

Оптимизация услуги оформления и выдачи паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации

Стартовое совещание

12 мая 2021 года состоялось совещание по открытию проекта «Оптимизация услуги оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» на котором:

- обсуждены основные вопросы, возникающие при оказании услуги гражданам
- определена рабочая группа проекта
- обозначены цели, задачи и сроки реализации проекта
- утверждена карточка проекта



Карточка проекта



ЦБП

ЦЕНТР БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

Карточка проекта «Оптимизация услуги оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации»



РОСАТОМ

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: директор Лукьянова Л.В.

Название процесса: предоставление государственной услуги

Границы процесса: вход: обращение к администратору заявителя за услугой

выход: уведомление заявителя о получении документов, готовых к выдаче результата

Целевая аудитория: граждане РФ

Руководитель проекта: начальник отдела организации услуг Шершнев Е.И. 8(910)5602215

Команда проекта: ведущий специалист Генералова И.В., ведущий специалист Бойчук И.И.,

ведущий специалист Храпкова М.В., ведущий специалист Муленкова Е.Г., главный специалист

Щелкунова Е.А., главный специалист Осокина Ю.А., специалист I категории Седых М.А.

2. Обоснование выбора

- одна из значимых услуг среди населения (входит в ТОП-20 услуг для населения)
- сокращение времени приема документов
- ошибки со стороны сотрудников МФЦ при направлении документов
- трудоемкий процесс оформления заявления на предоставление услуги

3. Цели и плановый эффект

№	Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1.	Сокращение времени приема документов в окно приема/минуты	27-33	20-25
2.	Сокращение количества ошибок, допущенных при предоставлении услуги/%	Более 11	Менее 7

Эффект:

Повышение уровня информированности заявителей об оказании услуги, повышение качества оказания услуг

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта. Разработка паспорта проекта	13.05.2021
2. Диагностика текущего состояния	13.05.2021 – 03.08.2021
3. Анализ проблем и поиск их решения	04.08.2021 – 13.08.2021
4. Внедрение улучшений	16.08.2021 – 15.10.2021
5. Закрепление результатов и закрытие проекта	18.10.2021 – 30.11.2021
6. Постпроектные мероприятия	01.12.2021-09.03.2022

5. Основные риски реализации проекта: вынужденное ожидание заявителя



УВМ УМВД России по Рязанской области

Меркулова Т.В.
«13» мая 2021 г.

Директор ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»

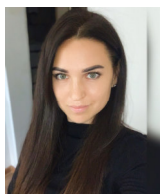
Лукьянова Л.В.
«13» мая 2021 г.



Рабочая группа



Шершнева Е.И. — начальник отдела организации услуг (руководитель рабочей группы - администратор)



Бойчук И.И. — ведущий специалист отдела мониторинга и проектной деятельности (заместитель руководителя рабочей группы - администратор)



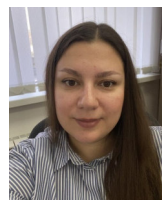
Муленкова Е.Г. — ведущий специалист отдела мониторинга и проектной деятельности (ответственный за улучшения и стандартизацию)



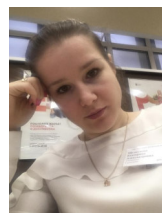
Осокина Ю.А. — главный специалист ТО, член рабочей группы, ответственный за внедрение улучшений



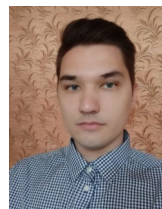
Храпкива М.В. — ведущий специалист отдела организации услуг (ответственный за улучшения и стандартизацию)



Генералова И.В. — ведущий специалист отдела поддержки пользователей и информационных систем (ответственный за информатизацию и автоматизацию процессов)

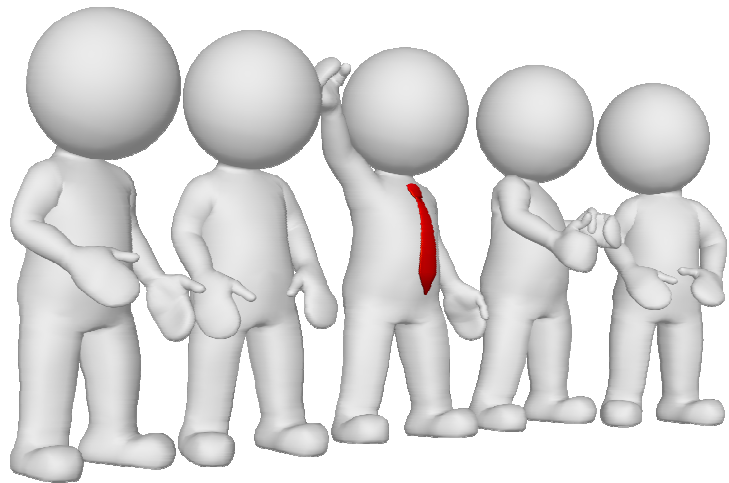


Щелкунова Е.А. — главный специалист территориального отдела по Железнодорожному району г. Рязани (ответственный за улучшения и стандартизацию)



