



Липецкая
область

ГОбПОУ «Липецкий машиностроительный колледж»





Липецкая
область

ШАГ 1

СОСТАВЛЕНИЕ ПАСПОРТА ПРОЕКТА



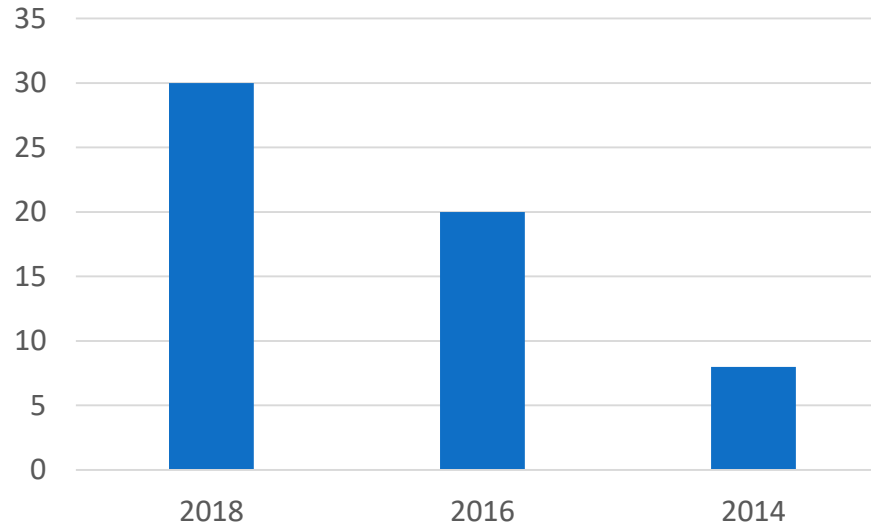
«Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

2. ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА

Ключевые риски: ограничение интересов граждан при возникновении необходимости в документе об образовании.



Наличие граждан, неудовлетворённых сроками выдачи дубликатов документов



Рост числа обращений за дубликатами документов об образовании



Наличие рисков выдачи дубликатов документов лицам, не имеющим право на их получение



«Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

1. ВОВЛЕЧЁННЫЕ ЛИЦА И РАМКИ ПРОЕКТА

Заказчик процесса: директор ГОБПОУ «Липецкий машиностроительный колледж»

Периметр проекта: отдел кадров, приёмная директора, архив, отделение, бухгалтерия, вычислительный центр

Границы проекта: обращение гражданина – выдача дубликата документа об образовании

Владелец процесса: начальник отдела кадров

Руководитель проекта: Гостеева Н.Н., начальник ВЦ

Команда проекта: Марахова М.Н. (от отдела кадров и архива), Толчева Т.В. (от отделения), Киреева В.А. (от бухгалтерии)



«Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

3. ЦЕЛИ И ПЛАНОВЫЙ ЭФФЕКТ

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени протекания процесса ВПП (дни)	40	21

Эффект:

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



«Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

4. КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ ПРОЕКТА

№ п/п	Фазы и этапы проекта	Начало	Окончание
1	Старт проекта	08.02.2019г.	
2	Диагностика и целевое состояние	11.02.2019г.	15.03.2019г.
2.1	Анализ текущего состояния	11.02.2019г.	28.02.2019г.
2.2	Разработка целевой карты процесса	01.03.2019г.	15.03.2019г.
3	Внедрение улучшений	18.03.2019г.	31.05.2019г.
3.1	Разработка плана-графика мероприятий	18.03.2019г.	29.03.2019г.
4	Закрепление результатов и закрытие проекта	03.06.2019г.	28.06.2019г.



СОГЛАСОВАНО

И.о. начальника управления образования
и науки Липецкой области

А.М. Грушихин



Карточки проекта «Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

1. Вовлечённые лица и рамки проекта

Заказчик процесса: директор ГОБПОУ «Липецкий машиностроительный колледж»

Периметр проекта: отдел кадров, приёмная директора, архив, отделение, бухгалтерия, вычислительный центр

Границы проекта: обращение гражданина – выдача дубликата документа об образовании

Владелец процесса: начальник отдела кадров

Руководитель проекта: Гостеева Н.Н., начальник ВЦ

Команда проекта: Марахова М.Н. (от отдела кадров и архива), Толчева Т.В. (от отделения), Киреева В.А. (от бухгалтерии)

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени протекания процесса ВПП (дни)	40	21

Эффект:

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



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГОБПОУ «ЛМсК»
А.М. Гончаров

2. Обоснование выбора

Ключевые риски: ограничение интересов граждан при возникновении необходимости в документе об образовании.

1. Наличие граждан, неудовлетворённых сроками выдачи дубликатов документов;
2. Рост числа обращений за дубликатами документов об образовании;
3. Наличие рисков выдачи дубликатов документов лицам, не имеющим право на их получение;
4. Наличие сроков ввода данных о дубликатах документов об образовании в ФИС ФРДО.

