Управление физической культуры и спорта Белгородской области

Государственное бюджетное учреждение «Спортивная школа № 3 Белгородской области имени заслуженного тренера России Бориса Васильевича Пилкина»

ПРЕЗЕНТАЦИЯ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ В ГБУ «СШ № 3 БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ИМ. Б.В.ПИЛКИНА»

Директор
Хоркина Юлия Васильевна

г. Белгород, 2019 год

КАРТОЧКА ПРОЕКТА

Утверждаю

Хоркина Ю.В_____.
(подпись)

Подготовлено

Чалый В.В._____
(подпись)

Общие данные:

Заказчик: директор ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В. Пилкина» - Хоркина Юлия Васильевна.

Процесс: «Заключение договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг».

Границы процесса: начало процесса – вход гражданина в здание ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В. Пилкина». Окончание процесса – заключение договора.

Руководитель проекта: заместитель директора ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В. Пилкина» - Чалый Валерий Васильевич.

Команда проекта : Исаев Геннадий Анатольевич, заместитель директора по АХЧ ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В. Пилкина»; Мерзликина Людмила Викторовна, ведущий юрисконсульт.

Обоснование:

1. Процесс является основным для предоставления услуги приносящей доход деятельности учреждения.
2. Процесс является не комфортным для посетителей учреждения.
3. Жалобы граждан на длительность процесса заключения договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг.
4. Повторное обращение посетителей за заключением договора.

Цели :

Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени процесса заключения договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг , мин.	155 мин. 33 сек.= 2 часа 35 мин. 33 сек.	38 мин. 25 сек.

Эффекты:

1. Достижение качественного выполнения определенного функционала в наиболее короткий срок.
2. Создание комфортных условий для граждан в ходе процесса заключения договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг» в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В. Пилкина».
3. Сокращение временных затрат.

Сроки реализации мероприятий проекта:

1. Старт проекта – 15.04.2019 г.

2. Анализ текущей ситуации:
   - разработка текущей карты процесса – 22.04.2019 г.;
   - поиск и выявление проблем – 15.05.2019 г.;
   - разработка целевой карты процесса – 22.05.2019 г.;
   - разработка «дорожной карты» реализации проекта «Оптимизация процесса заключения договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг» в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В. Пилкина» - 17.06.2019 г.;

3. Защита карточки проекта – 09.04.2019 г.;
4. Внедрение улучшений – 18.06.2019 г.-31.07.2019 г.;
5. Закрытие проекта – 12.08.2019 г.