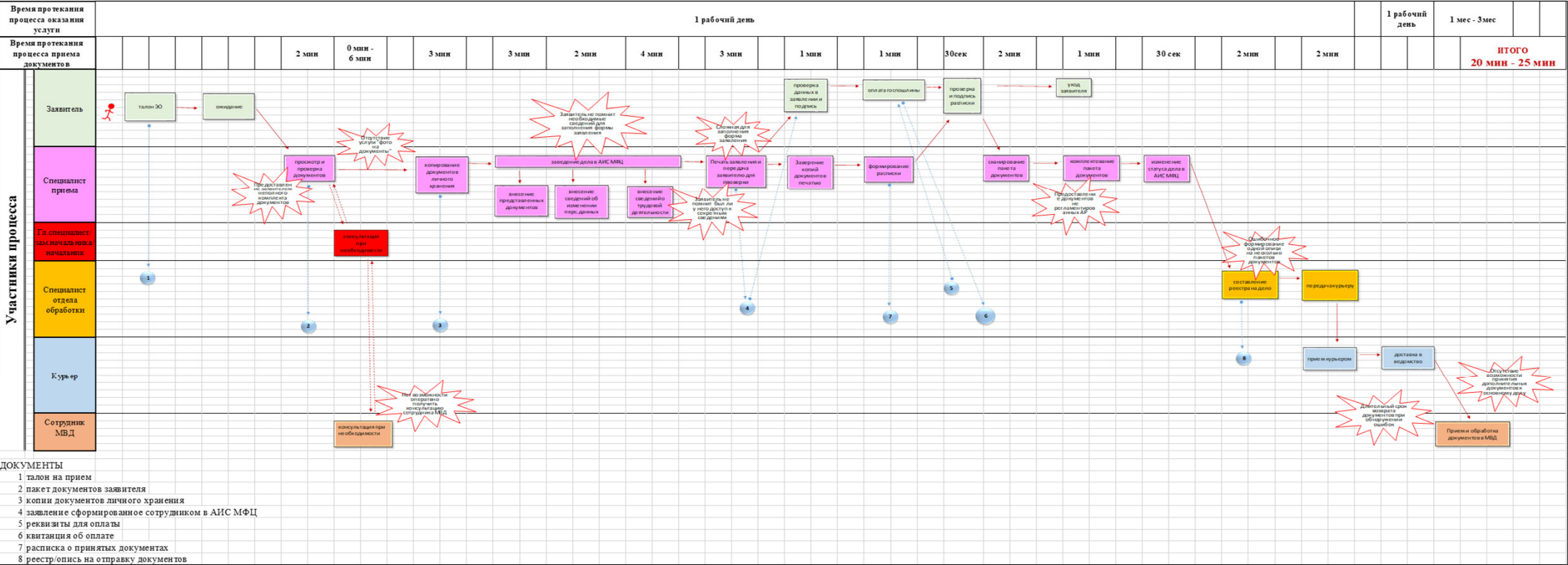
Седых М.А. — Специалист I категории отдела информационной безопасности и технического обеспечения (ответственный за информатизацию и автоматизацию процессов)

Общее фото проектной комнаты



Диагностика текущего состояния

Карта текущего состояния

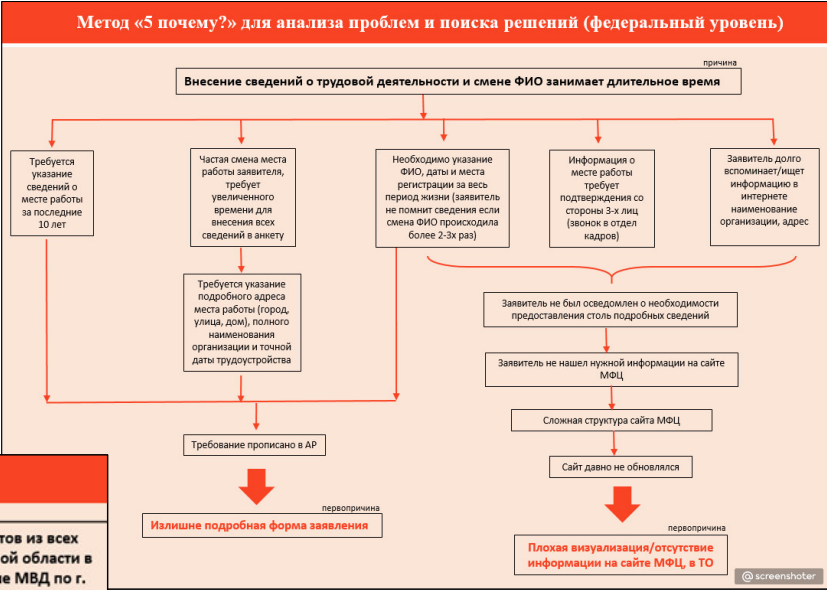
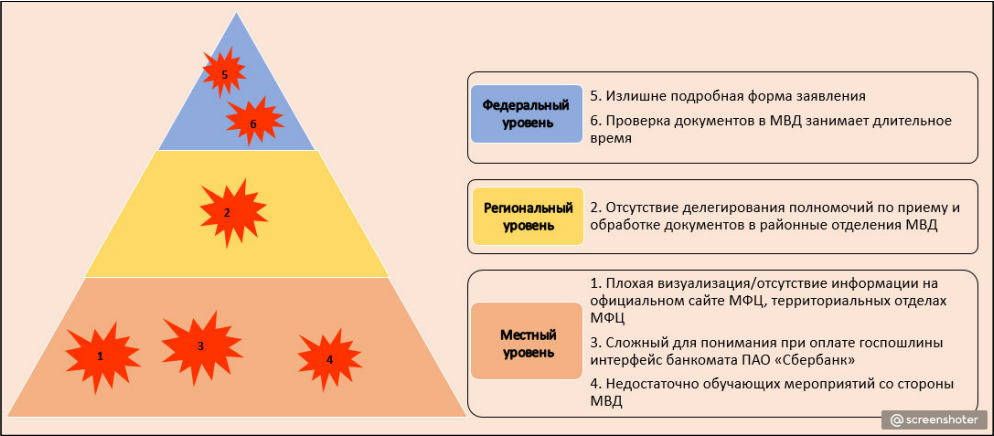


Формирование предложений по решению проблем/совершенствованию

[illegible]

Анализ проблем и поиск их решения

Поиск и выявление проблем, работа с выявленной проблематикой



Анализ проблем и поиск их решения

Поиск и выявление проблем, работа с выявленной проблематикой

БЛАНК ПРОВЕДЕНИЯ РАССЛЕДОВАНИЯ

Ответственный Исмаилов, Е.И.

Дата 12.05.2021

№

Что? в чем заключается проблема

Внешние, внутренние и скрытые факторы, вызывающие проблему

Кто? обнаружил проблему

Директор, финансист, бухгалтер

Где? проблема обнаружена

Везде, процесс документооборота

Когда? проблема обнаружена

На этапе, в котором документ в процессе

Как? проблема обнаружена

В процессе документооборота, в процессе документооборота

Сколько? случаев

3 случая из 5 раз

Почему? эта проблема

Внешние, внутренние и скрытые факторы, вызывающие проблему

Отображение проблемы в потоке

```
graph LR; A[ ] --> B[Создание документа]; B --> C[ ]; C --> D[ ]; D --> E[ ]; E --> F[ ]
```

Человек

Оборудование

Процесс

Материал

Внеш. среда

Контроль

Подтверждение возможной причины

Отв.

коммент.

5 ПОЧЕМУ

ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

Отв.

Дата

Статус

1. Проверка наличия информации в базе данных

2. Проверка наличия информации в базе данных

3. Проверка наличия информации в базе данных

4. Проверка наличия информации в базе данных

5. Проверка наличия информации в базе данных

Обучение персонала

Дополнительный контроль

Визуализация

Изменение рабочих инструкций

Изменение рабочего процесса

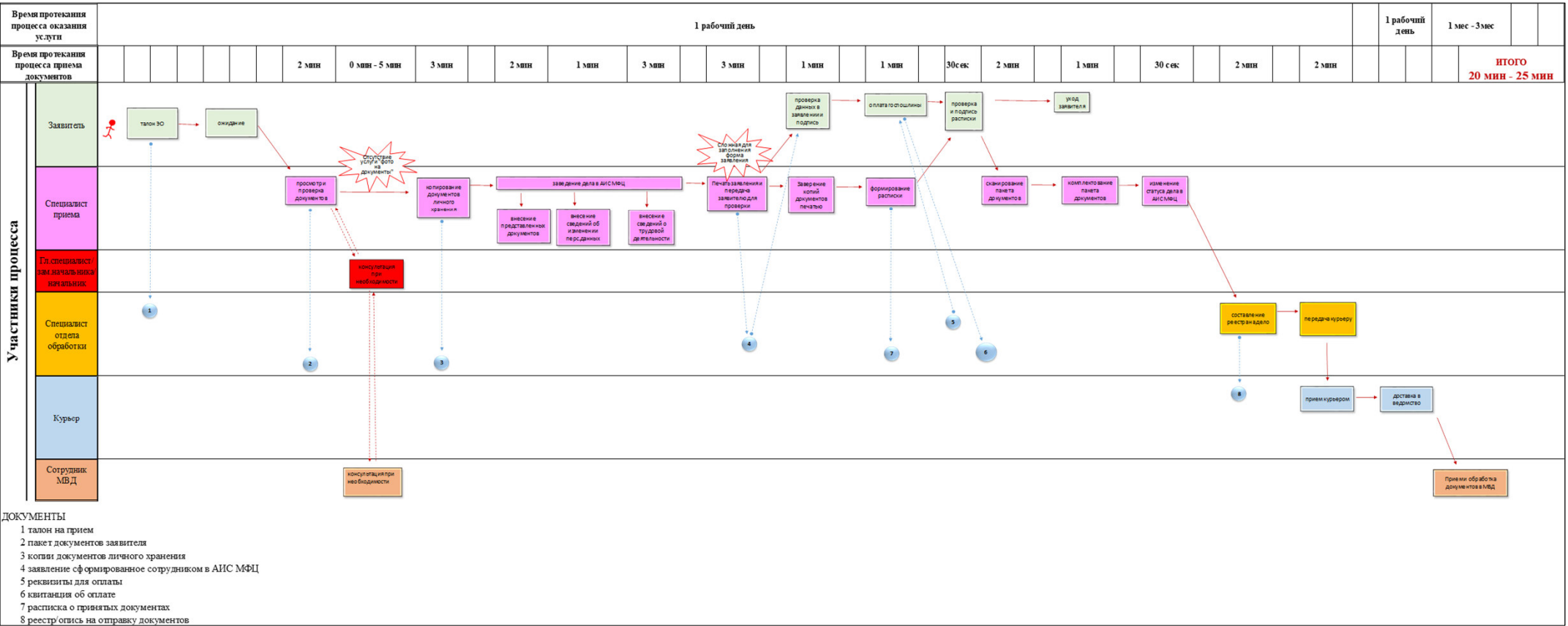
Показ

Реализация плана мероприятий

Защита выработанных предложений по совершенствованию (план мероприятий)

