



Областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение
«Белгородский индустриальный колледж»

Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании



Команда проекта

№ п/п	ФИО	Должность и основное место работы	Выполняемые в проекте работы
1.	Шаталов Олег Александрович	Директор Областного государственного автономного профессионального образовательного учреждения «Белгородский индустриальный колледж»	Куратор проекта (заказчик)
2	Выручаева Наталья Викторовна	Заместитель директора (по учебной работе) ОГАПОУ «БИК»	Руководитель проекта
3	Черкашина Галина Николаевна	Секретарь учебной части ОГАПОУ «БИК»	Администратор проекта
4	Бакалова Евгения Евгеньевна	Заместитель директора (по учебно-методической работе) ОГАПОУ «БИК»	Оператор мониторинга проекта
5	Ефремов Иван Михайлович	Инженер-электроник ОГАПОУ «БИК»	Член рабочей группы
6	Иваненко Марина Александровна	Юрисконсульт ОГАПОУ «БИК»	Член рабочей группы
7	Потрясаев Василий Иванович	Заведующий отделением	Член рабочей группы
8	Лапина Татьяна Юрьевна	Заведующий отделением	Член рабочей группы
9	Беляева Галина Николаевна	Заведующий отделением	Член рабочей группы
10	Латышев Олег Вячеславович	Заместитель директора (по учебно-производственной работе) ОГАПОУ «БИК»	Член рабочей группы



Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Белгородский индустриальный колледж»

Шаг 1.

Составление паспорта проекта



КАРТОЧКА ПРОЕКТА **Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании**

Подготовлено

Руководитель проекта  Н.В. Выручаева

Утверждаю

Заказчик  О.А. Шаталов

Общие данные:

Заказчик: Шаталов О.А. директор ОГАПОУ «БИК».

Процесс: выдача дубликатов документов об образовании.

Границы процесса: от обращения гражданина - до получения дубликата документа об образовании.

Руководитель проекта: Выручаева Н.В., заместитель директора ОГАПОУ «БИК».

Команда проекта: Черкашина Г.Н., Бакалова Е.Е., Ефремов И.М., Иваненко М.А., Латышев О.В., Потрясаев В.И., Лапина Т.Ю., Беляева Г.Н.

Обоснование выбора:

1. Ограничение интересов граждан при возникновении необходимости в документе об образовании.
2. Рост числа обращений за дубликатами документов об образовании (48%).
3. Наличие рисков выдачи дубликатов документов лицам, не имеющим право на их получение (2%).
4. Необходимость повторного, дополнительного запроса документов.
5. Количество участников процесса более 7 человек
6. Количество обрабатываемых документов более 8
7. Нарушение сроков обработки документов до 25 дней
8. Наличие ошибок, возврат документов на доработку до 5 раз.
9. Необходимость повторного, дополнительного запроса документов до 4 раз.
10. Низкий уровень удовлетворенности потребителей процесса -35%

Цели проекта: Сокращение времени протекания процесса выдачи дубликатов документов об образовании на 35 % к 02.03.2020 г.

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени протекания процесса (при обращении граждан) (час.)	508,57-242,2	169,5-97,5
Рост удовлетворенности сотрудников (%).	35	85
Создание условий работы приемной комиссии для оптимизации процесса.	отсутствуют	разработан

Плановый эффект:

1. Высвобождение времени сотрудников, участвующих в процессе.
2. Повышение удовлетворённости граждан вследствие уменьшения сроков ожидания.

Сроки реализации мероприятий проекта:

1. Старт проекта: 15.06.2019 г.
2. Анализ текущей ситуации:
 - разработка текущей карты процесса: 15.06.2019 г.-16.06.2019 г.
 - поиск и выявление проблем: 16.06.2019 г. - 17.06.2019 г.
 - разработка идеальной карты процесса: 18.06.2019 г.
 - разработка целевой карты процесса: 17.06.2019 г. - 18.06.2019 г.
 - разработка плана мероприятий: 16.06.2019 г. - 19.06.2019 г.
3. Защита карточки проекта: 22.06.2019 г.
4. Внедрение улучшений: 22.06.2019 г. – 01.12.2019 г.
5. Проверка и корректировка удовлетворенности: 23.11.2019 г. - 27.11.2019 г.
6. Закрытие проекта: 02.03.2020 г.