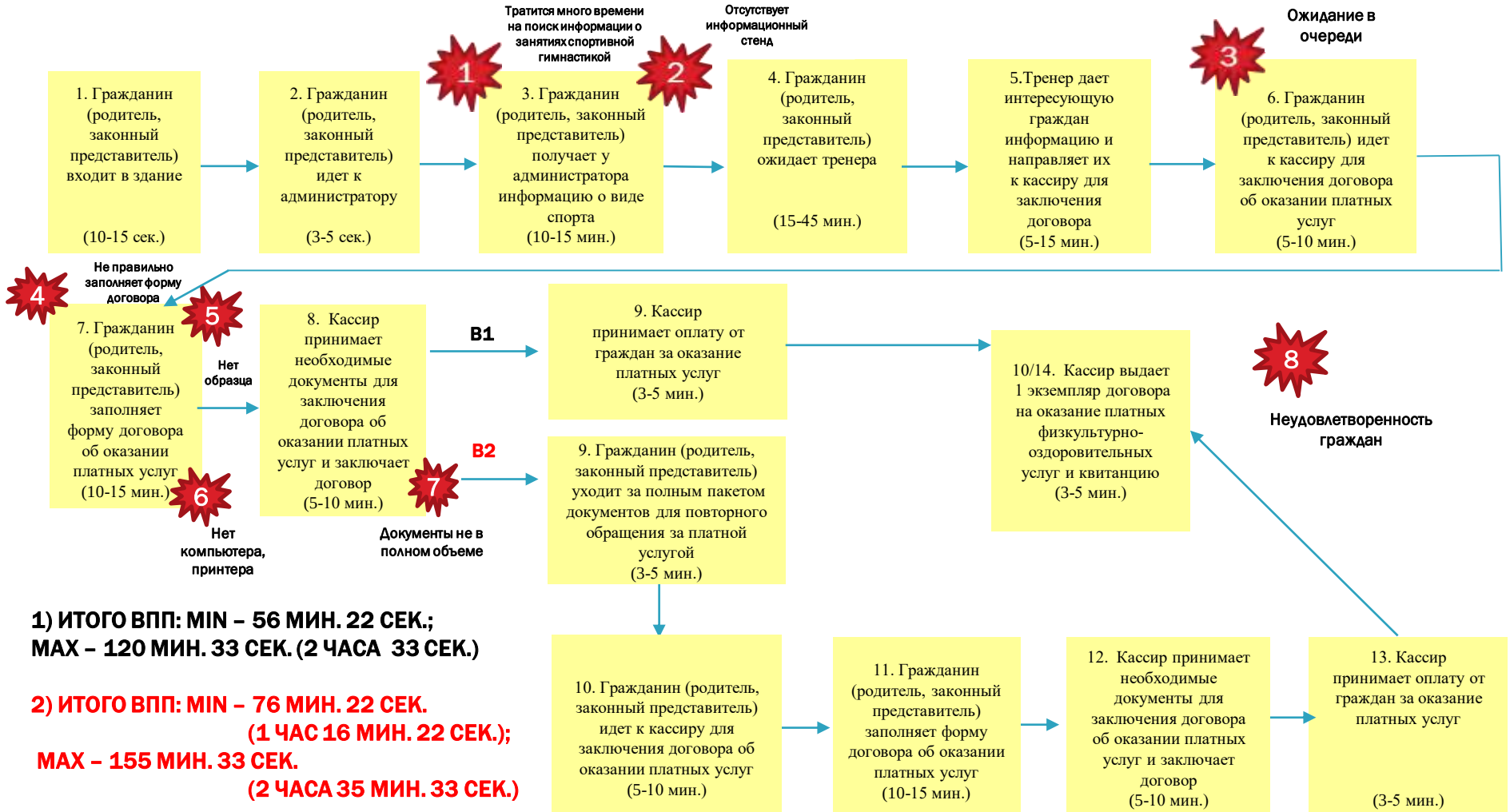
ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТНУЮ ОБЛАСТЬ (ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ «КАК ЕСТЬ»)

ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА ПРОЦЕССА:

1. Процесс является основным для предоставления услуги приносящей доход деятельности учреждения.
2. Процесс является не комфортным для посетителей учреждения.
3. Жалобы граждан на длительность процесса заключения договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг.
4. Повторное обращение посетителей за заключением договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг .

ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТНУЮ ОБЛАСТЬ (ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ «КАК ЕСТЬ»)

КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ» В ГБУ «СШ № 3 БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ИМ. Б.В. ПИЛКИНА»



1) ИТОГО ВПП: MIN – 56 МИН. 22 СЕК.; MAX – 120 МИН. 33 СЕК. (2 ЧАСА 33 СЕК.)

2) ИТОГО ВПП: MIN – 76 МИН. 22 СЕК. (1 ЧАС 16 МИН. 22 СЕК.); MAX – 155 МИН. 33 СЕК. (2 ЧАСА 35 МИН. 33 СЕК.)

ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТНУЮ ОБЛАСТЬ (ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ «КАК ЕСТЬ»)

ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ» В ГБУ «СШ № 3 БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ИМ. Б.В. ПИЛКИНА»

ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТНУЮ ОБЛАСТЬ (ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ «КАК БУДЕТ»)

КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ

№ п/п	Проблема	Решение	Вклад в достижение цели
1.	Тратится много времени на поиск информации о занятиях спортивной гимнастикой	- изготовить наглядно информационный материал для родителей, разместить на информационном стенде и официальном сайте учреждения; - изготовить информационный альбом оказываемых платных услуг, разместить его при входе в здание учреждения; - разработать алгоритм (маршрутизатор) получения платных физкультурно-оздоровительных услуг	Экономия времени 25 мин.
2.	Отсутствует информационный стенд	- оформить информационный стенд	Экономия времени 10 мин.
3.	Ожидание в очереди	- ускорить процесс оформления договора в электронном виде; - организовать ожидание посетителей в фойе	Экономия времени 15 мин.
4. 5.	Гражданин неправильно заполняет форму договора Нет образца заполнения договора	- функцию заполнения формы договора передать кассиру; - подготовить образец заполнения договора	Экономия времени 15 мин. Экономия времени 10 мин.
6.	У кассира отсутствует компьютер, принтер	-обеспечить рабочее место кассира ПК, принтером для организации заполнения формы договора	Экономия времени 10 мин.
7.	Гражданин предоставляет необходимые документы не в полном объеме	- разместить необходимую информацию на официальном сайте учреждения, информационном стенде учреждения с необходимым перечнем документов	Экономия времени 32 мин.
8.	Неудовлетворенность граждан отсутствием возможности использовать гардероб	- провести разъяснительную работу с посетителями, улучшить сферу обслуживания посетителей; - организовать дополнительные места для посетителей в гардеробе	

ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТНУЮ ОБЛАСТЬ (ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ «КАК БУДЕТ»)

КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ ФИЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ» В ГБУ «СШ № 3 БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ ИМ. Б.В. ПИЛКИНА»

Изготовление информационного альбома оказываемых платных услуг, наглядно информационного материала для родителей.
Разработка алгоритма получения платных физкультурно-оздоровительных услуг.
Обеспечение рабочего места кассира ПК для организации заполнения типовой формы договора.
Размещение необходимой информации на официальном сайте учреждения, информационном стенде учреждения.

1. Гражданин (родитель, законный представитель) входит в здание (10-15 сек.) → 6. Гражданин (родитель, законный представитель) идет к кассиру для заключения договора об оказании платных услуг (5-10 мин.) → 6.1. Гражданин (родитель, законный представитель) знакомится у кассира с альбомом оказания платных услуг (4-8 мин.) → 8. Кассир принимает необходимые документы для заключения договора об оказании платных услуг и заключает договор (5-10 мин.) → 9./13. Кассир принимает оплату от граждан за оказание платных услуг (3-5 мин.) → 10./14. Кассир выдает 1 экземпляр договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг и квитанцию (3-5 мин.)

~~2. Гражданин (родитель, законный представитель) идет к администратору (3-5 сек.)~~

~~3. Гражданин (родитель, законный представитель) получает у администратора информацию о виде спорта (10-15 мин.)~~

~~4. Гражданин (родитель, законный представитель) ожидает тренера (10-15 мин.)~~

~~5.Тренер дает интересующую граждан информацию и направляет их к кассиру для заключения договора (5-15 мин.)~~

~~7. Гражданин (родитель, законный представитель) заполняет форму договора об оказании платных услуг (10-15 мин.)~~

~~9. Гражданин (родитель, законный представитель) уходит за полным пакетом документов для повторного обращения за платной услугой (3-5 мин.)~~

~~10. Гражданин (родитель, законный представитель) идет к кассиру для заключения договора об оказании платных услуг (5-10 мин.)~~

~~11. Гражданин (родитель, законный представитель) заполняет форму договора об оказании платных услуг (10-15 мин.)~~

~~12. Кассир принимает необходимые документы для заключения договора об оказании платных услуг и заключает договор (5-10 мин.)~~

ИТОГО ВПП: MIN – 20 МИН. 17 СЕК.
MAX – 38 МИН. 25 СЕК.