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ																														
№	Первопричина	№	Мероприятие	Эффект		Отв. за мероприятие	Сроки проведения																	Статус	Примечание					
				Сокращение количества ошибок, допущенных при предоставлении услуги/%	Сокращение времени приема документов в окне приема (мин.)							Июль				Август				Сентябрь						Октябрь				
								12-18	19-25	26-2	3-9	10-16	17-23	24-30	31-6	7-13	14-20	21-27	28-3	4-10	11-17	18-24	25-1			2-8	9-15			
1	Плохая визуализация/отсутствие информации на сайте МФЦ в ТО	1.1	Доработка сайта в части наполнения информацией		1-2																							в		
		1.1.1	Подготовить материал для размещения на сайте			Новикова С.Л.	04.09.2021	17.09.2021																						
		1.1.2.	Разместить материал на сайте			Шлыков И.А.	18.09.2021	01.10.2021																				в	Мероприятие выполнено с отставанием в виду отсутствия большого количества сотрудников по причине временной нетрудоспособности. Общие сроки реализации улучшений не превышены.	
		1.2.	Разработка памяток по пакету документов для выдачи заявителям на этапе консультации.		1-2																									
		1.2.1.	Структурировать перечень документов в зависимости от формы заявления			Новикова С.Л.	04.09.2021	17.09.2021																				в		
		1.2.2.	Разместить памятки на стойке информации в территориальном отделе (ТО)			Чекина Н.В.	11.09.2021	24.09.2021																				в	Причина аналогична п. 1.1.2.	
		1.2.3.	Разместить информацию на внутренних сетевых ресурсах, для доступа всех специалистов			Новикова С.Л.	11.09.2021	24.09.2021																				в	Причина аналогична п. 1.1.2.	
		1.3.	Проверка полноты комплекта документов заявителя администраторами на этапе получения талона на прием.		1-2																									
		1.3.1.	Довести информацию до сотрудников "Зоны информирования"			Чекина Н.В.	18.09.2021	01.10.2021																					в	
1.3.2.	Довести информацию до сотрудников приема документов			Чекина Н.В.	18.09.2021	01.10.2021																					в			
2	Отсутствие делегирования полномочий по приему и обработке документов в районные отделения МВД	2.1.	Разграничение полномочий со стороны МВД																											
		2.1.1.	Осуществлять прием и обработку документов в районных отделах МВД			МВД	03.07.2021	06.08.2021																				в		
3	Сложный для понимания интерфейс банкомата	3.1.	Оплату гос.пошлины осуществлять через банкоматы по QR-коду.		5-7																									
		3.1.1.	Генерация QR-кода			Шлыков И.А.	25.09.2021	08.10.2021																				в	Причина аналогична п. 1.1.2.	
		3.1.2.	Интеграция QR-кода в АИС МФЦ			Шлыков И.А.	25.09.2021	08.10.2021																				в	Причина аналогична п. 1.1.2.	
		3.1.3.	Тестирование работоспособности QR-кода в АИС МФЦ			Шлыков И.А.	02.10.2021	15.10.2021																				в		
4	Излишне подробная форма заявления	4.1	Изменение НП базы, внесение предложения по изменению объема наполнения заявления сведениями о трудовой деятельности/ смене ФИО (ПРИКАЗ от 31 марта 2021 г. N 186 об утв. адм.регламента. пункт 29.1.1.1., 29.1.1.2.)			Шершнева Е.И.	04.09.2021	15.10.2021																				в	В рамках установочных сроков полностью решить вопрос с изменением НП базы не представляется возможным. Предложения по изменениям озвучены.	
5	Недостаточно обучающих мероприятий со стороны ФНС	5.1.	Собрать список вопросов от сотрудников ТО			Чекина Н.В.	19.06.2021	25.06.2021																					в	
		5.2.	Провести обучение силами МФЦ	20-30		Новикова С.Л.	26.06.2021	16.07.2021																				в		
		5.3.	В рамках обучающих часов провести обучение представителями МВД	20-30		Новикова С.Л.	03.07.2021	09.07.2021																				в		
		5.4.	Обновить информацию на внутренних сетевых ресурсах	20-30		Новикова С.Л.	18.09.2021	01.10.2021																				в	Причина аналогична п. 1.1.2.	