4. Ключевые события проекта

№ п/п	Фазы и этапы проекта	Начало	Окончание
1	Старт проекта	08.02.2019г.	
2	Диагностика и целевое состояние	11.02.2019г.	15.03.2019г.
2.1	Анализ текущего состояния	11.02.2019г.	28.02.2019г.
2.2	Разработка целевой карты процесса	01.03.2019г.	15.03.2019г.
3	Внедрение улучшений	18.03.2019г.	31.05.2019г.
3.1	Разработка плана-графика мероприятий	18.03.2019г.	29.03.2019г.
4	Закрепление результатов и закрытие проекта	03.06.2019г.	28.06.2019г.



ШАГ 2

ПРОВЕДЕНИЕ ЗАМЕРОВ ВРЕМЕНИ ПО ПРОЦЕССУ



«Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

Замеры времени по процессу - это фиксация замеров продолжительности выполняемых действий сотрудников структурных подразделений, участвующих в процессе выдачи дубликатов документов об образовании.

Кто картировал?

Сотрудники Липецкого машиностроительного колледжа



«Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

Замеры времени по процессу

Номер листа: 1 Организация: ЛМск Дата: 5.02.19 Время: 48 минут

Процесс: выдача дубликатов документов об образовании

Картировал (ФИО): Голыва Н.Н.

Действие/шаг процесса:	Время:	Проблемы:
Гражданин пишет под диктовку сотрудника ОК личное заявление (документ А)	<u>15:00</u>	1. Часто задаваемые гражданином одни и те же вопросы 2. Ошибки при написании личного заявления
Сотрудник ОК ксерокопирует необходимые документы	<u>5:00</u>	3. Неполный пакет документов для получения дубликата
Сотрудник ОК передаёт документ А в приёмную на подпись в порядке общей очереди поступающей корреспонденции	<u>1:00</u>	
Директор накладывает резолюцию на документ А	<u>2:00</u>	
Архивариус по документу А ищет личное дело (документ В) в архиве и передаёт на отделение	<u>4:00</u>	4. В случае выдачи только дубликата диплома, личное дело не требуется
Сотрудник отделения пишет служебную записку на получение БСО (документ С) и передаёт на утверждение в приёмную в порядке общей очереди поступающей корреспонденции	<u>1:00</u>	
Директор подписывает документ С	<u>2:00</u>	
Сотрудник отделения фиксирует данные об оригинале по книге регистрации	<u>10:00</u>	5. Запоздалое определение оснований для получения дубликата
Сотрудник отделения пишет проект приказа о выдаче дубликата (документ D)	<u>5:00</u>	
Сотрудник отделения собирает 4 визы на документе D и передаёт в приёмную на подпись в порядке общей очереди поступающей корреспонденции	<u>1:00</u>	6. Проект приказа часто возвращается на доработку, несогласованное количество виз
Директор подписывает документ D	<u>1:00</u>	
Сотрудник отделения по документам С и D получает в бухгалтерии БСО	<u>—:—</u>	7. Зачем нужна служебная записка?
Ответственный бухгалтер оформляет накладную и выдаёт БСО (документ E)	<u>34:00</u>	8. В отсутствие ответственного бухгалтера никто не выдаёт БСО
Сотрудник отделения оформляет и печатает документ E в сопровождении сотрудника ВЦ	<u>40:00</u>	9. Трата времени сотрудника ВЦ на подсказки по одним и тем же видам работ

Номер листа: 2 Организация: ЛМск Дата: 5.02.19 Время: 48 минут

Процесс: выдача дубликатов документов об образовании

Картировал (ФИО): Голыва Н.Н.

Действие/шаг процесса:	Время:	Проблемы:
Сотрудник отделения передаёт документ E в приёмную на подпись в порядке общей очереди поступающей корреспонденции	<u>1:00</u>	
Директор подписывает документ E	<u>1:00</u>	
Сотрудник ОК забирает документ E из приёмной директора и звонит гражданину	<u>5:00</u>	
Гражданин расписывается в Книге регистрации и забирает документ E	<u>5:00</u>	10. Гражданин недоволен сроками готовности дубликата



ШАГ 3

ПОСТРОЕНИЕ КАРТЫ ТЕКУЩЕГО
СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «КАК ЕСТЬ»
ОТ ВХОДА ДО ВЫХОДА С
ВЫЯВЛЕНИЕМ ПРОБЛЕМ,
ВЛИЯЮЩИХ НА ДЛИТЕЛЬНОСТЬ
ПРОЦЕССА



Карта текущего состояния процесса выдачи дубликатов документов об образовании (начало)

		10-15 мин	5 мин	1 день	1-2 дня	4-7 дней	1-21 день	1-2 дня	5-10 мин
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ИНИЦИАТОР	Гражданин	Гражданин пишет под диктовку личное заявление (А) 1						
	Специалист отдела кадров (ОК)	Диктует содержание заявления. 2	Ксерокопирует необходимые документы 3	Передаёт заявление (А) для наложения резолюции в порядке общей очереди					
	Директор колледжа				Накладывает резолюцию на заявление (А)			Подписывает служебную записку (С)	
	Архивариус					Ищет личное дело (В) и передаёт на отделение 4			
	Сотрудник отделения 1, 2, 3, 4						Пишет служебную записку (С) и передаёт на утверждение в порядке общей очереди		Фиксирует данные об оригинале по Книге регистрации
	Закреплённый бухгалтер								5
	Сотрудник ВЦ								
ДОКУМЕНТЫ	Документ А (личное заявление)	1			2	3			4
	Документ В (личное дело)					1			
	Документ С (служебная зап. на выдачу БСО)						1	2	
	Документ D (Приказ на выдачу дубликата)								
	Документ E (БСО)								

Карта текущего состояния процесса: фиксируется каждая операция, оценивается, добавляет она услуге ценности или нет. Указываются все существующие проблемы.