Шаг 2.

Проведение замеров времени по процессу



Проведение замеров времени по процессу

«Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов
об образовании»

ЗАМЕРЫ ВРЕМЕНИ ПО ПРОЦЕССУ

Номер листа: 1 Организация: ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»

Дата: 05.06.2019 Время: 48 дней

Процесс выдачи дубликатов документов об образовании

+ Картировал: (ФИО): Выручаева Н.В.

Действие/шаг процесса:	Время:	Проблемы:
Гражданин пишет под диктовку сотрудника ОК личное заявление (документ А)	<u>15 мин.</u>	1. Часто задаваемые гражданином одни и те же вопросы. 2. Ошибки при написании заявления.
Сотрудник ОК ксерокопирует необходимые документы	<u>5 мин.</u>	3. Неполный пакет документов для получения дубликата
Сотрудник ОК передает документ А в приёмную на подпись в порядке общей очереди поступающей корреспонденции	<u>1 день</u>	
Директор накладывает резолюцию на документ А	<u>2 дня</u>	
Архивариус по документу А ищет личное дело (документ В) в архиве и передает на отделение	<u>4 дня</u>	4. В случае выдачи только дубликата диплома, личное дело не требуется
Сотрудник отделения пишет служебную записку на получение БСО (документ С) и передает на утверждение в приемную в порядке общей очереди поступающей корреспонденции	<u>1 день</u>	
Директор подписывает документ С	<u>2 дня</u>	
Сотрудник отделения фиксирует данные об оригинале по книге регистрации	<u>10 мин.</u>	5. Запоздалое определение оснований для получения дубликата
Сотрудник отделения пишет проект приказа о выдаче дубликата (документ D)	<u>5 мин.</u>	
Сотрудник отделения собирает 4 визы на документе D и передает в приемную на подпись в порядке общей очереди поступающей корреспонденции	<u>1 день</u>	6. Проект приказа часто возвращается на доработку, несогласованное количество виз
Директор подписывает документ D	<u>1 день</u>	
Сотрудник отделения по документам С и D получает в бухгалтерии БСО	<u>—:—</u>	7. Зачем нужна служебная записка?
Ответственный бухгалтер оформляет накладную и выдает БСО (документ Е)	<u>34 дня</u>	8. В отсутствие ответственного бухгалтера никто не выдает БСО
Сотрудник отделения оформляет и печатает документ Е в сопровождении сотрудника ВЦ	<u>40 мин</u>	9. Трата времени сотрудника ИВЦ на подсказки по одним и тем же видам работ

Номер листа: 1 Организация: ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»

Дата: 05.06.2019 Время: 48 дней

Процесс выдачи дубликатов документов об образовании

+ Картировал: (ФИО): Выручаева Н.В.

Действие/шаг процесса:	Время:	Проблемы:
Сотрудник отделения передает документ Е в приёмную на подпись в порядке общей очереди поступающей корреспонденции	<u>1 день</u>	
Директор подписывает документ Е	<u>1 день</u>	
Сотрудник ОК забирает документ Е из приёмной директора и звонит гражданину	<u>5 мин.</u>	
Гражданин расписывается в Книге регистрации и забирает документ Е	<u>5 мин.</u>	10. Гражданин не доволен сроками готовности дубликата



Шаг 3.