Карта целевого состояния МФЦ

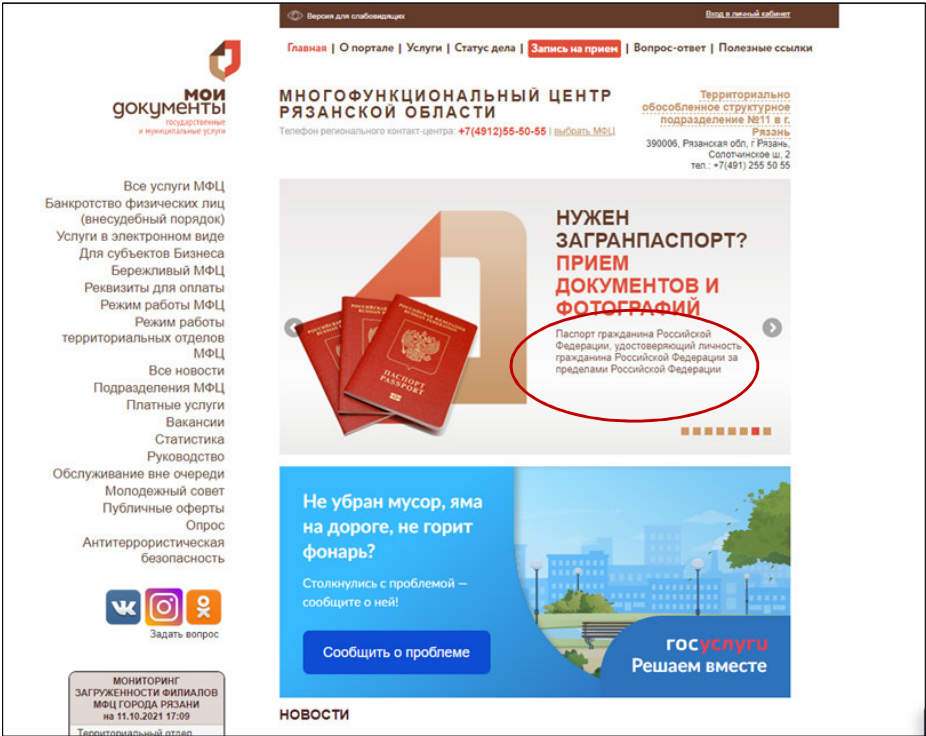


Внедрение улучшений

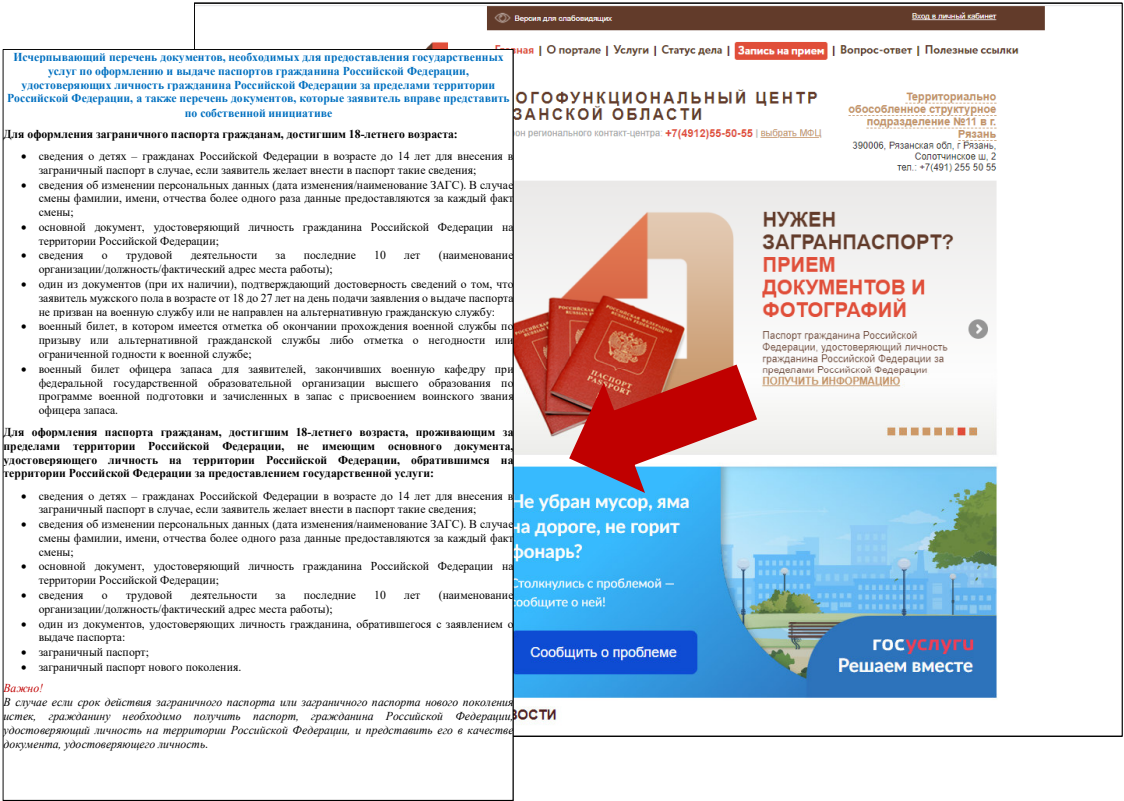
Проблема: Плохая визуализация информации на официальном сайте МФЦ

Решение: Обновленный справочный материал размещен на главной странице официального сайта МФЦ в виде баннера с ссылкой на справочный материал.

Было:



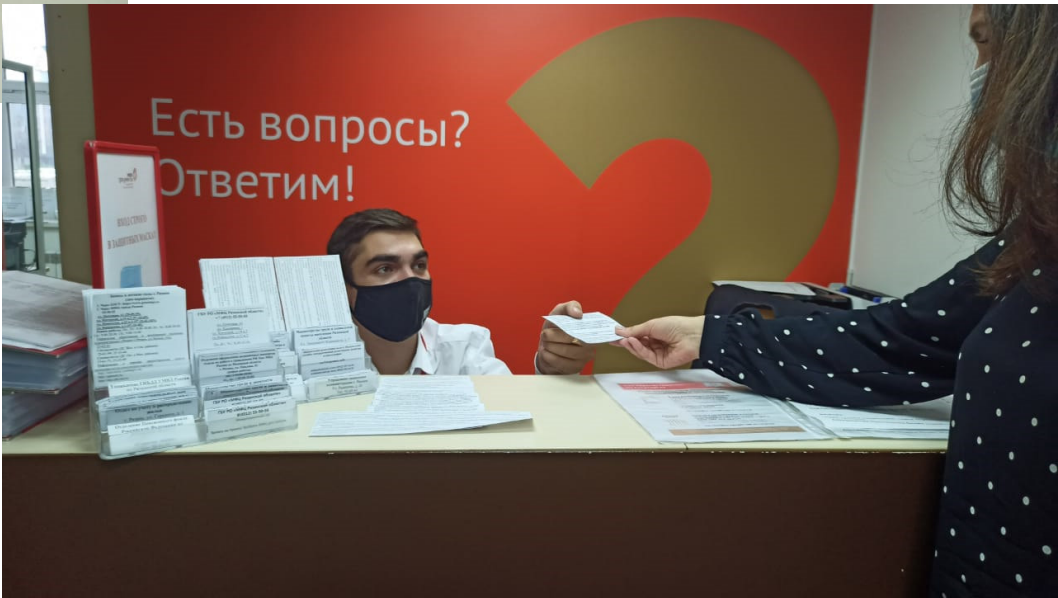
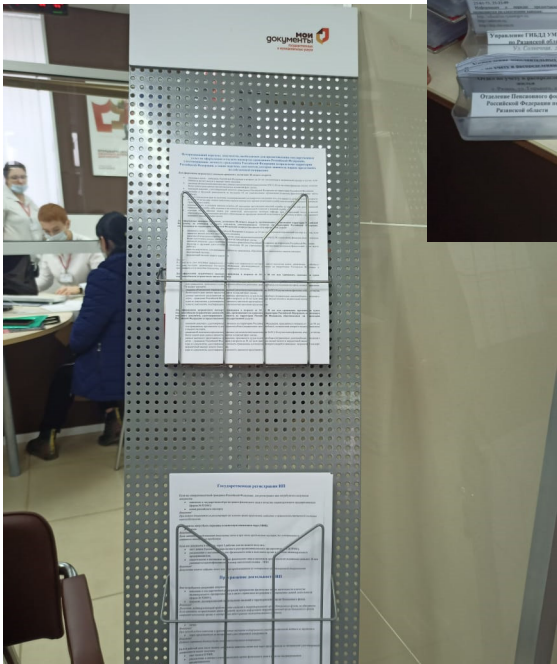
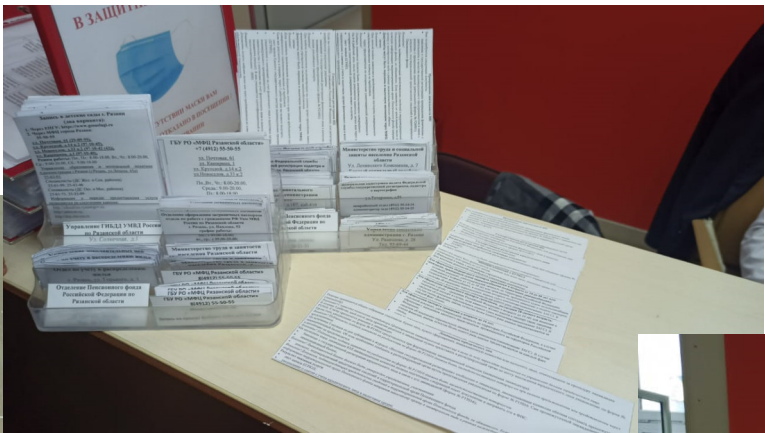
Стало:



Проблема: Нехватка наглядного материала в территориальном отделе. Информация о перечне документов, необходимых для оказания услуги, предоставляется сотрудником в устной форме.

Решение: Справочный материал размещен на стойках информации в зале территориального отдела, а также предоставляется сотрудником, при необходимости, на бумажном носителе.

Стало:



Проблема: Сложное для понимания меню банкомата ПАО «Сбербанк»

Решение: Сгенерирована квитанция с QR-кодом и интегрирована в АИС МФЦ с целью убрать необходимость внесения реквизитов при оплате госпошлины в банкоматах ПАО «Сбербанк»

Было:

УМВД России по Рязанской области (Для всех остальных ТО)
ИНН 6231006522
КПП 623401001
Р/счет 031006430000000015900
Получатель: УФК по Рязанской области (л/с 04591315450, УМВД России по Рязанской области)
Банк получателя: ОТДЕЛЕНИЕ РЯЗАНЬ БАНКА РОССИИ/УФК по Рязанской области г. Рязань
БИК 016126031
ОКТМО 61701000
ЕКС 40102810345370000051

Коды бюджетной классификации:
18810806000018003110 - за выдачу паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории РФ- 2000 рублей (при обращении через МФЦ);
18810806000018005110 - за выдачу паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории РФ, гражданину РФ в возрасте до 14 лет- 1000 рублей (при обращении через МФЦ);
18810806000018007110 – за внесение изменений в паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами территории РФ - 500 рублей (при обращении через МФЦ).

Стало:

Прием документов

Выдача документов

Консультирование

Найти МФЦ

Ещё

Информация об услуге

Идентификация заявителя

Анкета

Прием документов

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами...

Перейти в режим консультирования

Остановить прием

Общий объем вложений 0.17Мб, максимально допустимо 40Мб

0.42%

Распечатать проект расписки

Распечатать квитанцию

Принят	Обязательные документы
—	Документ об оплате государственной пошлины, владеец Тест Тест Тест
—	Личная фотография, владеец Тест Тест Тест

Принят

Дополнительные документы

Анкета

Кассир

Квитанция

УФК по Рязанской области (л/с 04591Д89110 ОМВД России по Железнодорожному району г. Рязани)

6234162368

623401001

61701000

031006430000000015900

016126031

18810806000018003110

Оплата госпошлины

2000.00

22.10.2021

Получатель

УФК по Рязанской области (л/с 04591Д89110 ОМВД России по Железнодорожному району г. Рязани)

6234162368

623401001

61701000

031006430000000015900

016126031

18810806000018003110

Оплата госпошлины

2000.00

22.10.2021

Получатель

Проблемы Федерального значения

Выявлены проблемы, для решения которых необходимо изменение нормативно правовой базы на Федеральном уровне.

В рамках кросс-функционального проекта по оптимизации предоставления услуги выявленная проблематика направлена в Министерство экономического развития Российской Федерации .

Проблема	Решение
У заявителя возникают трудности при заполнении заявления по трудовой деятельности - заявитель не помнит свою трудовую деятельность за последние 10 лет, а также (часто) дату изменения персональных данных, в связи с чем заполнение заявления на получение государственной услуги занимает длительное время, приходится прибегать к запрашиванию сведений из ПФР о трудовой деятельности.	Внесение изменений в административный регламент предоставления государственной услуги (Приказ МВД России от 31.03.2021 N 186 "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по оформлению и выдаче паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации") в части изменения формы заявления - исключение пунктов о заполнении сведений по трудовой деятельности (п. 29.1.1.2) и сведений об изменении персональных данных (п.29.1.1.1.) с возможностью запрашивания таких сведений органом власти по СМЭВ
Длительный срок предоставления услуги в случае оформления заграничного паспорта лицам не достигшим 14 лет" (в данном случае проверка документов в ФСБ не требуется, таким образом, срок в 30 дней преувеличен)	Внесение изменений в административный регламент предоставления государственной услуги (Приказ МВД России от 31.03.2021 N 186 "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги) дополнить п.23.1.1 "В случае оформления паспорта лицам, не достигшим 14-ти летнего возраста, зарегистрированным по месту жительства на территории РФ срок предоставления государственной услуги - не более 15 дней и п.23.2.1 "В случае оформления паспорта лицам, не достигшим 14-ти летнего возраста, по месту пребывания заявителя или по месту обращения заявителя срок предоставления государственной услуги составляет не более 2 месяцев"

Закрепление результатов и закрытие проекта

Стандартизация

Приложение №1



Правительство
Рязанской
области



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.ru
ОКПО 12206215, ОГРН 1136234005115, ИНН/КПП 6234116361/623401001

ПРИКАЗ

26.10.2021 № 378-ОД

Об утверждении стандарта процесса оказания услуги
«Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации,
удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за
пределами территории Российской Федерации»

В целях реализации единых принципов/порядка оказания услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» 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 оказания услуги «Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации» (далее - Стандарт) (приложение № 1);
2. Начальникам территориальных отделов ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» обеспечить:
 - 2.2 доведение Стандарта до всех сотрудников территориальных отделов (ТОСП) ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»;
 - 2.3 контроль за исполнением мероприятий, предусмотренных Стандартом;
3. Ознакомить с настоящим приказом заинтересованных сотрудников ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» посредством СЭД-Дело;
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Л.В Лукьянова



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

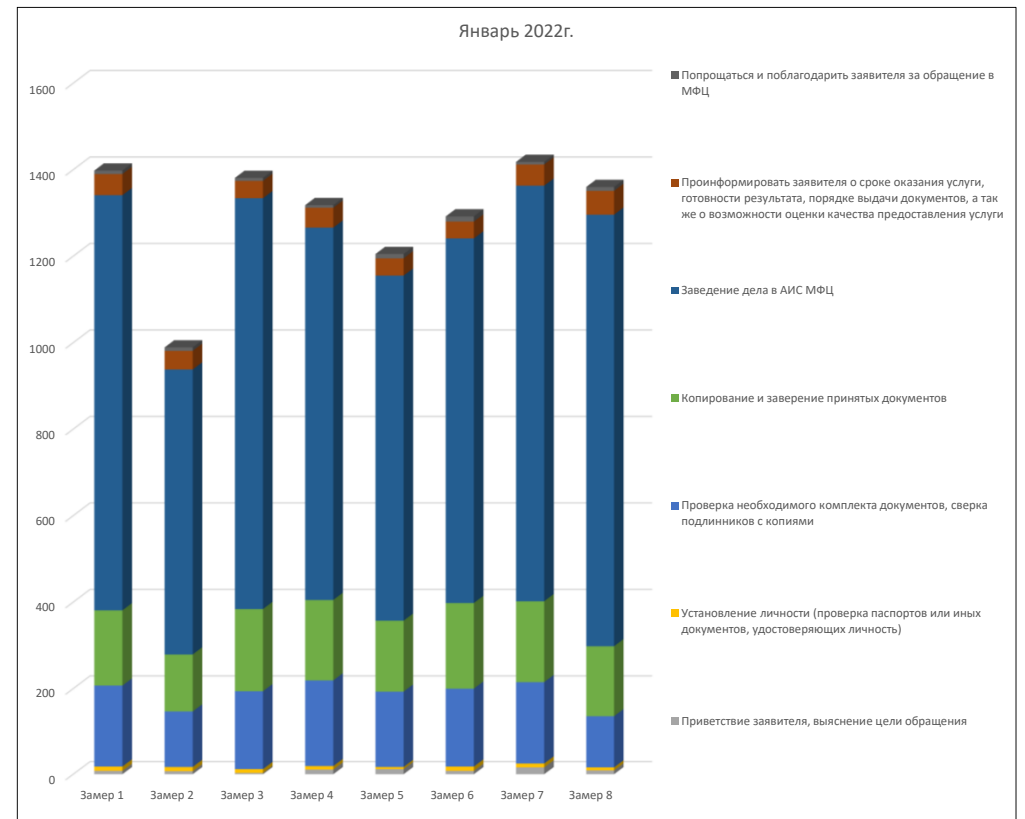
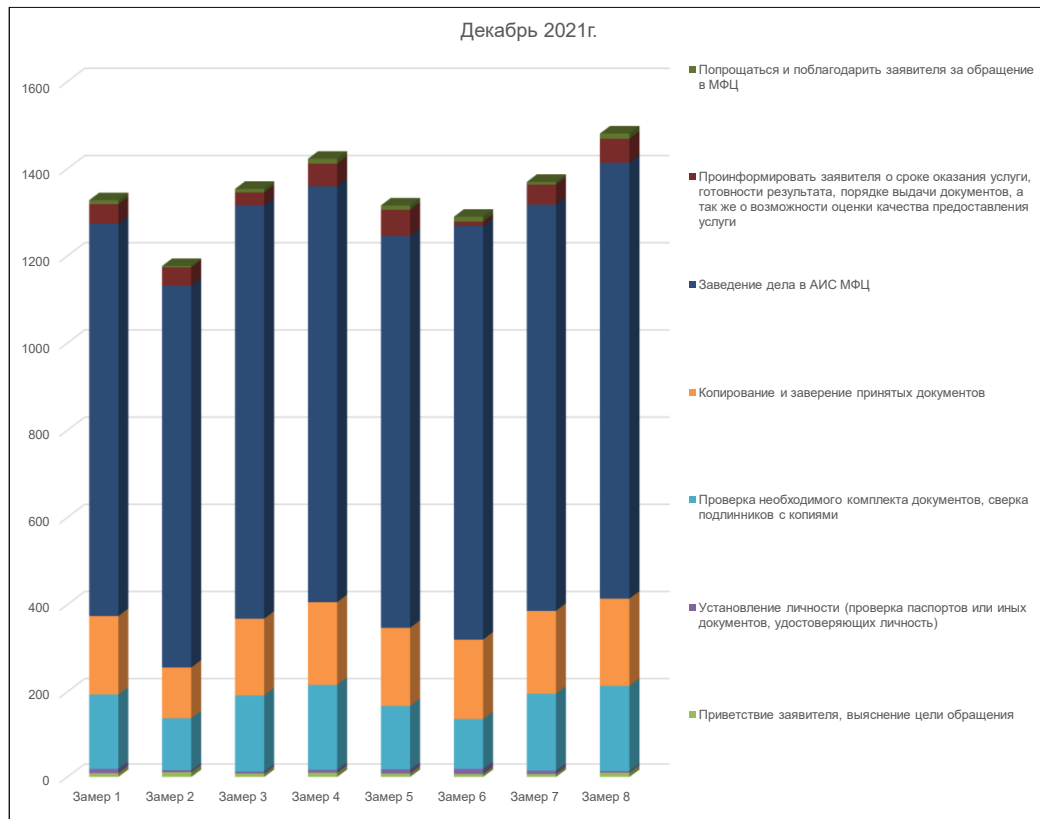
Сертификат: 194432D75806A72FCB66D8011DEF4401D70BD991
Владелец: Лукьянова Лия Викторовна
Действителен с: 14.09.2020 по: 14.12.2021