Карта текущего состояния процесса выдачи дубликатов документов об образовании (окончание)

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
Гражданин									Забирает БСО (Е)
Специалист отдела кадров (ОК)									10
Директор колледжа			Подписывает проект приказа (D)				Подписывает БСО (Е)		
Архивариус									
Сотрудник отделения 1, 2, 3, 4	Пишет проект приказа (D) о выдаче дубликата	Собирает 4 визы на проекте приказа (D), передаёт на подпись в порядке общей очереди			Получает БСО (Е)	Оформляет и печатает на БСО (Е)	Передаёт БСО (Е) на подпись в порядке общей очереди		Забирает БСО (Е) и звонит гражданину
Закреплённый бухгалтер					Выдаёт БСО (Е)				
Сотрудник ВЦ						Сопровождает работу по оформлению и печати			
Документ А (личное заявление)									
Документ В (личное дело)									
Документ С (служебная зап. на выдачу БСО)									
Документ D (Приказ на выдачу дубликата)	1	2	3						
Документ E (БСО)				1	2	3	4	5	6

Время протекания процесса от 40 дней до 90 дней

Колебание процесса 50 дней



Липецкая
область

ШАГ 4

ПОСТРОЕНИЕ ПИРАМИДЫ ПРОБЛЕМ



Пирамида проблем



Федерального уровня – 0

Регионального уровня – 0

Уровень колледжа – 10



ШАГ 5

ПОИСК РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МЕХАНИЗМА
«5 ПОЧЕМУ?» И ОПРЕДЕЛЕНИЕ
ВКЛАДА В ЦЕЛЬ КАЖДОЙ
РЕШЕННОЙ 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 ВЦ на подсказки по одним и тем же вопросам.
- 10 – Гражданин недоволен сроками готовности дубликатов



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 информируем гражданина только при личном общении или посредством телефона

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 цель 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 цель 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 цель 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 цель от 8 до 33 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 выдачи 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 цель от 9 до 55 дней



9 – Трата времени сотрудника ВЦ 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 «Диплом Стандарт»

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 «Диплом Стандарт»

Принятое решение: разработать инструкцию по заполнения и печати дубликатов документов об образовании в автоматизированной системе «Диплом Стандарт»

Вклад в цель 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 цель от 19 до 69 дней



ШАГ 6

СОСТАВЛЕНИЕ ИДЕАЛЬНОЙ КАРТЫ ПРОЦЕССА ВЫДАЧИ ДУБЛИКАТОВ ДОКУМЕНТОВ ОБ ОБРАЗОВАНИИ



Карта идеального состояния процесса выдачи дубликата диплома (начало)

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 дубл., проверяет комплектность документов	Выдаёт образец заявления, сличает и ксерокопирует докум.	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 проект приказа (D)
	Архивариус							
	Сотрудник отделения 1, 2, 3, 4						Оформляет проект приказа (D), получает 3 визы, передаёт на подпись в порядке общей очереди	
	Закреплённый бухгалтер							
	Сотрудник ВЦ							
ДОКУМЕНТЫ	Документ А (личное заявление)		①	②		③		
	Документ В (личное дело)							
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)						①	②
	Документ D (БСО)							

Идеальная карта – это карта будущего состояния процесса.
Представляет собой линейный и контролируемый поток действий



Карта идеального состояния процесса выдачи дубликата диплома (окончание)

Границы протекания процесса		1 день	20 мин	1 день	1-2 дня	5 мин	5 мин	5 мин	
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	ИНИЦИАТОР								
	Гражданин							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		
	Закреплённый бухгалтер	Выдаёт БСО (Е)							
ДОКУМЕНТЫ	Сотрудник ВЦ		Предоставляет средства автоматизации заполнения БСО (Е)						
	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 до 10 дней
Колебание процесса 3 дня



Карта идеального состояния процесса выдачи дубликата диплома и (или) приложения к нему (начало)

Границы протекания процесса		10 мин	10 мин	10 мин	1 день	1-2 дня	1 день	1-2 дня	1 день
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ИНИЦИАТОР	Гражданин		Гражданин заполняет заявление (А)						
	Специалист отдела кадров (ОК)	Определяет наличие оснований для выдачи дубл., проверяет комплектность документов	Выдаёт образец заявления, сличает и ксерокопирует докум.	Заполняет и регистрирует заявление (А)	Передаёт заявление (А) для наложения резолюции в порядке общей очереди		Забирает заявление (А), определяет исполнителя		
	Директор колледжа					Накладывает резолюцию на заявление (А)			
	Архивариус							Ищет личное дело (В) и передаёт на отделение	
	Сотрудник отделения 1, 2, 3, 4						Получает документ А. Запрашивает в архиве личное дело		Оформляет проект приказа (D), получает 3 визы, передаёт на подпись
	Закреплённый бухгалтер								
	Сотрудник ВЦ								
ДОКУМЕНТЫ	Документ А (личное заявление)		①	②		③	④		
	Документ В (личное дело)							①	
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)								①
	Документ D (БСО)								