*Построение карты текущего состояния
процесса «Как есть» от входа до выхода
с выявлением проблем, влияющих на
длительность*



Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Белгородский индустриальный колледж»

Карта текущего состояния процесса «выдача дубликатов документов об образовании»

15.06.2019

	Границы протекания процесса	10-15 мин.	1 день	1-2 дня	8-34 дня	1-8 дней	1 день	1-2 дня	5-10 мин	3-5 мин.	
Подразделение инициатор	Гражданин									Забирает БСО (Е)	
	Специалист отдела кадров (ОК)									10	
	Директор колледжа			Подписывает проект приказа (Д)				Подписывает БСО (Е)			
	Архивариус										
	Сотрудник отделения 1, 2, 3	Пишет проект приказа (Д) о выдаче дубликата	Собирает 4 визы на проекте приказа (Д), передает на подпись в порядке общей очереди	6		Получает БСО (Е)	7	Оформляет и печатает на БСО (Е)	Передает БСО (Е) на подпись в порядке общей очереди	Забирает БСО (Е) и звонит гражданину	
	Закрепленный бухгалтер					Выдает БСО (Е)	8				
Сотрудник ИВЦ							Сопровождает работу по оформлению и печати				
Документы	Документ А (личное заявление)										
	Документ В (личное дело)						2				
	Документ С (служебная записка на выдачу БСО)										
	Документ Д (приказ на выдачу дубликата)	1	2	3							
	Документ Е (БСО)					1	1	3	4	5	6

Время протекания процесса: от 21 дня 4 часа 57 минут до 10 дней 2 часа 20 минут



Выявленные проблемы:

1. Часто задаваемые гражданином вопросы (основания для выдачи дубликатов, сроки выдачи дубликатов, необходимые документы и т.д.).
2. Переписывание личного заявления.
3. Неполный пакет документов.
4. В случае выдачи только дубликата диплома, личное дело не требуется.
5. Несвоевременное определение оснований для получения дубликата.
6. Проект приказа часто возвращается на доработку, разное количество виз.
7. Зачем служебная записка?
8. В отсутствии ответственного бухгалтера никто не выдаёт БСО.
9. Трата времени сотрудника ИВЦ на подсказки по одним и тем же вопросам.
10. Гражданин недоволен сроками готовности дубликатов.



Шаг 4.