Стандарт оказания услуги		
"Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации"		
в подразделениях ГБУ РО "МФЦ Рязанской области"		
№ п.п.	Порядок действий при оказании услуги	Целевое время для действий/функций при оказании услуги, секунды
	<i>Специалист приема</i>	
1	Вызов и ожидание заявителя	120
2	Приветствие заявителя, выяснение цели обращения	10
3	Установление личности (проверка паспортов или иных документов, удостоверяющих личность)	10
4	Проверка необходимого комплекта документов, сверка подлинников с копиями	180
5	Копирование и заверение принятых документов	180
6	Заведение дела в АИС МФЦ - внесение данных заявителя - заполнение обязательных полей анкеты - внесение сведений о представленных документах - печать заявления, проверка и подписание его заявителем - сканирование документов - печать расписки в 2 экз., проставление подписи у заявителя, передача 2-ого экземпляра заявителю	950
7	Проинформировать заявителя о сроке оказания услуги, готовности результата, порядке выдачи документов, а так же о возможности оценки качества предоставления услуги	50
8	Попрощаться и поблагодарить заявителя за обращение в МФЦ	10
9	Завершение дела в АИС МФЦ, изменение статуса дела в АИС МФЦ на "готово к передаче в ведомство"	10
10	Формирование пакета документов на бумажном носителе для передачи специалистам обработки	30
	<i>Специалист обработки</i>	
11	Проверка заполнения заявлений (наличие подписей и печатей)	30
12	Составление реестра для передачи в орган	30
13	Передача курьеру пакета документов	30
Целевые критерии времени		
Время обслуживания заявителя - 23,2 минуты		1390
Общее время оказания услуги - 25,3 минуты		1520

Закрепление результатов и закрытие проекта

Улучшаемые показатели:	Тек.	Цель	Факт	Комментарии к показателю
1. Сокращение времени приема документов в окне приема/минуты	27-33	20-25	23-25	Максимального сокращения времени приема заявителя в окне можно достичь путем изменения НП базы, а именно изменение объема наполнения заявления сведениями о трудовой деятельности/ смене ФИО
2. Сокращение количества ошибок, допущенных при предоставлении услуги/%	>1	<1	<1	Большая часть ошибок возникает в связи с неверным указанием наименования организации/ отсутствием полного адреса. Часто неверно указывается наименование ЗАГС и дата смены ФИО (анкета заполняется со слов заявителя)
Эффекты				Комментарии о степени достижения эффектов
Повышение уровня информированности заявителей				Достигнут
Повышение качества оказания услуг				Достигнут

Мониторинг стабильности результатов



Анализ достижения целей

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА ПО ОПТИМИЗАЦИИ УСЛУГИ

Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации



ДО РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

► ВРЕМЯ ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ В ОКНЕ min 27 - max 33 мин

ЦЕЛЕВОЙ ПОКАЗАТЕЛЬ

► ВРЕМЯ ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ В ОКНЕ min 20 - max 25 мин

ПОСЛЕ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

► ВРЕМЯ ПРИЕМА ДОКУМЕНТОВ СОКРАЩЕНО min 23 - max 25 мин

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