Идеальная карта – это карта будущего состояния процесса.
Представляет собой линейный и контролируемый поток действий



Карта идеального состояния процесса выдачи дубликата диплома и (или) приложения к нему (окончание)

Границы протекания процесса		1-2 дня	1 день	20 мин	1 день	1-2 дня	5 мин	5 мин	5 мин
ИНИЦИАТОР ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ	Гражданин								Ставит подпись, забирает дубликат
	Специалист отдела кадров (ОК)							Получает дубликат (Е), звонит гражданину, фиксирует окончание процесса	Передаёт дубликат
	Директор колледжа	Подписывает проект приказа (D)				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		
	Закреплённый бухгалтер		Выдаёт БСО (Е)						
	Сотрудник ВЦ			Предоставляет средства автоматизации заполнения БСО (Е)					
ДОКУМЕНТЫ	Документ А (личное заявление)			4					
	Документ В (личное дело)			2					
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)	2							
	Документ D (БСО)		1	2	3	4	5		6

Время протекания процесса от 8 дней до 11 дней
Колебание процесса 3 дня



ШАГ 7

ПОСТРОЕНИЕ ЦЕЛЕВОЙ КАРТЫ
ПРОЦЕССА ВЫДАЧИ ДУБЛИКАТОВ
ДОКУМЕНТОВ ОБ ОБРАЗОВАНИИ
«КАК БУДЕТ»



Карта целевого состояния процесса выдачи дубликата диплома (начало)

		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 дубл., проверяет комплектность документов		Выдаёт образец заявления, сличает и ксерокопирует докум.	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 проект приказа (D)
	Архивариус								
	Сотрудник отделения 1, 2, 3, 4							Оформляет проект приказа (D), получает 3 визы, передаёт на подпись в порядке общей очереди	
	Закреплённый бухгалтер								
	Сотрудник ВЦ								
ДОКУМЕНТЫ	Документ А (личное заявление)		1	2			3		
	Документ В (личное дело)								
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)							1	2
	Документ D (БСО)								

Целевая карта – это карта будущего состояния процесса, которая наглядно представляет как будет выглядеть процесс после решения ряда проблем, выявленных в процессе картирования



Карта целевого состояния процесса выдачи дубликата диплома (окончание)

Границы протекания процесса		1-3 дня	1-4 дня	1 день	1-2 дня	5 мин	5 мин	5 мин	
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ИНИЦИАТОР	Гражданин							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		
	Закреплённый бухгалтер	Выдаёт БСО (Е)							
	Сотрудник ВЦ		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 8 дней до 16 дней
Колебание процесса 8 дней



Карта целевого состояния процесса выдачи дубликата диплома и (или) приложения к нему (начало)

Границы протекания процесса		10 мин	10 мин	10 мин	1 день	1-2 дня	1 день	1-3 дня	1 день
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ИНИЦИАТОР	Гражданин		Гражданин заполняет заявление (А)						
	Специалист отдела кадров (ОК)	Определяет наличие оснований для выдачи дубл., проверяет комплектность документов	Выдаёт образец заявления, сличает и ксерокопирует докум.	Заполняет и регистрирует заявление (А)	Передаёт заявление (А) для наложения резолюции в порядке общей очереди		Забирает заявление (А), определяет исполнителя		
	Директор колледжа					Накладывает резолюцию на заявление (А)			
	Архивариус							Ищет личное дело (В) и передаёт на отделение	
	Сотрудник отделения 1, 2, 3, 4						Получает документ А. Запрашивает в архиве личное дело		Оформляет проект приказа (D), получает 3 визы, передаёт на подпись
	Закреплённый бухгалтер								
	Сотрудник ВЦ								
ДОКУМЕНТЫ	Документ А (личное заявление)		1	2		3	4		
	Документ В (личное дело)							1	
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)								1
	Документ D (БСО)								

Целевая карта – это карта будущего состояния процесса, которая наглядно представляет как будет выглядеть процесс после решения ряда проблем, выявленных в процессе картирования



Карта целевого состояния процесса выдачи дубликата диплома и (или) приложения к нему (окончание)

Границы протекания процесса		1-2 дня	1-3 дня	1-4 дня	1 день	1-2 дня	5 мин	5 мин	5 мин
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ИНИЦИАТОР	Гражданин								Ставит подпись, забирает дубликат
	Специалист отдела кадров (ОК)							Получает дубликат (Е), звонит гражданину, фиксирует окончание процесса	Передаёт дубликат
	Директор колледжа	Подписывает проект приказа (D)				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		
	Закреплённый бухгалтер		Выдаёт БСО (Е)						
	Сотрудник ВЦ			Предоставляет средства автоматизации заполнения БСО (Е)					
ДОКУМЕНТЫ	Документ А (личное заявление)			4					
	Документ В (личное дело)			2					
	Документ С (Приказ на выдачу дубликата)	2							
	Документ D (БСО)		1	2	3	4	5		6

Время протекания процесса от 10 дней до 21 дня
Колебание процесса 11 дней



ШАГ 8

РАЗРАБОТКА ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ
ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ И
ОПРЕДЕЛЕНИЕ СРОКОВ ИХ РЕШЕНИЯ



