку поступивших заявок. 2.Повышение доли выполняемых работ, согласно поступившим заявкам. 3.Сокращение доли внеплановых работ 	<ol style="list-style-type: none"> 1.Природные ресурсы (бумага) – подача заявок на бумажном носителе полностью переводится в электронный документооборот (в год поступает 1680 заявок). 2.Временные затраты – уменьшение временных затрат на получение, обработку, выезд на место заявки и выполнение ремонтных работ путём перевода на электронный документооборот. 3.Транспортировка (бензин) – точное описание ремонтных работ в заявке предотвращает повторное возвращение на место заявки по причине отсутствия нужных материалов. 4.Закупка оргтехники для начальника производственного отдела 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 975 руб. 2. T min – 29 мин. T max – 138 мин (2ч.18мин) 3. 73375,2 тыс. руб. в год 4. 50 925