Построение пирамиды проблем

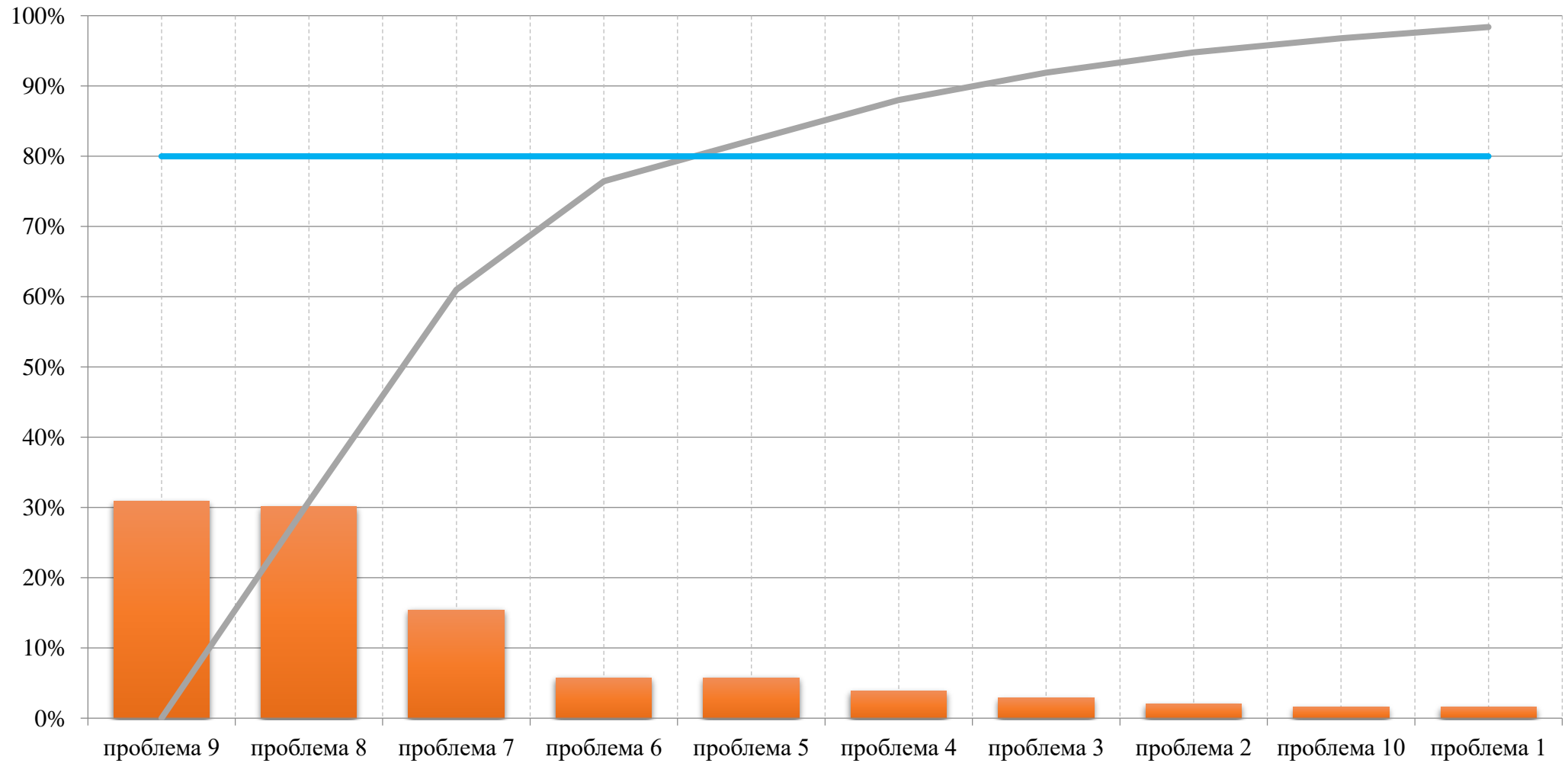


Пирамида проблем





Построение диаграммы Парето





Построение диаграммы Исикавы





Шаг 5.

*Поиск решения проблем с использованием
механизма «5 почему?» и определение
вклада в цель каждой решенной
проблемы*



1. Часто задаваемые гражданином вопросы

3. Неполный пакет документов

Почему?	Потому что гражданин не имеет представления о процессе получения дубликатов документов об образовании (нет опыта)
Почему?	Потому что гражданин не может составить собственное представление о выдаче дубликатов из общих источников
Почему?	Потому что только у нас гражданин может получить информацию о процессе выдачи дубликатов
Почему?	Потому что мы не используем другие источники для информирования

Принятое решение: создать на официальном сайте страницу для информирования граждан о процессе выдачи дубликатов документов об образовании.

Вклад в достижение цели: от 1 до 2 дней.



2. Переписывание личного заявления

Почему?	Потому что гражданин делает ошибки
Почему?	Потому что ему приходится писать под диктовку
Почему?	Потому что нет готового образца личного заявления

Принятое решение: Разработать образец личного заявления.

Вклад в достижение цели: от 5 до 10 мин.



4. Для выдачи только дубликата диплома, личное дело не требуется

Почему?	Потому что для заполнения дубликата диплома не нужны данные из личного дела
Почему?	Потому что для заполнения дубликата диплома достаточно использовать данные из Книги регистрации выдачи дипломов
Почему?	Потому что мы применяем один и тот же алгоритм для выдачи дубликатов дипломов и дубликатов приложений к дипломам
Почему?	Потому что у нас нет внутреннего локального акта с описанием разных алгоритмов выдачи дубликатов документов об образовании

Принятое решение: Разработать внутренний локальный акт с описанием алгоритмов процесса выдачи дубликатов документов об образовании

Вклад в достижение цели: от 4 до 7 дней



5. Несвоевременное определение оснований для получения дубликата

Почему?	Потому что потрачено время на обработку заявления гражданина, который может не иметь оснований на получение дубликата документа об образовании
Почему?	Потому что определение оснований должно производиться в начале процесса выдачи дубликатов
Почему?	Потому что у нас нет внутреннего локального акта с описанием алгоритмов выдачи дубликатов документов об образовании

Принятое решение: Разработать внутренний локальный акт с описанием алгоритма процесса выдачи дубликатов документов об образовании.

Вклад в достижение цели: от 8 до 13 дней.



6. Проект приказа часто возвращается на доработку, разное количество виз

7. Зачем служебная записка?

8. В отсутствии ответственного бухгалтера никто не выдаёт БСО

Почему?	Потому что между структурными подразделениями не налажено взаимодействие в процессе выдачи дубликатов документов об образовании
Почему?	Потому что в процессе участвует большое количество структурных подразделений с разным документооборотом
Почему?	Потому что нет внутреннего локального акта регламентирующего взаимодействие между структурными подразделениями в процессе выдаче дубликатов документов об образовании и единые образцы документов

Принятое решение: разработать внутренний локальный акт, регламентирующий процесс выдачи дубликатов документов об образовании, единые образцы документов

Вклад в достижение цели: 9 до 55 дней

от



9. Трата времени сотрудника ИВЦ на подсказки по одним и тем же вопросам

Почему?	Потому что сотрудники отделений не владеют или плохо владеют порядком заполнения и печати дубликатов документов об образовании в автоматизированной системе «1С:Колледж»
Почему?	Потому что заполнение и печать дубликатов документов об образовании отличается от печати документов об образовании
Почему?	Потому что нет инструкции по заполнения и печати дубликатов документов об образовании в автоматизированной системе «1С:Колледж»

Принятое решение: разработать инструкцию по заполнения и печати дубликатов документов об образовании в автоматизированной системе «1С:Колледж».

Вклад в достижение цели: от 2 до 8 дней.



10. Гражданин недоволен сроками готовности дубликатов

Почему?	Потому что мы не предоставили гражданину дубликат документа об образовании в необходимый для него срок
Почему?	Потому что мы не ограничивались сроками выдачи дубликатов документов об образовании
Почему?	Потому что в федеральном и региональном законодательстве не установлен срок выдачи дубликатов документов об образовании
Почему?	Потому что срок выдачи должен регламентироваться внутренними локальными актами
Почему?	Потому что у нас нет внутреннего локального акта о выдаче дубликатов документов об образовании

Принятое решение: Разработать внутренний локальный акт с установлением срока выдачи дубликатов документов об образовании.

Вклад в достижение цели: от 19 до 29 дней.



Шаг 6.

Составление идеальной карты процесса



Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Белгородский индустриальный колледж»

Карта идеального состояния процесса «выдача дубликатов документов об образовании»

18.06.2019

	Границы протекания процесса	10 мин.	10 мин.	10 мин.	1 день	1-2 дня	1 день	1-2 дня
Подразделение инициатор	Гражданин		Гражданин заполняет заявление (А)					
	Специалист отдела кадров (ОК)	Определяет наличие оснований для выдачи дубликата, проверяет комплектность документов	Выдаёт образец заявления, сличает и ксерокопирует документы	Заполняет и регистрирует заявление (А)	Передаёт заявление (А) для наложения резолюции в порядке общей очереди		Забирает подписанное заявление (А), определяет исполнителя	
	Директор колледжа					Накладывает резолюцию на заявление (А)		Подписывает служебную записку (D)
	Архивариус							
	Сотрудник отделения 1, 2, 3,4						Оформляет проект приказа (D), получает 3 визы, передаёт на подпись в порядке общей очереди	
	Закрепленный бухгалтер							
	Сотрудник ИВЦ							
Документы	Документ А (личное заявление)		1	2		3		
	Документ В (личное дело)							
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)						1	2
	Документ D (БСО)							



Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Белгородский индустриальный колледж»

Карта идеального состояния процесса «выдача дубликатов документов об образовании»

