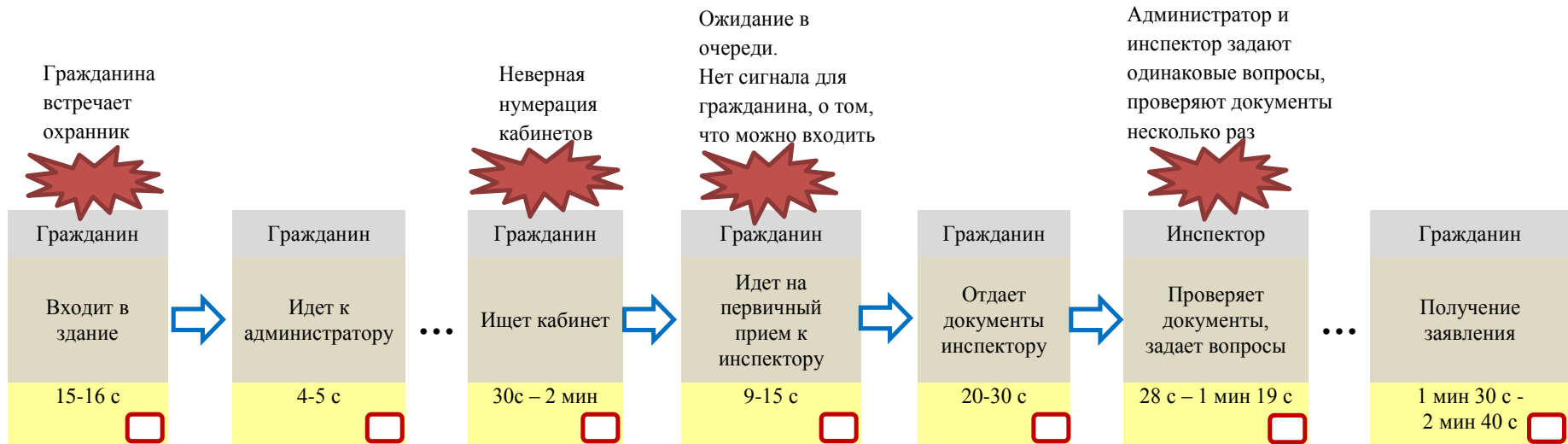


## ПИРАМИДА ПРОБЛЕМ И «5 ПОЧЕМУ?»

### Карта текущего состояния процесса «Первичный прием граждан»



ВПП (время протекания процесса) – 55 мин. 06 с. – 2 часа 16 мин. 20 с.

**Время протекания процесса – это сумма времени всех операции**

## Пирамида проблем процесса

**Федеральный  
уровень**

Проблемы, решение которых требует внесение изменений в федеральное законодательство, работу федеральных программных продуктов

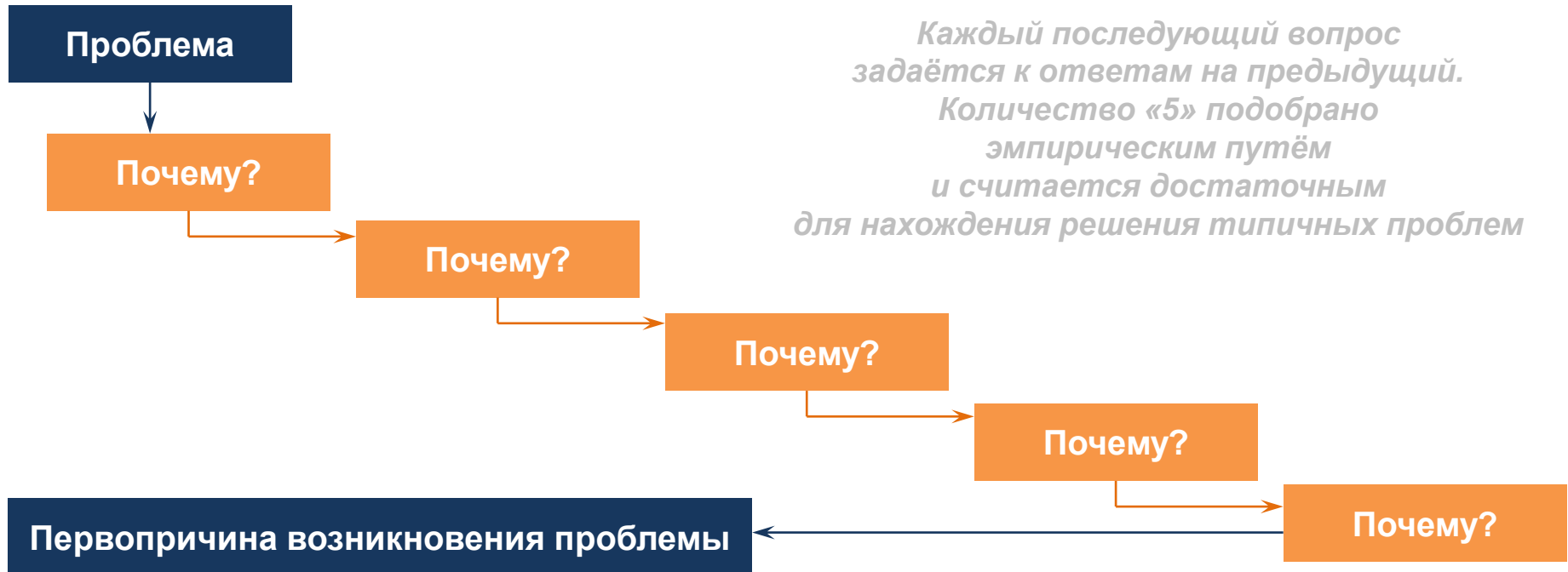
**Региональный уровень**

Проблемы, решение которых требует проведение мероприятий с привлечением других органов власти области, внесения изменений в региональное законодательство, соглашений о взаимодействии

**Уровень организации (отделения МФЦ)**

Проблемы, решение которых не требует привлечение дополнительных ресурсов и возможно силами самого отделения МФЦ

метод поиска первопричины возникновения проблемы с помощью повторения одного вопроса — «Почему?» последовательно до 5 раз.

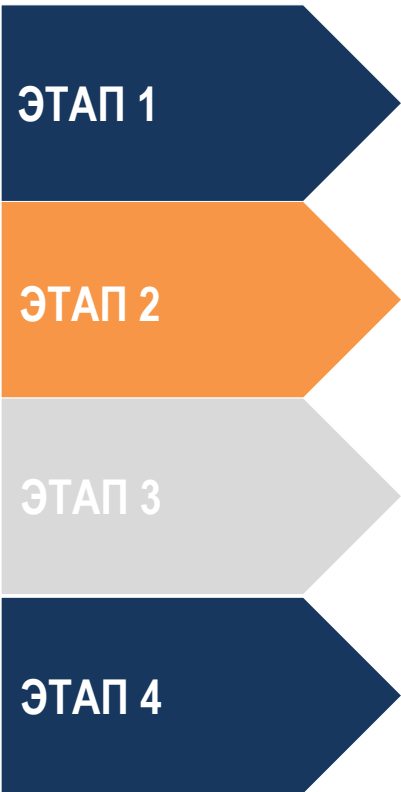


Шаблон таблицы для проведения анализа проблем с применением метода «5 почему?»

№ п/п	Проблемы	Первопричины	Решения	Вклад в достижение цели
1	2	3	4	5
1				
2				
3				
...				
n				

## Пример анализа «5 Почему?»

№ п/п	Проблемы	Первопричины	Решения	Вклад в достижение цели
1.	Отсутствие утвержденного перечня документов, не подлежащих регистрации СЭД	1. Устаревший перечень в Инструкции по делопроизводству. 2. Давно не актуализировалась Инструкция по делопроизводству. 3. Электронный документооборот находится в стадии разработки и внедрения	Формирование и утверждение перечня документов, не подлежащих регистрации в СЭД	Экономия 10 сек. – 50 сек.
2.	Некомплектность документов, ошибки оформления и адресования, отсутствие ссылок на запросы и копий запросов и исполняемых резолюций и т.д.	1.1. Некачественная подготовка документов и корреспондентами. 1.2. Срочность подготовки документов. 1.3. Большое количество функций, выполняемых сотрудниками. 2.1. Избыточность требований по составу представляемых документов	1.1. Повышение исполнительской дисциплины. 1.2.-1.3. Внесение изменений в должностные регламенты сотрудников. 2.1. Внесение изменений в регламенты по требованиям к составу представляемых документов	Экономия 5 сек. – 30 сек.
3.	Наличие нескольких не связанных между собой вопросов в документе	1. Для сокращения количества документов. 2. Некачественная подготовка документов корреспондентами. 3. Срочность подготовки документов. 4. Большое количество функций, выполняемых сотрудниками	1. Закрепление в инструкциях по делопроизводству требования по содержанию в одном документе вопросов одной тематики. 2. Повышение исполнительской дисциплины	Экономия 10 сек. – 1 мин.



Определение границ процесса, начала и окончания процесса

Выработка решений о соединении всех операций процесса между собой с отражением потерь, которые в данный момент невозможно исключить

Указание времени каждой операции

Подсчет времени протекания процесса

**ГРАФИЧЕСКОЕ  
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ  
ОПЕРАЦИЙ,  
ПОЗВОЛЯЮЩЕЕ УВИДЕТЬ,  
КАКИМ БУДЕТ ПРОЦЕСС  
ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ  
РАЗРАБОТАННЫХ  
УЛУЧШЕНИЙ,  
КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ  
ПРИМЕНЕНЫ  
В СРОКИ РЕАЛИЗАЦИИ  
ПРОЕКТА ПРИ НАЛИЧИИ  
НЕОБХОДИМЫХ РЕСУРСОВ**

**Было**

Карта текущего состояния



**УЛУЧШЕНИЯ**

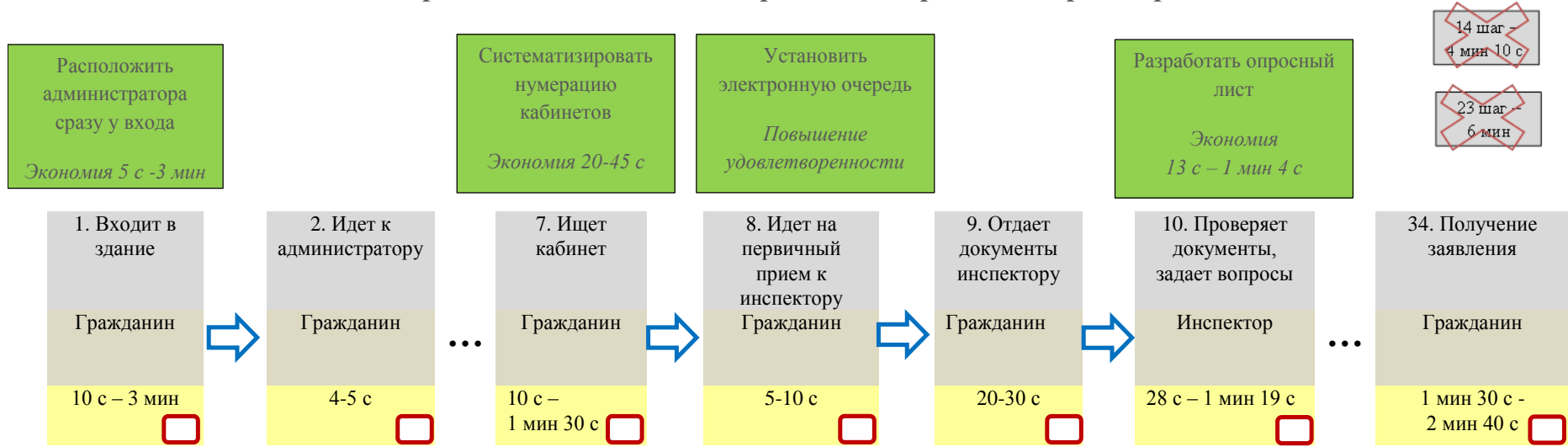
**Стало**

Карта целевого состояния





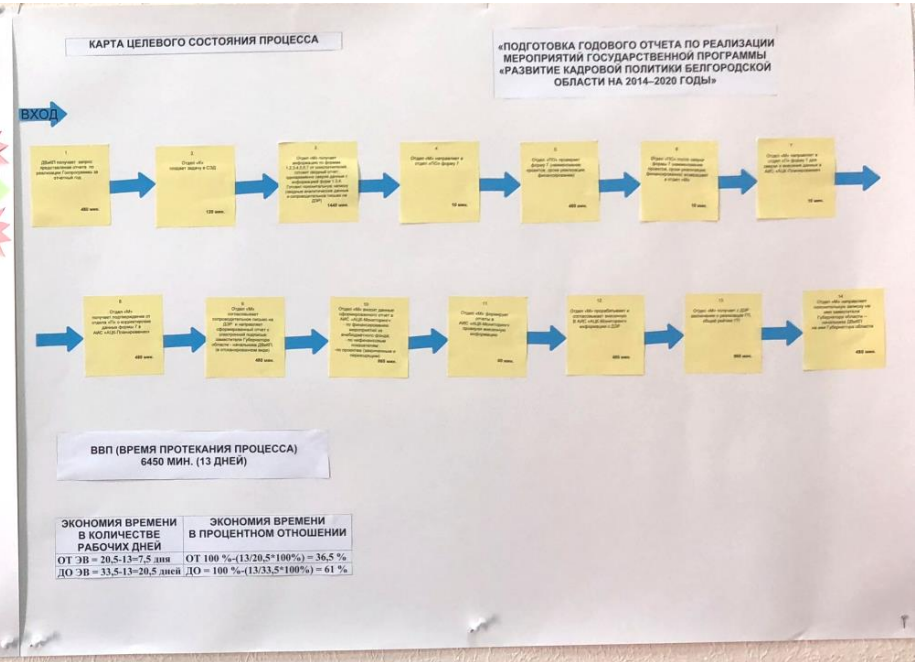
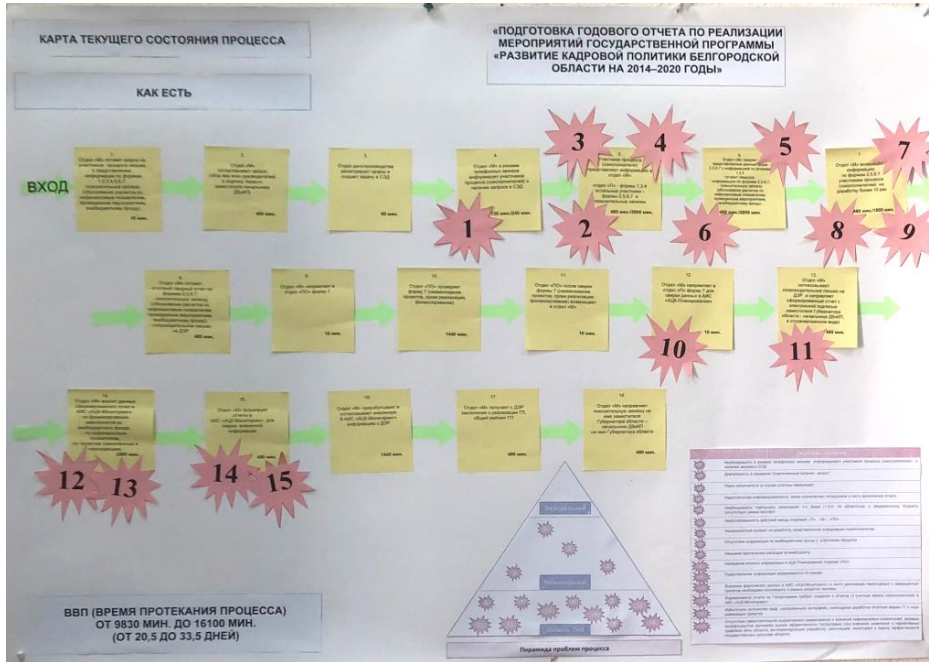
Карта целевого состояния процесса «Первичный прием граждан»



ВПП (время протекания процесса) – 32 мин 40 с – 1 час 10 мин 30 с

- 42%

- 47,5%



## КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ:

Руководитель Центра компетенций:

*Баранов Дмитрий Юрьевич*

тел.: (4722) 32-25-24

e-mail:baranov@belregion.ru

Заместитель руководителя Центра компетенций:

*Домашова Зоя Борисовна*

тел.: (4722) 32-35-58

e-mail:domaschowa@belregion.ru