№ п/п	№ «ежа»	Мероприятия	Начало работ	Окончание работ
1	4, 5, 6, 7, 8, 10	1) Разработать Регламент выдачи дубликатов документов об образовании в ГОБПОУ «Липецкий машиностроительный колледж»	01.04.2019г.	31.05.2019г.
2	2	1) Разработать образец личного заявления гражданина на выдачу дубликатов документов об образовании	01.04.2019г.	27.04.2019г.
3	1, 3	1) Создать на официальном сайте колледжа страницу с информацией о выдаче дубликатов об образовании	01.04.2019г.	19.04.2019г.
4	6, 7	1) Разработать единый образец приказа о выдаче дубликата документов об образовании	01.04.2019г.	27.04.2019г.
5	9	1) Разработать инструкцию по работе в автоматизированной системе печати документов об образовании 2) Разработать инструкцию по работе с принтером	29.04.2019г.	03.05.2019г.



ШАГ 9

СОЗДАНИЕ «УГОЛКА РЕШЁННЫХ ПРОБЛЕМ»



ПРОБЛЕМА

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



1. Назначен ответственный исполнитель – отдел кадров за информирование о процессе выдачи дубликатов документов об образовании (Регламент от 26 мая 2019г. №439):

г. Липецк, Студенческий городок, дом 10, 1 этаж, кабинет «Отдел кадров»
график работы: понедельник - пятница: 8.00 - 16.30 (перерыв 12.00 - 12.30),
суббота, воскресенье - выходные дни
телефон: (4742) 41-01-50
электронная почта: ok-lmsk@yandex.ru

2. Создана страница на официальном сайте учебного заведения

ВЫПУСКНИКАМ
выдача дубликатов
документов об
образовании

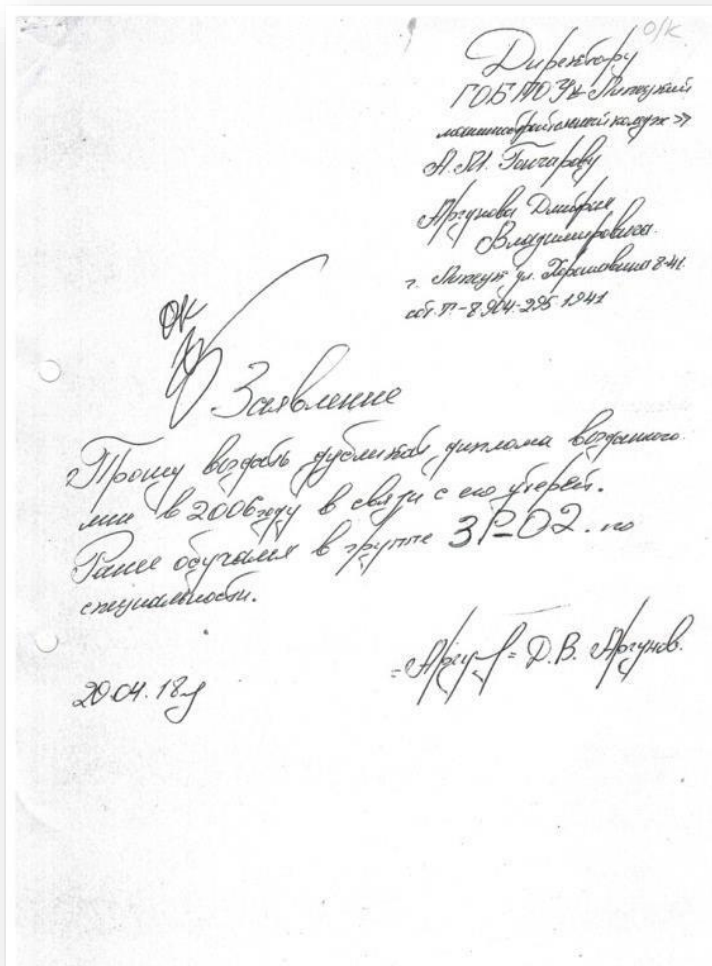


2 – Переписывание личного заявления.



1. Разработан образец заявления на выдачу документов об образовании:

БЫЛО



СТАЛО

Директору ГОБПОУ «Липецкий
машинностроительный колледж»
Гончарову А.М.

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____

заявление.

Прошу выдать дубликат диплома / приложения к диплому о среднем профессиональном
образовании в связи с _____
указать причину: кража, утрата, порча, ошибка в ..., смена ФИО

О себе сообщаю следующее:

Дата рождения 24.04.1985

Специальность Инженер-обслуживающий и ремонт автомобилей

Группа ИИ.1 ЗР.11 Период обучения 2011 - 2015

Форма обучения (очная, заочная) очная - заочная

Адрес г. Липецк, ул. Дарьиной 841

Контактный телефон 8004 2021241

Согласие на обработку персональных данных

Настоящим я, Архипова Тамара Владимировна
фамилия, имя, отчество

паспорт серии 44 № 4437422 выдан «04» 04 2015 года

выдан У.В.И. Липецк по месту жительства Архипова Тамара Владимировна
наименование органа, выдавшего документ

даю согласие ГОБПОУ «Липецкий машиностроительный колледж» на обработку и использование моих
персональных данных, содержащихся в заявлении, в документальном и(или) электронном виде в целях выдачи
дубликатов документов об образовании. Права, предоставленные в связи с обработкой моих персональных данных,
мне разъяснены. Согласие вступает в силу со дня подписания и действует в течение 1 года. Срок хранения
персональных данных в архиве колледжа регламентируется законодательством об архивном деле в Российской
Федерации. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

24.04.2018 _____
дата подачи заявления подпись заявителя

Сведения о дипломе (оригинале):

Регистрационный номер: 02161 Серия 14805 Номер 0000076

Дата выдачи 24 июля Дата решения ГЭК _____

ФИО: Архипова Тамара Владимировна

Оригинал изъят для уничтожения в установленном порядке (да/нет) _____

Заявление принял Александр Александрович Николаев
подпись, ФИО



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



1. Разработан Регламент выдачи дубликатов документов об образовании в государственном областном бюджетном профессиональном образовательном учреждении «Липецкий машиностроительный колледж» от 26 мая 2019г. №439):



Текстовое табличное описание последовательности процедур и взаимодействия структурных подразделений в процессе выдачи дубликатов документов об образовании

Номер и наименование процедуры (операций процедуры)	Наименование исполнителей	Сроки исполнения	Форма завершения
1. Первичная обработка предоставленных документов	Отдел кадров	не более 10 мин	Установление наличия оснований для выдачи дубликатов либо мотивированный ответ об отказе
2. Регистрация заявления, приём прилагаемых к нему документов	Отдел кадров	не более 20 мин	Пакет документов заявителя
3. Рассмотрение заявления руководителем Колледжа	Директор колледжа	3 дня	Наложение резолюции
4. Принятие решения о выдаче документов об образовании			Приказ о выдаче дубликатов документов об образовании
4.1. Запрос в архив личного дела выпускника	Архив	4 дня	
4.2. Подготовка проекта приказа	Отделение 1, 2, 3, 4	не более 20 мин	
4.3. Утверждение проекта приказа у руководителя	Директор колледжа	3 дня	
5. Оформление дубликатов документов об образовании:			Дубликаты документов об образовании
5.1. Выдача бланка государственного образца	Бухгалтерия	3 дня	
5.2. Оформление и печать дубликата	Отделение 1, 2, 3, 4 ВЦ	4 дня	
5.3. Подпись дубликата у руководителя	Директор колледжа	3 дня	
6. Уведомление и передача заявителю результатов процесса выдачи дубликатов документов об образовании	Отдел кадров	не более 10 мин	Отметка о выдаче в Книге регистрации выдачи дипломов



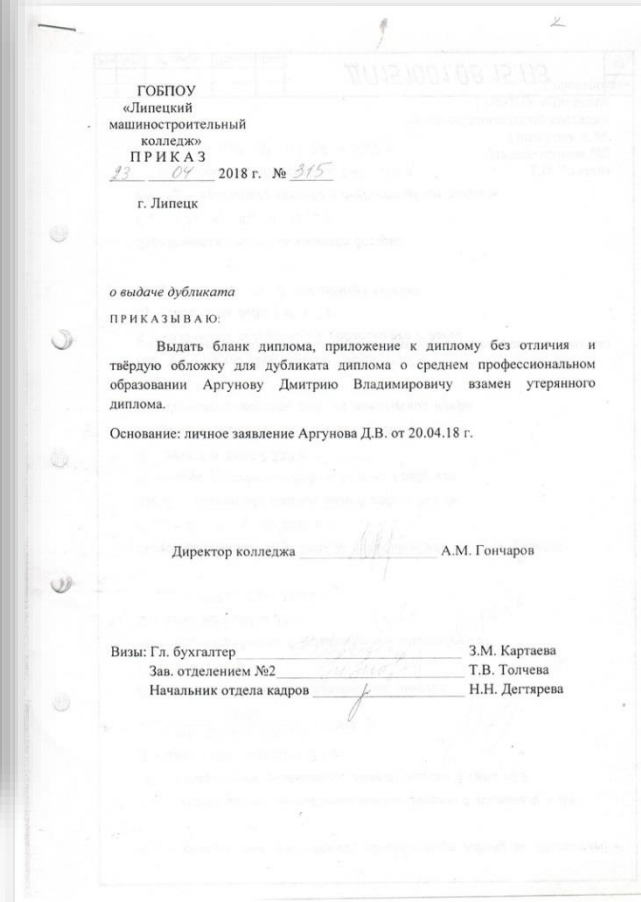
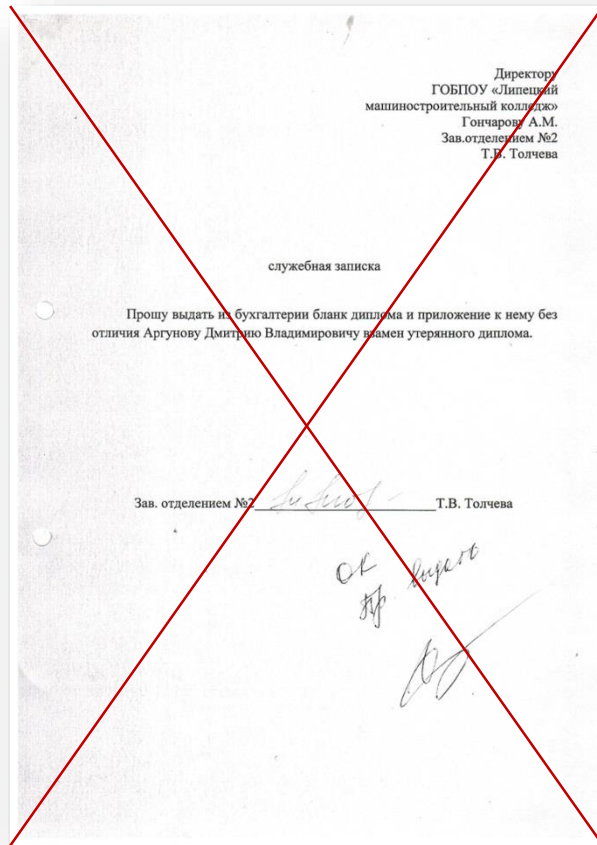
6 – Проект приказа часто возвращается на доработку, разное количество виз.

7 – Зачем служебная записка?

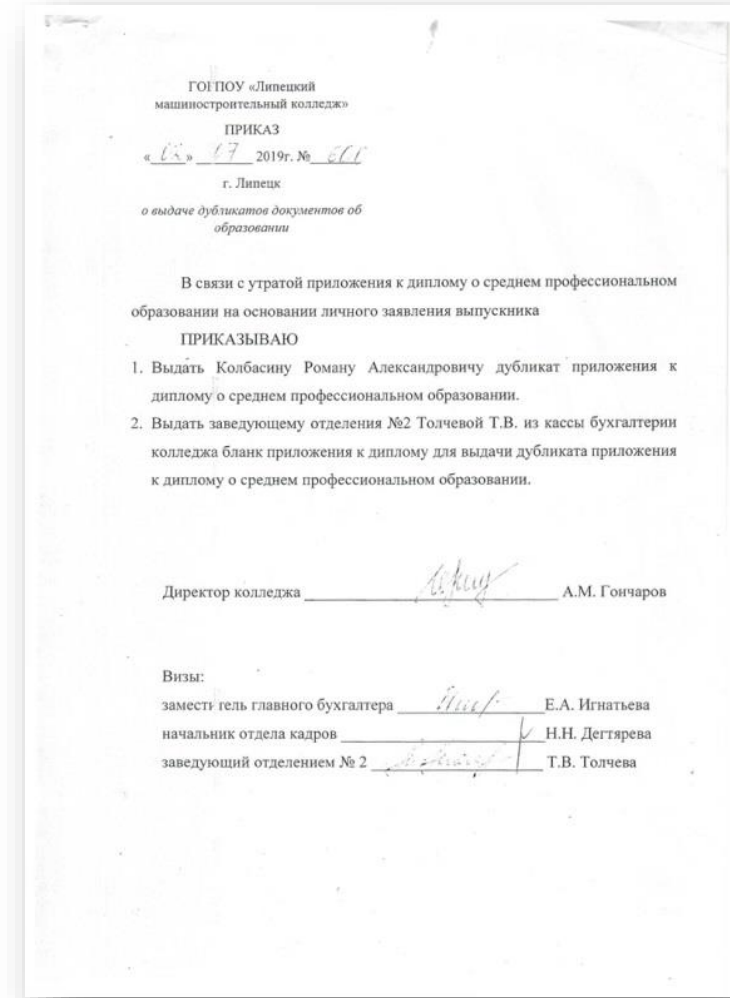


1. Разработан единый образец приказа (Регламент от 26 мая 2019г. №439):

БЫЛО



СТАЛО



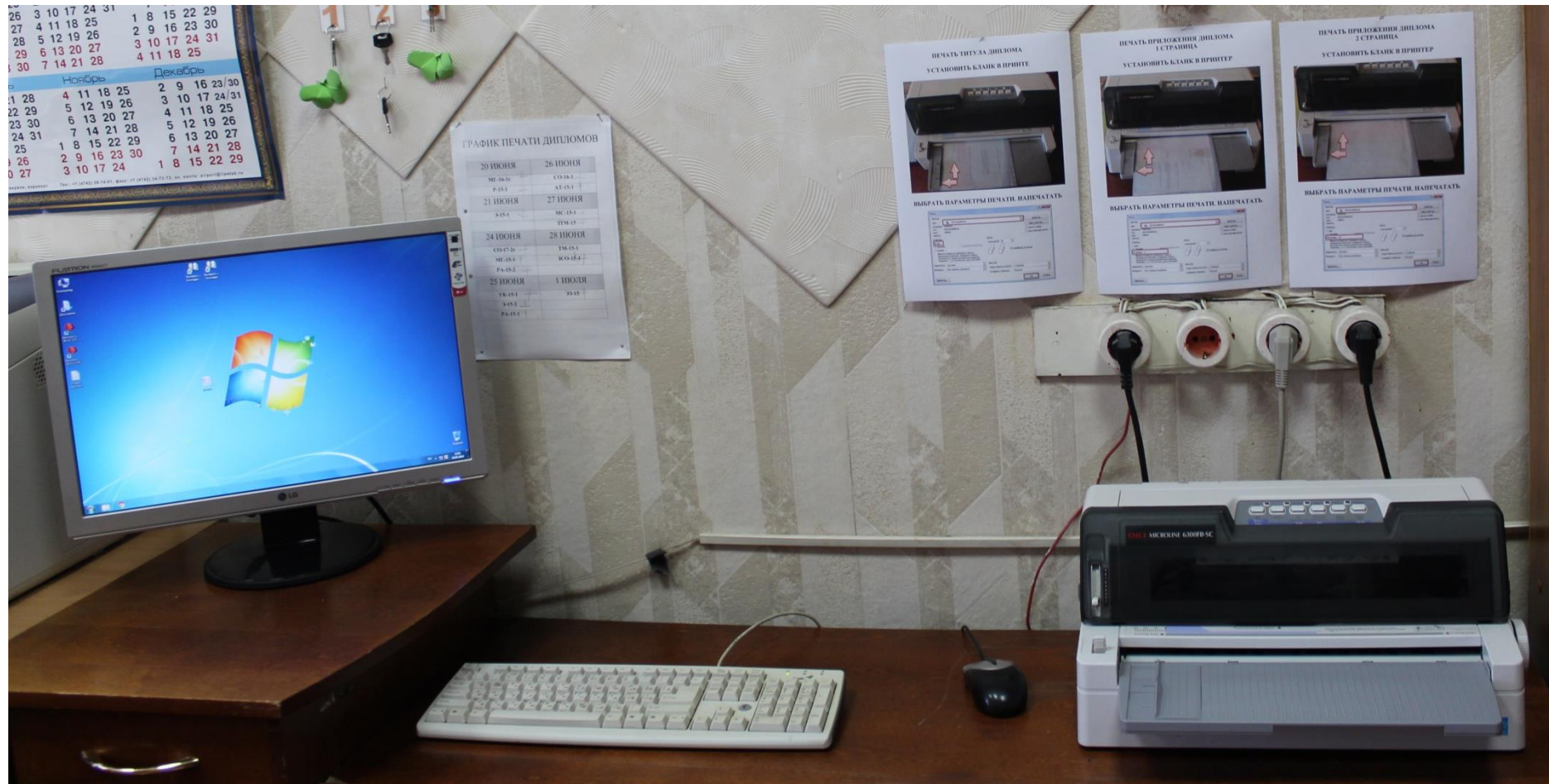


9 – Трата времени сотрудника ВЦ на подсказки по одним и тем же вопросам



1. Разработана инструкция для сотрудника отделения по работе в автоматизированной системе печати документов об образовании и по работе с принтером. Организовано рабочее место:

РАБОЧЕЕ МЕСТО





ШАГ 10

ПОДГОТОВКА ЧЕК-ЛИСТА



Чек-лист по проекту «Оптимизация процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

№ д/п	Проблема	Решение
1	Часто задаваемые гражданином вопросы	– Назначен ответственный исполнитель; – Создана страница «Выпускникам. Выдача дубликатов документов об образовании» на официальном сайте образовательного учреждения.
2	Переписывание личного заявления	– Разработан образец личного заявления.
3	Неполный пакет документов	– Определены случаи выдачи дубликатов и необходимые для этого документы; – Информация размещена странице «Выпускникам. Выдача дубликатов документов об образовании».
4	В случае выдачи только дубликата диплома, личное дело не требуется	– Разработан единый алгоритм процесса выдачи дубликатов документов об образовании.
5	Несвоевременное определение оснований для получения дубликата	– Разработан единый алгоритм процесса выдачи дубликатов документов об образовании; – Разработана инструкция для сотрудника отдела кадров.
6	Проект приказа часто возвращается на доработку, разное количество виз	– Разработан образец приказа; – Разработана инструкция сотрудника отделения.
7	Зачем служебная записка?	– Отменена;
8	В отсутствии ответственного бухгалтера никто не выдаёт БСО	– Разработан единый алгоритм процесса выдачи дубликатов документов об образовании; – Разработана инструкция для сотрудника бухгалтерии.
9	Трата времени сотрудника ВЦ на подсказки по одним и тем же вопросам	– Разработана инструкция для сотрудника отделения; – Создано рабочее место.
10	Гражданин недоволен сроками готовности дубликатов	– Определен максимальный срок выдачи дубликатов документов об образовании.



ШАГ 11

ПРОВЕДЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО
АНАЛИЗА ДО ОКОНЧАНИЯ ПРОЕКТА



Производственный анализ процесса выдачи дубликатов документов об образовании»

Дата анализа	Время, затрачиваемое выдачу дубликата документа об образовании (дни)		Расхождение (+; -)	Причина расхождения (+)
	План	Факт		
16.04.2019г.	21	33	+12	Задержка выдачи БСО
24.05.2019г.	21	8	-13	
12.07.2019г.	21	17	-4	

Производственный анализ направлен на оптимизацию временных затрат процесса выдачи дубликатов документов об образовании при обеспечении сроков и доступности предоставляемых услуг.



Липецкая
область

ГОБПОУ «Липецкий машиностроительный колледж»