ЦЕЛЬ И РЕЗУЛЬТАТ ПРОЕКТА

Цель проекта:	К концу 2019 года сократить длительность процесса оформления договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина» не менее чем на 75 % по сравнению с показателем на август 2019 года (38 мин.)
Способ достижения цели:	Оптимизация процесса заключения договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина»
Результат проекта:	Длительность процесса заключения договора на оказание платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина» не превышает 38 мин.
Требования к результату проекта:	1. Изготовлен алгоритм получения платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина». 2. Изготовлен наглядно-информационный материал: - памятки для родителей; -памятки для детей. 3. Разработан информационный альбом о предоставляемых платных услугах. 4. Рабочее место кассира обеспечено ПК, принтером. 5. Функции заполнения формы договора переданы кассиру: - разработана памятка для посетителей; - разработан образец заполнения формы договора. 6. Оформлен стенд для размещения информации по предоставлению платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина». 7. Вся необходимая информация размещена на официальном сайте учреждения, информационном стенде учреждения.
Пользователи результатом:	Граждане, посещающие ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина» с целью получения платных физкультурно-оздоровительных услуг, тренеры.

ОСНОВНЫЕ БЛОКИ РАБОТ ПРОЕКТА

№	Наименование	Длительность, дней	Начало	Окончание	2019 год		
					06	07	08
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Изготовление алгоритма получения платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина»	9	18.06.2019	24.06.2019			
2.	Оформление стенда для размещения информации, касающейся оказания платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина»	4	25.06.2019	28.06.2019			
3.	Изготовление наглядно-информационного материала:						
3.1.	памятки для родителей;	8	01.07.2019	10.07.2019			
3.2.	памятки для детей	5	11.07.2019	17.07.2019			
4.	Изготовление информационного альбома об оказываемых платных услугах	3	18.07.2019	22.07.2019			
5.	Обеспечение рабочего места кассира ПК, принтером	3	23.07.2019	25.07.2019			
6.	Передача функции заполнения формы договора кассиру	4	26.07.2019	31.07.2019			
7.	Размещение всей необходимой информации на официальном сайте учреждения	4	01.08.2019	06.08.2019			
8.	Размещение всей необходимой информации на информационном стенде учреждения	2	07.08.2019	09.08.2019			
	Итого:	42	18.06.2019	09.08.2019			

БЮДЖЕТ ПРОЕКТА

№	Наименование	Бюджет проекта, тыс. руб.	Бюджетные источники			Внебюджетные источники		
			федеральный	областной	местный	средства хоз.субъекта	заемные средства	прочие
1.	Изготовление алгоритма получения платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина»	0	0	0	0	0	0	0
2.	Оформление стенда для размещения информации, касающейся оказания платных физкультурно-оздоровительных услуг в ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им. Б.В.Пилкина»	3000	0	0	0	0	0	3000
3.	Изготовление наглядно-информационного материала:	0	0	0	0	0	0	0
3.1.	памятки для родителей;	0	0	0	0	0	0	0
3.2.	памятки для детей	0	0	0	0	0	0	0
4.	Изготовление информационного альбома об оказываемых платных услугах	0	0	0	0	0	0	0
5.	Обеспечение рабочего места кассира ПК, принтером	0	0	0	0	0	0	0
6.	Передача функции заполнения формы договора кассиру	0	0	0	0	0	0	0
7.	Размещение всей необходимой информации на официальном сайте учреждения	0	0	0	0	0	0	0
8.	Размещение всей необходимой информации на информационном стенде учреждения	0	0	0	0	0	0	0
	Всего:	3000	0	0	0	0	0	3000

КОМАНДА ПРОЕКТА

№	Ф.И.О.	Должность и основное место работы	Выполняемые в проекте работы
1.	Хоркина Юлия Васильевна	Директор ГБУ «СШ № 3 Белгородской области им.Б.В.Пилкина»	Куратор проекта (заказчик)
2.	Чалый Валерий Васильевич	Заместитель директора ГБУ «СШ №3 Белгородской области им.Б.В.Пилкина»	Руководитель проекта, член рабочей группы, ответственный за блок работ проекта
3.	Исаев Геннадий Анатольевич	Заместитель директора по АХЧ ГБУ «СШ №3 Белгородской области им.Б.В.Пилкина»	Администратор проекта
4.	Мерзликина Людмила Викторовна	Ведущий юрисконсульт ГБУ «СШ №3 Белгородской области им.Б.В.Пилкина»	Член рабочей группы (выполняет работы и процессы в проекте)

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ:

Руководитель проекта:

Администратор проекта:

Член рабочей группы: