

«Оптимизация процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг»

Стартовое совещание

16 августа 2021 года состоялось совещание по открытию проекта «Оптимизация процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг», на котором:

- определена рабочая группа проекта;
- обозначены цели, задачи и сроки реализации проекта;
- утверждена карточка проекта



Карточка проекта



Карточка проекта «Оптимизация процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг»



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: Заместитель Председателя Правительства Рязанской области Горячкина С.В.
Процесс: «Информирование заявителей о результате предоставления услуг»
Границы процесса: Вход: поступление готового пакета документов в территориальный отдел МФЦ
Выход: информирование заявителя о готовности документов к выдаче
Руководитель проекта: министр промышленности и экономического развития Рязанской области Ворфоломеев А.В. (707-100)
Команда проекта: заместитель начальника отдела стратегического развития и госпрограмм Роговая О.М. (707-124), начальник отдела организации предоставления госуслуг Карагаева И.В. (707-160), директор ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» Лукьянова Л.В. (8-910-630-00-36), заместитель директора Кухлев В.В. (8-910-630-01-13), начальник отдела поддержки пользователей и ИС Шлыков И.А. (8-910-630-00-32), начальник отдела организации услуг Шершнева Е.И. (8-910-560-22-15), начальник отдела информирования Колышкина Е.А. (55-50-55 (внутр. 787), ведущий специалист отдела мониторинга и проектной деятельности Бойчук И.И. (29-09-90 (внутр. 724).

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: Отсутствие возможности у заявителей получать информацию о результате предоставления отдельных услуг (в т.ч. по услугам Росреестра) через официальный сайт МФЦ [моидокументы62](#) и в автоматизированном режиме. Высокие временные затраты специалистов колл-центра и специалистов сектора выдачи документов МФЦ в части поиска информации о результате предоставления услуги.

Обоснование выбора:

- невозможность получения информации о статусе дела по отдельным услугам на сайте [моидокументы62](#) (в т.ч. по услугам Росреестра);
- невозможность осуществления информирования заявителя в автоматизированном режиме о результате предоставления отдельных услуг (в т.ч. по услугам Росреестра);
- невозможность осуществления поиска дела в АИС МФЦ по номеру дела, присвоенному в ПК ПВД 3;
- необходимость заявителю звонить в колл-центр МФЦ, чтобы получить информацию о результате предоставления услуг.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Единицы измерения	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Увеличение количества ежемесячно оказываемых Железнодорожным ТО услуг, по которым информацию о статусе готовности услуги возможно получить на сайте моидокументы62	Ед.	4407 (мин. 3558 - макс. 5240)	5288 (мин. 4270 - макс. 6288)
2. Увеличение количества ежемесячно оказываемых Железнодорожным ТО услуг, по которым информирование заявителей о статусе готовности осуществляется в автоматизированном режиме	Ед.	1707 (мин. 1510 - макс. 2318)	2048 (мин. 1812 - макс. 2782)
3. Сокращение доли звонков на линию колл-центра МФЦ о готовности результата оказания услуги от общего количества поступающих ежемесячно звонков	%	13 (мин. 9 - макс. 19)	10 (мин. 7 - макс. 15)

Эффект: повышение уровня информированности заявителей о результате предоставления услуг (в т.ч. услуг Росреестра), повышение качества оказания услуг

4. План действий

1. Стартовое совещание	16.08.2021
2. Диагностика	16.08.2021 - 31.08.2021
3. Защита предполагаемых решений	01.09.2021 - 10.09.2021
4. Реализация плана мероприятий	13.09.2021 - 15.10.2021
5. Анализ достижения целей (ПА)	18.10.2021 - 29.10.2021
6. Разработка стандарта работы сотрудника	01.11.2021 - 15.11.2021

Заместитель Председателя Правительства Рязанской области

« 16 » 08 2021 г.



Рабочая группа проекта «Оптимизация процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг»



Ворфоломеев А.В. – министр промышленности и экономического развития Рязанской области, руководитель рабочей группы



Лукьянова Л.В.– директор ГБУ РО «МФЦ Рязанской области», заместитель руководителя рабочей группы-администратор



Роговая О.М.– заместитель начальника отдела стратегического развития и госпрограмм, член рабочей группы, ответственный за визуализацию и стандартизацию



Карагаева И.В.– начальник отдела организации предоставления госуслуг, член рабочей группы, ответственный за визуализацию и стандартизацию



Шершнева Е.И. – начальник отдела организации услуг, член рабочей группы, ответственный за улучшения и стандартизацию



Шлыков И.А. – начальник отдела поддержки пользователей и информационных систем, член рабочей группы, ответственный за информатизацию и автоматизацию процессов



Кухлев В.В.– заместитель директора, член рабочей группы, ответственный за информатизацию и автоматизацию процессов



Колышкина Е.А.-начальник отдела информирования, член рабочей группы, ответственный за улучшения и визуализацию



Бойчук И.И. – ведущий специалист отдела мониторинга и проектной деятельности, член рабочей группы, ответственный за визуализацию

Общее фото проектной комнаты



Карта текущего состояния

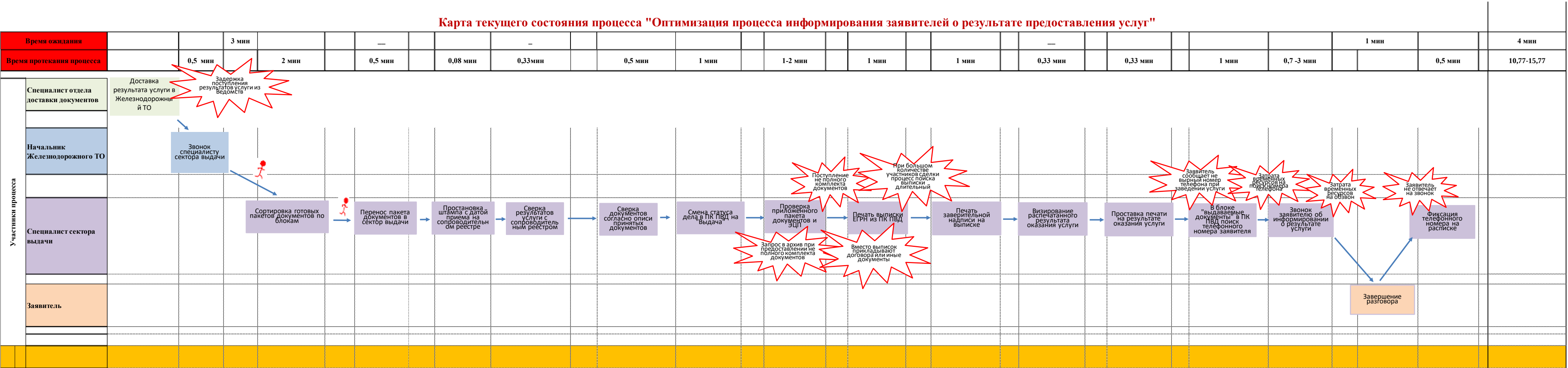
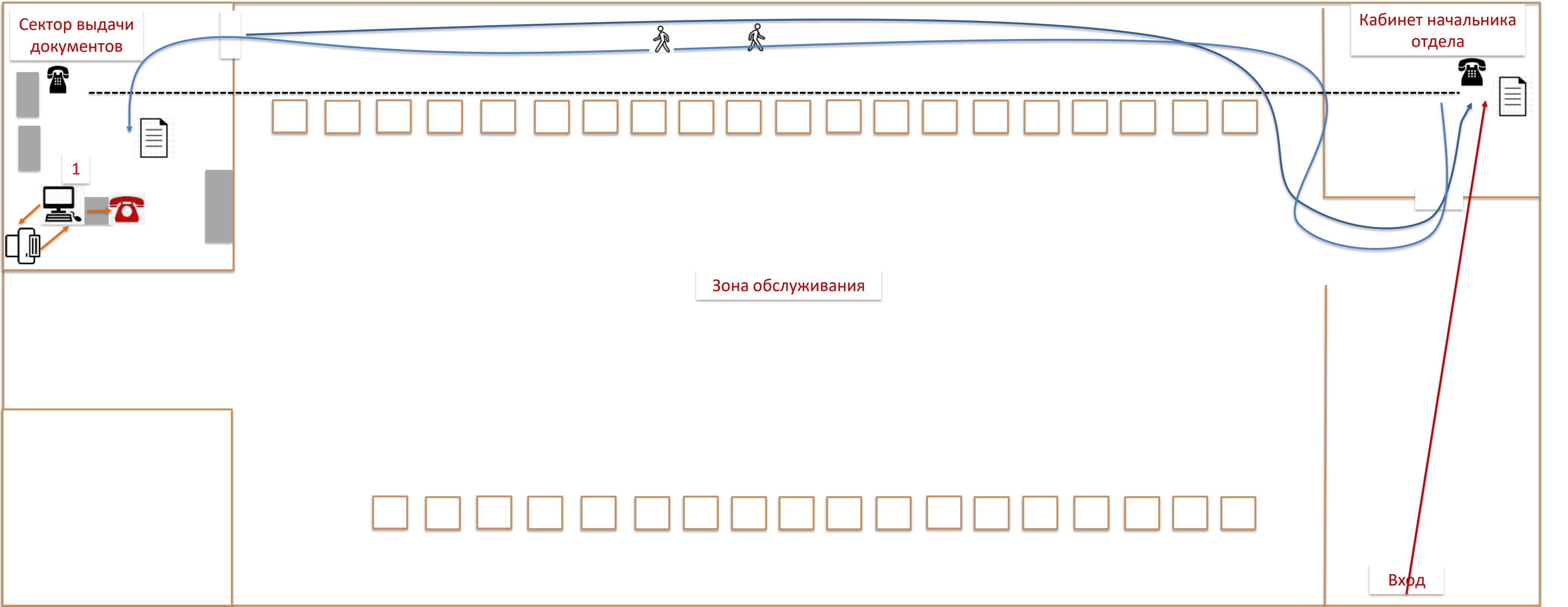


Диаграмма «Спагетти» текущего состояния процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг



- Поступление результата услуги в территориальный отдел
- Информирование специалиста сектора выдачи о поступившем результате услуги из ведомства
- Передвижения сотрудника сектора выдачи
- Поиск выписки ЕГРН в ПК ПВД по номеру дела
- Печать выписки ЕГРН и заверительной надписи, визирование и простановка печати
- Поиск телефонного номера заявителя
- Информирование заявителя о результате услуги

Лист проблем и предложений

ЛИСТ ПРОБЛЕМ, ПРЕДЛОЖЕНИЙ И РЕШЕНИЙ											
для отслеживания процесса... Отслеживание процесса информирования заявителей в результате предоставления услуг											
№ п/п	Содержание проблемы/предложения	Проблема	Предложение	Уровень проблемы (Ф-федеральный, Р-региональный, У-учреждение)	Статус	Дата подачи	Исполнитель	Срок выполнения	Частота повтора	Решения проблем/мероприятия	Вклад в решение проблемы
1	Процесс обзвона по услугам Росреестра занимает целый рабочий день одного сотрудника.	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	15.10.2021		Внедрить СМС информирование о готовности результата услуг Росреестра.	
2	Рассмотреть возможность отправки СМС оповещения о готовности результата услуги		✓	У	⚠	19.08.2021	Шалюнов Н.А	16.10.2021		Настройка смс-информирования с учетом расходов денежных средств	
3	Рассмотреть возможность отправки оповещения о готовности результата услуги через ЕСИА		✓	У	⚠	19.08.2021	Шалюнов Н.А	16.10.2021		Осуществление соответствующей настройки этапов прохождения услуги	
4	Возникновение конфликтных ситуаций, так как один сотрудник занят обзвоном заявителей.	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	01.10.2021		Рассмотреть возможность привлечения стажеров/специалистов обработки для осуществления исходящих звонков в пиковые часы нагрузки.	
5	Вторичный обзвон заявителей при отправке документов в архив	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	01.10.2021		1) Рассмотреть возможность привлечения стажеров/специалистов обработки для осуществления исходящих звонков в пиковые часы нагрузки. 2) Внедрить первичное СМС информирование о готовности результата услуг Росреестра.	
6	При обзвоне заявителей, звонки остаются без ответа	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	15.10.2021		Внедрить СМС информирование о готовности результата услуг Росреестра.	
7	Исходящие звонки являются платными для Учреждения	✓		У	⚠	19.08.2021	Кузнецов В.В	15.10.2021		1) Настройка бесплатных способов информирования (посредством ЕЛК портала Госуслуг, посредством электронной почты. 2) Рассмотрение альтернативных (высококачественных) способов информирования	
8	Заявители не выжидают трубку сразу, перезванивают, и выяснение причины звонка занимает много времени.	✓		У	⚠	19.08.2021	Колосовских Е.А	15.10.2021		Для каждого отдела выдачи Т.О сделать свой номер, чтобы заявитель не ждал по общему номеру, а целенаправленно набирал тот номер, с которого ему позвонили. Не допущения, оператор выдачи, пересылает SMS-оповещение с темой звонка	
9	Нехватка рабочего времени, сотрудник осуществляющего обзвон заявителей, на обработку поступивших результатов оказания услуг	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	01.10.2021		Рассмотреть возможность привлечения стажеров/специалистов обработки для осуществления исходящих звонков в пиковые часы нагрузки.	
10	Из-за занятости сотрудника на телефоне, в момент осуществления выдачи результата услуги, не выдерживается время ожидания заявителя в очереди.	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	01.10.2021		Установить стандарт обслуживания заявителей при получении результата услуги, в котором установить приоритет обслуживания заявителя в очереди.	
11	Выбор способа уведомления заявителей о результате оказания услуги на этапе приема документов/заведения		✓	У	⚠	19.08.2021	Шалюнов Н.А	01.10.2021		Осуществление соответствующей настройки этапов прохождения услуги	
12	Предусмотреть возможность отражения выбора способа уведомления о результате услуги в АИС МФЦ		✓	У	⚠	19.08.2021	Шалюнов Н.А	01.10.2021		Необходимость внесения изменений в архитектуру АИС МФЦ	Добавлен пункт 11
13	Заявитель не может узнать самостоятельно статус дела/результат оказания услуги Росреестра на сайте Мои документы62	✓		У	⚠	19.08.2021	Шалюнов Н.А	01.10.2021		Необходимость внесения изменений в архитектуру АИС МФЦ	
14	Отсутствие у заявителя номера дела АИС МФЦ по услугам Росреестра	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	15.10.2021		1) Рассмотреть возможность поиска в АИС МФЦ по номеру дела в ПК ПВД. 2) Проверить	
15	У заявителя нет возможности получения информации о статусе дела по услугам Росреестра	✓		У	⚠	19.08.2021	Шалюнов Н.А	01.10.2021		Необходимость внесения изменений в архитектуру АИС МФЦ	
16	Рассмотреть возможность отслеживания информации о статусе дела по услугам Росреестра через сайт Мои документы62 по номеру ПК ПВД		✓	У	⚠	19.08.2021	Шалюнов Н.А	16.10.2021		Необходимость внесения изменений в архитектуру АИС МФЦ	Экспериментальные пункты: 13, 15, 16
17	Заявитель сообщает не верный телефонный номер при получении услуги/заведения дела в АИС	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	16.09.2021		Проводить разъяснительную беседу с заявителем о необходимости указания корректного номера телефона.	
18	Специалисту приема необходимо оповещать заявителей о предоставлении верных телефонных номеров		✓	У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	16.09.2021		Проводить разъяснительную беседу с заявителем о необходимости указания корректного номера телефона.	
19	При обзвоне заявителей об информировании о результате предоставления услуги, специалисту сектора выдачи необходимо входить в дело в ПК ПВД для поиска телефонного номера заявителя	✓		У	⚠	19.08.2021	Шалюнов Н.А	01.10.2021		Необходимость внесения изменений в архитектуру АИС МФЦ	
20	Заявители не понимают по какому вопросу/делу звонят из МФЦ	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	25.09.2021		Информировать заявителей на моменте приема документов о возможном звонке о готовности	
30	При переводе звонков, о получении информации о статусе/результате дела по услугам Росреестра, специалистами колл-центра на специалистов сектора выдачи, часть звонков остается не отвечены	✓	✓	У	⚠	19.08.2021	Колосовских Е.А	25.09.2021		При большой загруженности специалистов выдачи сотрудникам не игнорировать звонки колл-центра, а врать трубку со словами "Ожидайте". Колл-центр переводит на выдачу, заявитель ожидает ответа.	
31	Жалобы со стороны заявителей на постоянно звонящий телефон в секторе выдачи	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	25.09.2021		Полный переход на СМС информирование о результате услуги	
32	Дублирование исходящих звонков по услугам, по которым уходит SMS оповещение о результате оказания услуги	✓		У	⚠	19.08.2021	Лукашова Л.В	25.09.2021		Полный переход на СМС информирование о результате услуг	
33	При обращении в территориальный отдел на результатом услуги, у заявителей отсутствуют необходимые документы (паспорт, расписка)	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	16.09.2021		При приеме документов напоминать заявителю о необходимом пакете документов для получения результата услуги	
34	Сторонние люди (без полномочий) обращаются за получением результата по услуге	✓		У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	16.09.2021		При приеме документов напоминать заявителю о необходимом пакете документов для получения	
35	Дополнительное информирование заявителей о необходимых документах для получения результата услуги		✓	У	⚠	19.08.2021	Чечина Н.В	16.09.2021		При приеме документов напоминать заявителю о необходимом пакете документов для получения	
количество вопросов уровня "Уточнение"											
количество вопросов регионального уровня											
количество вопросов федерального уровня											
общее количество проблем и предложений											
⚠	работа не начата				⚠		работа выполняется	⚠		работа стандартно выполняется	
⚠	работа завершенна				⚠		работа выполнена				

Основные проблемы:

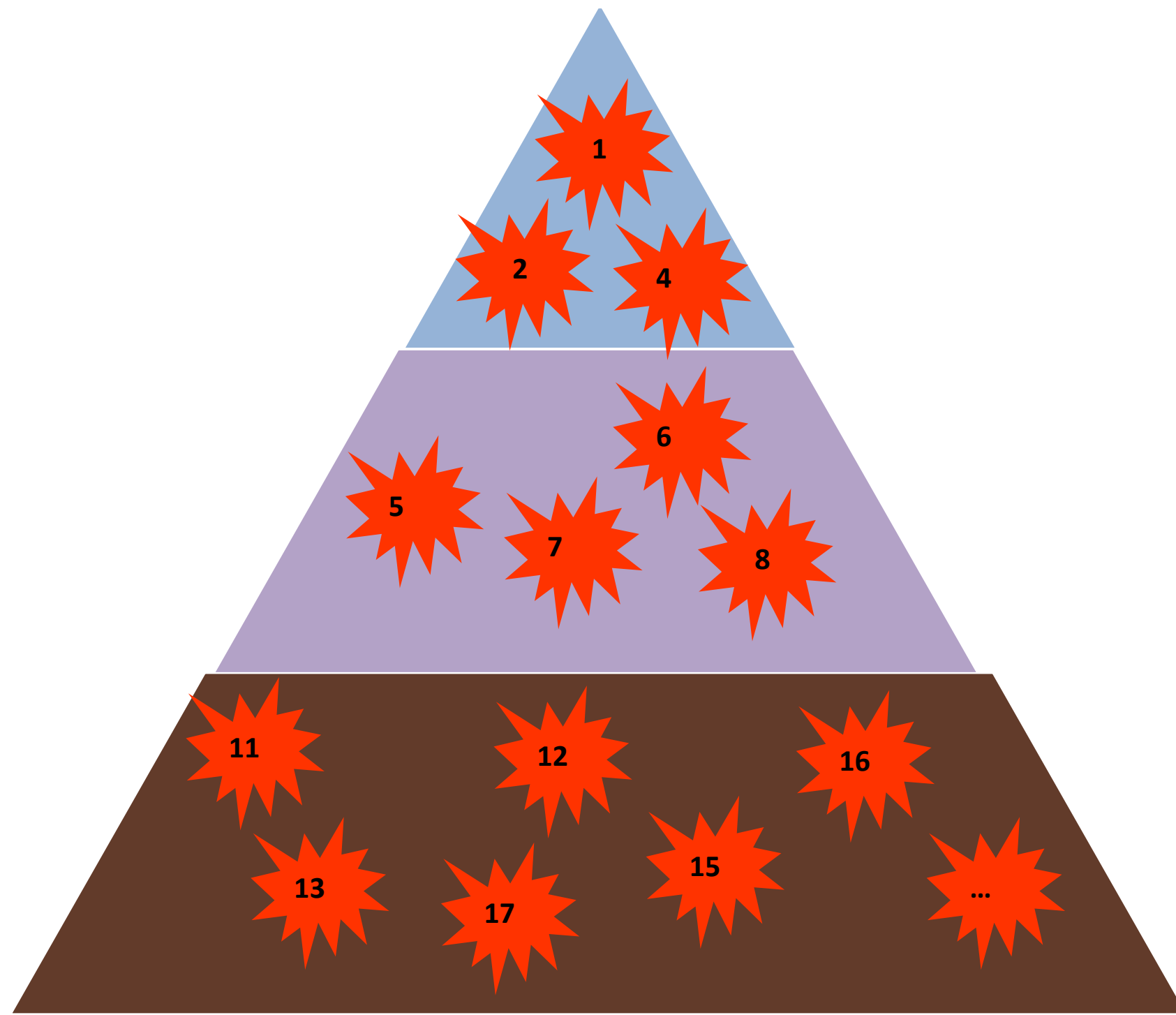
- ❖ Невозможность получения информации о статусе дела по отдельным услугам на сайте мoidokumenty62 (в т.ч по услугам Росреестра)
- ❖ Невозможность осуществления информирования заявителей в автоматизированном режиме о результате предоставления отдельных услуг (в т.ч по услугам Росреестра)
- ❖ Необходимость звонка на линию колл-центра для выяснения статуса дела по услугам Росреестра
- ❖ Процесс обзвона заявителей об информировании готовности результата услуг Росреестра занимает целый рабочий день специалиста

Ключевые решения для оптимизации процесса:

- ❖ Внедрить возможность поиска дел по услугам Росреестра по номеру ПК ПВД 3 в программном комплексе АИС МФЦ
- ❖ Внедрить возможность проверки статуса дела / результата услуги Росреестра через сайт мoidokumenty62
- ❖ Внедрить информирование заявителей о результате услуг Росреестра посредством СМС/ЕСИА
- ❖ Исключить первичный обзвон заявителей об информировании о результате услуг Росреестра специалистом МФЦ



Пирамида проблем



Всего проблем – 36

1. Федеральный уровень- 4
(Интеграция программных комплексов)
2. Региональный уровень – 8
(Взаимодействие с Росреестром)
3. Уровень «Учреждения» - 24
(Настройка АИС МФЦ, работа с специалистами сектора приема/выдачи)

Карта целевого состояния

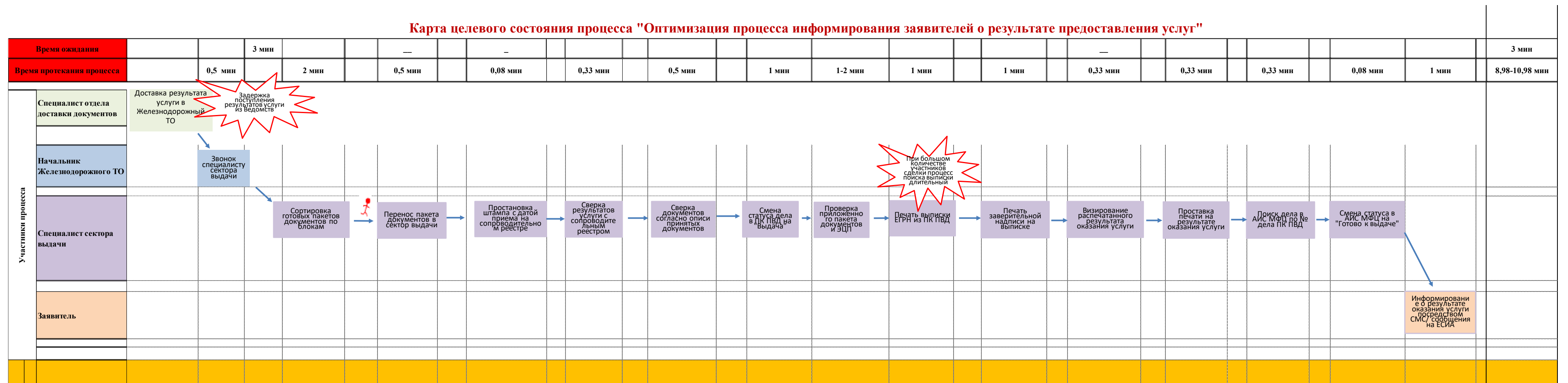
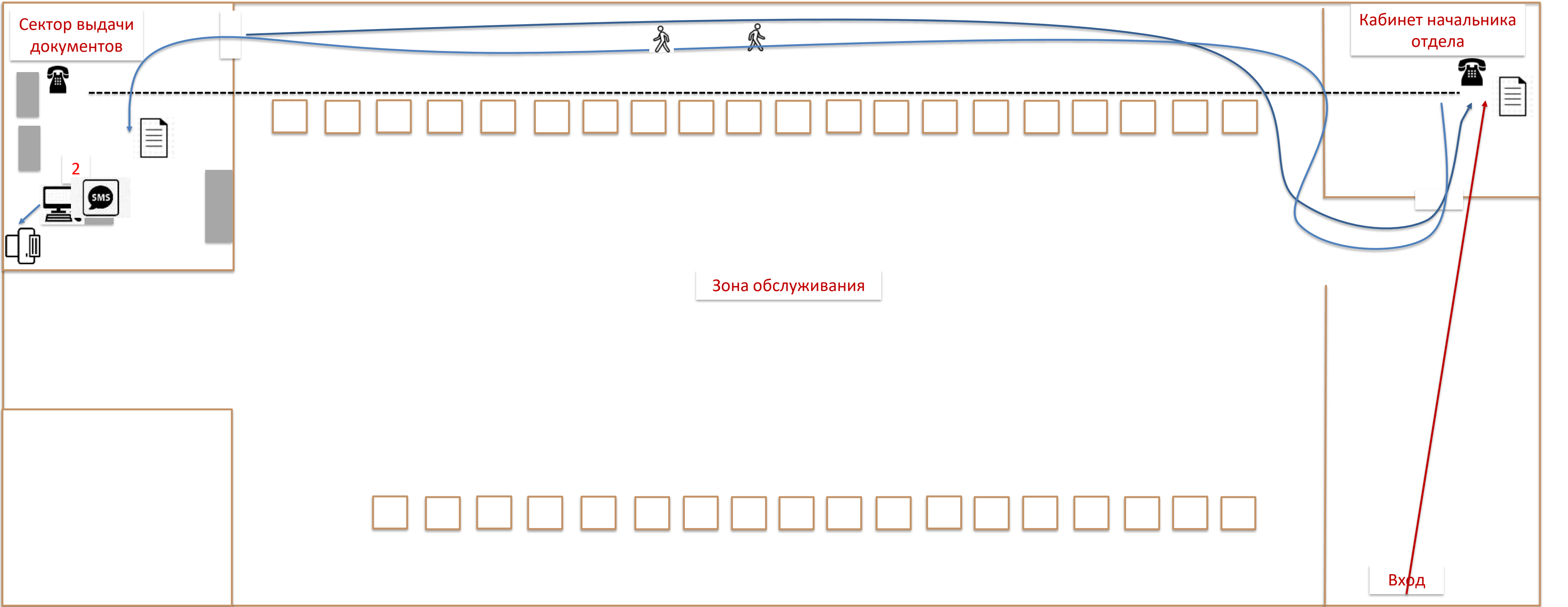


Диаграмма «Спагетти» целевого состояния процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг



- Поступление результата услуги в территориальный отдел
- Информирование специалиста сектора выдачи о поступившем результате услуги из ведомства
- Передвижения сотрудника сектора выдачи
- Поиск выписки ЕГРН в ПК ПВД по номеру дела
- Печать выписки ЕГРН и заверительной надписи, визирование и простановка печати
- Поиск дела в АИС МФЦ и смена статуса на «Готово к выдаче»
- SMS информирование заявителя о результате услуги

План мероприятий

Процесс: «Оптимизация процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг»

"УТВЕРЖДАЮ"
Министр промышленности и экономического
развития Ростовской области
Ворфоломеев А.В.

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

№	Проблема	№	Мероприятие	Эффект			Отв. за мероприятие	Сроки проведения	2023																				Статус	Примечание
				Увеличение количества клиентов, оказываемых Жилищно-коммунальным ТУ услуг, по которым информация о статусе готовности услуги доступна на сайте ммодокументы62 (БД.)	Увеличение количества клиентов, оказываемых Жилищно-коммунальным ТУ услуг, по которым информация о статусе готовности услуги доступна в автоматическом режиме (БД.)	Сокращение длины очереди на прием в колл-центр МФЦ и повышение результата оказания услуги от общего количества поступающих заявок (П)			Август				Сентябрь				Октябрь				Ноябрь									
									1-4	5-15	16-22	23-31	1-5	6-12	13-19	20-26	27-30	1-10	11-17	18-24	25-31	1-7	8-14	15-21	22-30					
1	Невозможность осуществления поиска дела по услугам Росреестра в АИС МФЦ по номеру дела, присвоенному в ПК ПВДЗ	1	Внедрить возможность поиска дела по услугам Росреестра по номеру ПК ПВДЗ в программном комплексе АИС МФЦ			3																								
		1.1	Подготовка обращения в службу технической поддержки ЗОС				Шильков И.А.	13.09.2021	20.09.21																					
		1.2	Разработка технического задания (ЗОС)				Шильков И.А. (ЗОС)	21.09.2021	27.09.21																					
		1.3	Согласование технического задания				Нухов Б.Б.	28.09.2021	04.10.21																					
		1.4	Корректировка настроек услуг				Генералова И.В.	28.09.2021	04.10.21																					
		1.5	Доработка АИС МФЦ (ЗОС)				Шильков И.А. (ЗОС)	05.10.2021	10.10.21																					
		1.6	Обновление тестовой площадки и проверка реализации				Шильков И.А. (ЗОС)	05.10.2021	10.10.21																					
		1.7	Обновление боевой площадки				Шильков И.А. (ЗОС)	11.10.2021	15.10.21																					
		1.8	Проверка доработки/работоспособности боевой площадки				Шильков И.А. (ЗОС)	11.10.2021	15.10.21																					
		1.9	Обучение специалистов приема корректному заведению дел в АИС МФЦ по услугам Росреестра (в части заполнения поля № дела ПК ПВДЗ)				Шильков И.А.	11.10.2021	15.10.21																					
		1.10	Информирование специалистов приема/ выдачи документов о возможности поиска дел по услугам Росреестра по номеру ПК ПВДЗ в АИС МФЦ				Шильков И.А.	11.10.2021	15.10.21																					
2	Невозможность самостоятельной проверки статуса дела/результата услуг Росреестра на сайте ммодокументы62	2	Внедрение возможности проверки статуса дела / результата услуг Росреестра через сайт ммодокументы62	881																										
		2.1	Подготовка обращения в службу технической поддержки ЗОС				Шильков И.А.	13.09.2021	20.09.21																					
		2.2	Разработка технического задания (ЗОС)				Шильков И.А. (ЗОС)	21.09.2021	27.09.21																					
		2.3	Согласование технического задания				Нухов Б.Б.	28.09.2021	04.10.21																					
		2.4	Доработка регионального портала (сайта Ммодокументы62) (ЗОС)				Шильков И.А.	05.10.2021	10.10.2021																					
		2.5	Проверка доработки/работоспособности регионального портала (сайта Ммодокументы62)				Шильков И.А.	11.10.2021	15.10.2021																					
		2.6	Подготовка информационного материала для заявителей о возможности проверки результата услуг Росреестра через сайт Ммодокументы 62				Кольцакина Е.А.	11.10.2021	15.10.2021																					
		2.7	Размещение информационного материала в социальных сетях, в записках обслуживания о возможности проверки результата услуг Росреестра через сайт Ммодокументы62				Кольцакина Е.А.	11.10.2021	15.10.2021																					
3	По услугам Росреестра заявителям не поступает СМС информирование о результате услуги	3	Внедрить возможность информирования заявителей о результате услуг Росреестра посредством СМС / ЕСИА и исключить первичное информирование посредством звонка специалистом		342																									
		3.1	Подготовка обращения в службу технической поддержки ЗОС				Шильков И.А.	13.09.2021	20.09.21																					
		3.2	Разработка технического задания (ЗОС)				Шильков И.А. (ЗОС)	21.09.2021	27.09.21																					
		3.3	Согласования технического задания				Нухов Б.Б.	28.09.2021	04.10.21																					
		3.4	Доработка АИС МФЦ (ЗОС)				Шильков И.А. (ЗОС)	05.10.2021	10.10.21																					
		3.5	Корректировка настроек услуг				Генералова И.В.	05.10.2021	10.10.21																					
		3.6	Проверка доработки/работоспособности регионального портала				Шильков И.А.	11.10.2021	15.10.2021																					
		3.7	Подготовка инструкции для специалистов сектора выдачи, по закрытию дел в АИС МФЦ для корректной загрузки СМС оповещений				Генералова И.В.	11.10.2021	15.10.2021																					



Результаты проекта

Узнать статус дела по услугам Росреестра стало возможно на сайте «моидокументы62.рф»

Версия для слабовидящих

Вход в личный кабинет

Главная | О портале | Услуги | Статус дела | **Запись на прием** | Вопрос-ответ | Полезные ссылки

МОИ ДОКУМЕНТЫ

государственные и муниципальные услуги

Все услуги МФЦ

Банкротство физических лиц (внесудебный порядок)

Услуги в электронном виде

Для субъектов Бизнеса

Бережливый МФЦ

Реквизиты для оплаты

Режим работы МФЦ

Режим работы территориальных отделов МФЦ

Все новости

Подразделения МФЦ

Платные услуги

Вакансии

Статистика

Руководство

Обслуживание вне очереди

Молодежный совет

Публичные оферты

Опрос

Антитеррористическая безопасность

vk

instagram

odnoklassniki

Задать вопрос

МОНИТОРИНГ ЗАГРУЖЕННОСТИ ФИЛИАЛОВ МФЦ ГОРОДА РЯЗАНИ

МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Телефон регионального контакт-центра: +7(4912)55-50-55 | [выбрать МФЦ](#)

ГЛАВНАЯ > **СТАТУС ДЕЛА**

СТАТУС ДЕЛА

Фамилия:

Имя:

Отчество:

№ дела: **MFC-0302/2021**

* - поля обязательные для заполнения.

При отправке на e-mail необходимо указать ФИО!

☒ Нажимая кнопку "Проверить статус" Вы даёте свое согласие на обработку введенной персональной информации в соответствии с Федеральным Законом №152-ФЗ от 27.07.2006 "О персональных данных".

ПРОВЕРИТЬ СТАТУС

Результат проверки

Номер дела:

Услуга:

Ответственное ведомство:

Завершенные этапы выполнения:

Статус дела:

Результат:

МFC-0302/2021

[332009203] Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним

Управление Росреестра по Рязанской области (390000, Рязанская обл, Рязань г, Право-Лыбедская ул, дом 35)

18.11.2021 16:39 - Прием заявления

02.12.2021 12:34 - Обработка в ведомстве

Готово к выдаче

Положительное решение

ПЕЧАТЬ

ОТПРАВИТЬ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

Здесь можно проверить статус дела, зарегистрированного в Автоматизированной информационной системе Многофункциональных центров Рязанской области.

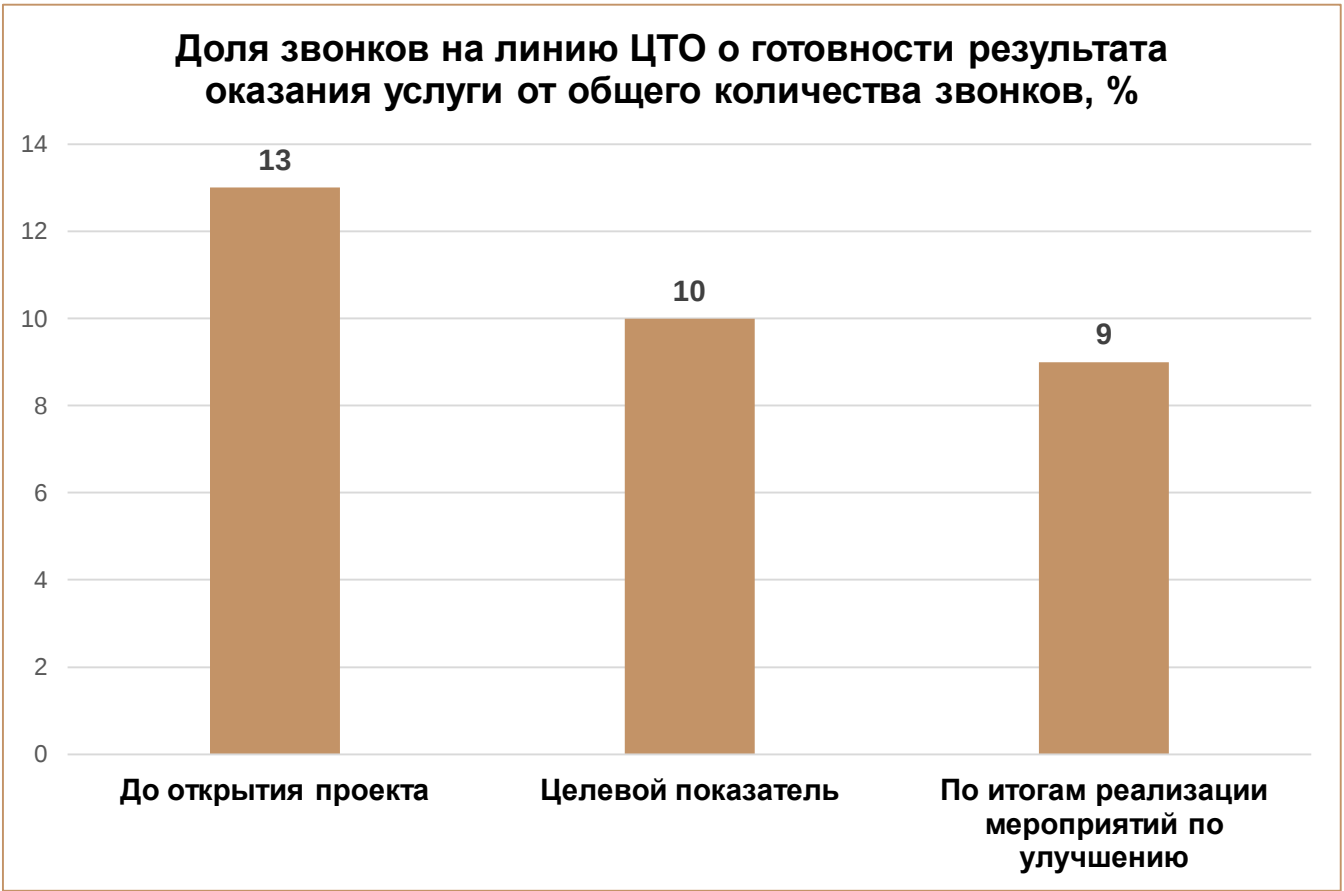
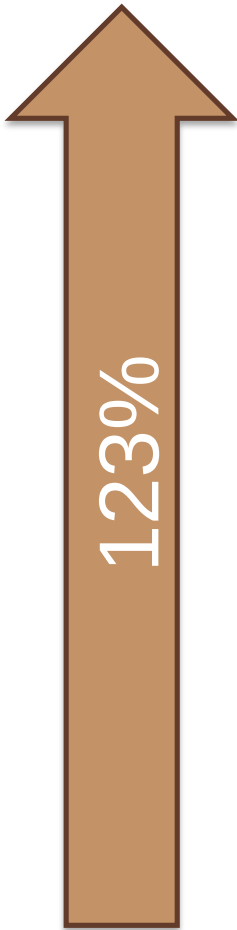
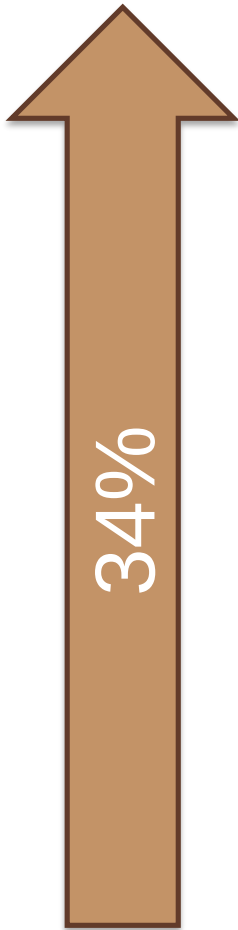
Доработано поле в АИС МФЦ в части отражения номера дела ПК ПВД для отправления смс-сообщений об информировании о результате

Номер дела

Введите номер дела в формате 'MFC-030*/<год>-<порядковый номер>'

Сохранить

Анализ достижения целей



Разработка стандарта

	
Государственное бюджетное учреждение Рязанской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Рязанской области» ул. Каширина, д. 1, г. Рязань, 390000, Тел. 8 (4912) 29-09-95 Эл. почта mfc.rzn.gov@mail.ru , Сайт moudokumenti62.rf ОКПО 12206215, ОГРН 1136234005115, ИНН/КПП 6234116361/623401001	
ПРИКАЗ	
15.11.2021	№ 407-ОД
Об утверждении стандарта процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг	
В целях реализации единых принципов/порядка оптимизации процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг в Государственном бюджетном учреждении Рязанской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Рязанской области» (далее - ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»), ПРИКАЗЫВАЮ:	
1. Утвердить прилагаемый Стандарт процесса информирования заявителей о результате предоставления услуги " Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним" (далее - Стандарт) (приложение № 1);	
2. Утвердить прилагаемый Стандарт о результате предоставления услуги "Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости" (приложение № 2);	
3. Начальникам территориальных отделов ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» обеспечить:	
3.2 доведение Стандартов до всех сотрудников территориальных отделов и территориально обособленных структурных подразделений ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»;	
3.3 контроль за исполнением мероприятий, предусмотренных Стандартами.	
4. Ознакомить с настоящим приказом всех заинтересованных сотрудников ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» посредством СЭД-Дело.	
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.	
Директор	Л.В. Лукьянова
	

Разработка стандарта

Стандарт информирования заявителей о результате предоставления услуг		
в подразделениях ГБУ РО "МФЦ Рязанской области"		
№ п.п.	Порядок действий при информировании заявителей о результате предоставления услуги " Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним"	Целевое время для действий/функций, секунды*
	Специалист, ответственный за выдачу результата услуги	
1	Сортировка поступивших в территориальный отдел результатов услуги по блокам/ведомствам	120
2	Сверка поступивших результатов услуги с сопроводительным реестром и простановка штампа с датой приема	60
3	Осуществление поиска дела в ПК ПВД	10
4	Проверка выписки ЕГРН и ЭЦП в ПК ПВД	30
5	Проверка правильности формирования выписки ЕГРН в части сведений о правообладателе	20
6	Печать выписки ЕГРН из ПК ПВД	40
7	Печать заверительной надписи на выписке ЕГРН	40
8	Завершение печати и автоматический переход на статус "Выдача"	50
9	Сшивание выписки ЕГРН	40
10	Визирование выписки ЕГРН	5
11	Простановка печати на выписке ЕГРН	5
12	Формирование готового пакета документов для выдачи заявителю	40
13	Поиск дела в АИС МФЦ по № дела ПК ПВД	30
14	Смена статуса дела в АИС МФЦ на "Готово к выдаче"	5
	Автоматизированная отправка СМС оповещения о результате оказания услуги	
	Автоматизированное обновление статуса дела на сайте Моидокументы62	
* Целевое время для действий может меняться в зависимости от количества участников сделки и объема документов		
	Целевые критерии времени	
	Общее время действий для информирования заявителя о результате предоставления услуг - 8 мин. 15 сек	

Стандарт информирования заявителей о результате предоставления услуг		
в подразделениях ГБУ РО "МФЦ Рязанской области"		
№ п.п.	Порядок действий при информировании заявителей о результате предоставления услуг " Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре недвижимости"	Целевое время для действий/функций, секунды*
	Специалист, ответственный за выдачу результата услуги	
1	Осуществление поиска дела в ПК ПВД	30
2	Проверка выписки ЕГРН и ЭЦП в ПК ПВД	30
3	Проверка правильности формирования выписки ЕГРН в части сведений о правообладателе	20
4	Печать выписки ЕГРН из ПК ПВД	40
5	Печать заверительной надписи на выписке ЕГРН	40
6	Завершение печати и автоматический переход на статус "Выдача"	50
7	Сшивание выписки ЕГРН	40
8	Визирование выписки ЕГРН	5
9	Простановка печати на выписке ЕГРН	5
10	Поиск дела в АИС МФЦ по № дела ПК ПВД	30
11	Смена статуса дела в АИС МФЦ на "Готово к выдаче"	5
	Автоматизированная отправка СМС оповещения о результате оказания услуги	
	Автоматизированное обновление статуса дела на сайте Моидокументы62	
* Целевое время для действий может меняться в зависимости от объема документов		
	Целевые критерии времени	
	Общее время действий для информирования заявителя о результате предоставления услуг - 4 мин 55 сек.	

Итоговое совещание

22 ноября заместитель председателя правительства региона Светлана Горячкина провела рабочее совещание проектной команды министерства промышленности и экономического развития области, организованное в рамках исполнения поручения губернатора Николая Любимова о разработке и реализации социально значимых проектов в области «бережливого производства» в министерствах и ведомствах.

В ходе совещания информацию о разработанном проекте по улучшению «Оптимизация процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг» и первых итогах его внедрения представил министр промышленности и экономического развития области Андрей Ворфоломеев.



Проект был направлен на решение проблемы информирования заявителей ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» о статусе готовности услуг, предоставляемых Росреестром. В результате реализации плана мероприятий по улучшениям были внедрены такие формы уведомлений, как автоматическая рассылка смс, а также размещение сведений на официальном сайте МФЦ (по номеру дела).

Постпроектные мероприятия

В качестве пилотной площадки для реализации проекта по «Оптимизации процесса информирования заявителей о результате предоставления услуг» был выбран территориальный отдел ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» по Железнодорожному району. По итогам внедрения улучшений было произведено тиражирование улучшений на 28 территориальных отделов ГБУ РО МФЦ Рязанской области г Рязани и Рязанской области

Среднее количество услуг в день в территориальных отделах ГБУ РО МФЦ Рязанской области, по которым можно узнать информацию о статусе готовности услуг на сайте Мои документы62, ед

3258



Доля звонков на линию ЦТО о готовности результата оказания услуги от общего количества звонков, %

7



Среднее количество услуг в день в территориальных отделах ГБУ РО МФЦ Рязанской области, по которым информирование заявителей о статусе готовности осуществляется в автоматизированном режиме, ед

1987



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