18.06.2019

	Границы протекания процесса	1 день	20 мин.	1 день	1-2 дня	4-5 мин	4-5 мин	4-5 мин
Подразделение инициатор	Гражданин		Гражданин заполняет заявление (А)					Ставит подпись, забирает дубликат
	Специалист отдела кадров (ОК)						Получает дубликат (Е), звонит гражданину, фиксирует окончание процесса	Передаёт дубликат
	Директор колледжа				Подписывает дубликат диплома (Е)			
	Архивариус							
	Сотрудник отделения 1, 2, 3,4	Получает БСО (Е)	Регистрирует, оформляет, печатает дубликат диплома (Е)	Передаёт документ (Е) на подпись в порядке общей очереди			Забирает дубликат диплома (Е), делает копию, передаёт в ОК	
	Закрепленный бухгалтер	Выдаёт БСО (Е)						
	Сотрудник ИВЦ			Предоставляет средства автоматизации заполнения БСО (Е)				
Документы	Документ А (личное заявление)		4					
	Документ В (личное дело)							
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)							
	Документ D (БСО)	1	2	3	4	5		6

Время протекания процесса: от 6 дней 1 часа 15 минут до 4 дней 1 часа 5 минут

Экономия времени составит: 5 дней 1 час 15 минут



Шаг 7.

Построение целевой карты процесса



Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Белгородский индустриальный колледж»

Карта целевого состояния процесса «выдача дубликатов документов об образовании»

18.06.2019

	Границы протекания процесса	10 мин.	10 мин.	10 мин.	1 день	1-2 дня	1 день	1-2 дня
Подразделение инициатор	Гражданин		Гражданин заполняет заявление (А)					
	Специалист отдела кадров (ОК)	Определяет наличие оснований для выдачи дубликата, проверяет комплектность документов	Выдаёт образец заявления, сличает и ксерокопирует документы	Заполняет и регистрирует заявление (А)	Передаёт заявление (А) для наложения резолюции в порядке общей очереди		Забирает подписанное заявление (А), определяет исполнителя	
	Директор колледжа					Накладывает резолюцию на заявление (А)		Подписывает служебную записку (D)
	Архивариус							
	Сотрудник отделения 1, 2, 3,4						Оформляет проект приказа (D), получает 3 визы, передаёт на подпись в порядке общей очереди	
	Закрепленный бухгалтер							
	Сотрудник ИВЦ							
Документы	Документ А (личное заявление)		1	2		3		
	Документ В (личное дело)							
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)						1	2
	Документ D (БСО)							



Областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Белгородский индустриальный колледж»

Карта целевого состояния процесса «выдача дубликатов документов об образовании»

18.06.2019

Границы протекания процесса		1 день	20 мин.	1 день	1-2 дня	5 мин.	5 мин.	5 мин.
Подразделение инструктор	Гражданин		Гражданин заполняет заявление (А)					Ставит подпись, забирает дубликат
	Специалист отдела кадров (ОК)						Получает дубликат (Е), звонит гражданину, фиксирует окончание процесса	Передаёт дубликат
	Директор колледжа				Подписывает дубликат диплома (Е)			
	Архивариус							
	Сотрудник отделения 1, 2, 3,4	Получает БСО (Е)	Регистрирует, оформляет, печатает дубликат диплома (Е)	Передаёт документ (Е) на подпись в порядке общей очереди			Забирает дубликат диплома (Е), делает копию, передаёт в ОК	
	Закрепленный бухгалтер	Выдаёт БСО (Е)						
	Сотрудник ИВЦ		Предоставляет средства автоматизации заполнения БСО (Е)					
Документы	Документ А (личное заявление)		4					
	Документ В (личное дело)							
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)							
	Документ D (БСО)	1	2	3	4	5		6

Время протекания процесса: от 7 дней 1 часа 5 минут до 4 дня 1 часа 5 минут
 Экономия времени составит: 6 дней 1 час 15 минут (58%)



Шаг 8.

*Разработка плана мероприятий по
решению проблем и определение сроков
их решения*



План мероприятий реализации проекта

№ п/п	№ «ежа»	Мероприятия	Начало работ	Окончание работ
1	4, 5, 6, 7, 8, 10	Разработать Регламент выдачи дубликатов документов об образовании в ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж»	15.06.2019 г.	15.08.2019 г.
2	2	Разработать образец личного заявления гражданина на выдачу дубликатов документов об образовании	15.06.2019 г.	15.08.2019 г.
3	1, 3	Создать на официальном сайте колледжа страницу с информацией о выдаче дубликатов об образовании	10.06.2019 г.	11.06.2019 г.
4	6, 7	Разработать единый образец приказа о выдаче дубликата документов об образовании	15.06.2019 г.	15.08.2019 г.
5	9	1) Разработать инструкцию по работе в автоматизированной системе печати документов об образовании 2) Разработать инструкцию по работе с принтером	15.06.2019 г.	15.08.2019 г.



Шаг 9.

Создание «Уголка решенных проблем»



1. Часто задаваемые гражданином вопросы (основания для выдачи дубликатов, сроки выдачи дубликатов, необходимые документы и т.д.).
3. Неполный пакет документов.

Решение:

1. Назначение ответственного исполнителя за выдачу дубликата диплома об образовании.
2. Создание страницы на официальном сайте колледжа.



2 – Переписывание личного заявления.

Решение:

1. Разработать образец заявления на выдачу документов об образовании.



4. В случае выдачи только дубликата диплома, личное дело не требуется.
5. Несвоевременное определение оснований для получения дубликата.
8. В отсутствии ответственного бухгалтера никто не выдаёт БСО.
10. Гражданин недоволен сроками готовности дубликатов.

Решение:

1. Разработать Регламент выдачи дубликатов документов об образовании в ОГАПОУ «Белгородский индустриальный колледж».



6. Проект приказа часто возвращается на доработку, разное количество виз.
7. Зачем служебная записка?

Решение:

1. Разработать единый образец приказа о выдачи ответственному лицу БСО.



9. Трата времени сотрудника ИВЦ на подсказки по одним и тем же вопросам.

Решение:

1. Разработать инструкцию для сотрудника отделения по работе в автоматизированной системе печати документов об образовании и по работе с принтером.



Шаг 10.

Подготовка чек-листа



Чек-лист проекта

№ п/п	Проблема	Решение
1	Часто задаваемые гражданином вопросы	<ul style="list-style-type: none">✓ Назначение ответственного исполнителя;✓ Создание страницы на официальном сайте колледжа «Выпускникам. Выдача дубликатов документов об образовании» .
2	Переписывание личного заявления	Разработка образца личного заявления.
3	Неполный пакет документов	<ul style="list-style-type: none">✓ Определение случаев выдачи дубликатов и необходимых для этого документов;✓ Размещение информации на странице официальном сайте колледжа «Выпускникам. Выдача дубликатов документов об образовании» .
4	В случае выдачи только дубликата диплома, личное дело не требуется	Разработать единый алгоритм процесса выдачи дубликатов документов об образовании
5	Несвоевременное определение оснований для получения дубликата диплома	<ul style="list-style-type: none">✓ Разработать единый алгоритм процесса выдачи дубликатов документов об образовании;✓ Разработать инструкцию для сотрудника ОК.
6	Проект приказа часто возвращается на доработку, разное количество виз	<ul style="list-style-type: none">✓ Разработать образец приказа;✓ Разработать инструкцию для сотрудника ОК.
7	Зачем служебная записка?	Отменить.
8	В отсутствии ответственного бухгалтера никто не выдает БСО	<ul style="list-style-type: none">✓ Разработать единый алгоритм процесса выдачи дубликатов документов об образовании;✓ Разработать инструкцию для сотрудника бухгалтерии.
9	Трата времени сотрудника ИВЦ на подсказки по одним и тем же вопросам	<ul style="list-style-type: none">✓ Разработать инструкцию для сотрудника отделения;✓ Создание рабочего места.
10	Гражданин не доволен сроками готовности дубликата диплома об образовании	Определение максимального срока выдачи дубликатов документов об образовании.



Шаг 11.

Проведение производственного анализа проекта



Степень удовлетворенности системой взаимодействия участниками процесса

	Текущее состояние	Целевое состояние	Идеальное состояние
Удовлетворенные, %	25	75	100
Не удовлетворенные, %	71	18	0
Воздержавшиеся, %	4	7	0



Степень удовлетворенности системой взаимодействия участниками процесса

