



ПСР
РОСАТОМ

2М Реализация проекта

2022 г.

Содержание



Наименование	Слайд
1. Цели и описание документа	3
2. Термины и определения	4
3. Этапы реализации проекта	5
4. 1- Этап «Открытие и подготовка проекта»	6
5. 2- Этап «Диагностика и целевое состояние»	12
6. 3- Этап «Внедрение улучшений»	20
7. 4- Этап «Закрепление результатов и закрытие проекта»	32

1. Цели и описание документа



Цель документа – обеспечить методологическую поддержку пользователей при реализации проектов по совершенствованию процессов с помощью методов и инструментов бережливых технологий.

Документ содержит описание типового подхода к реализации проекта по совершенствованию процессов с помощью методов и инструментов бережливых технологий.

Документ разработан на основании опыта развития Производственной Системы «Росатом» в Госкорпорации «Росатом» и ее подведомственных организациях, также на основании практического применения методов и инструментов бережливых технологий при реализации проектов в медицинских организациях РФ и проекта «Эффективный регион».



2. Термины и определения



Термин

Определение

Владелец процесса	Руководитель структурного подразделения/ функции, который управляет процессом и несет ответственность за его результат и эффективность
Границы процесса	Начальный и конечный этапы процесса/ фрагмента процесса, в котором будут проводиться улучшения и замеры целевых показателей
Заказчик проекта	Должностное лицо, инициирующее проект по совершенствованию процесса с помощью методов и инструментов бережливых технологий и заинтересованное в результатах его реализации
Заказчики процесса (клиенты)	Клиенты, работники, подразделения или организации, получающие и использующие результаты (продукт или услугу) процесса
Картирование	Инструмент визуализации и анализа материального и информационного потоков в процессе создания ценности от поставщика до заказчика
Периметр проекта	Организации, подразделения, отделы, где протекает совершенствуемый процесс
Проект	Последовательность запланированных, скоординированных действий, направленных на достижение целей по совершенствованию существующего процесса, имеющих ограничения по времени, ресурсам
Процесс	Совокупность действий, направленных на создание определенного результата продукта или услуги
Производственный анализ	Мониторинг улучшаемых показателей процесса. Проводится на ключевых этапах процесса с целью выявления коренных причин отклонений и их устранения
Информационный стенд проекта	Инструмент объединения и визуализации информации для оперативного управления и мониторинга реализации проекта. Позволяет обеспечивать эффективную коммуникацию между участниками проекта, оперативно выявлять и решать проблемы в достижении целей

3. Этапы реализации проекта

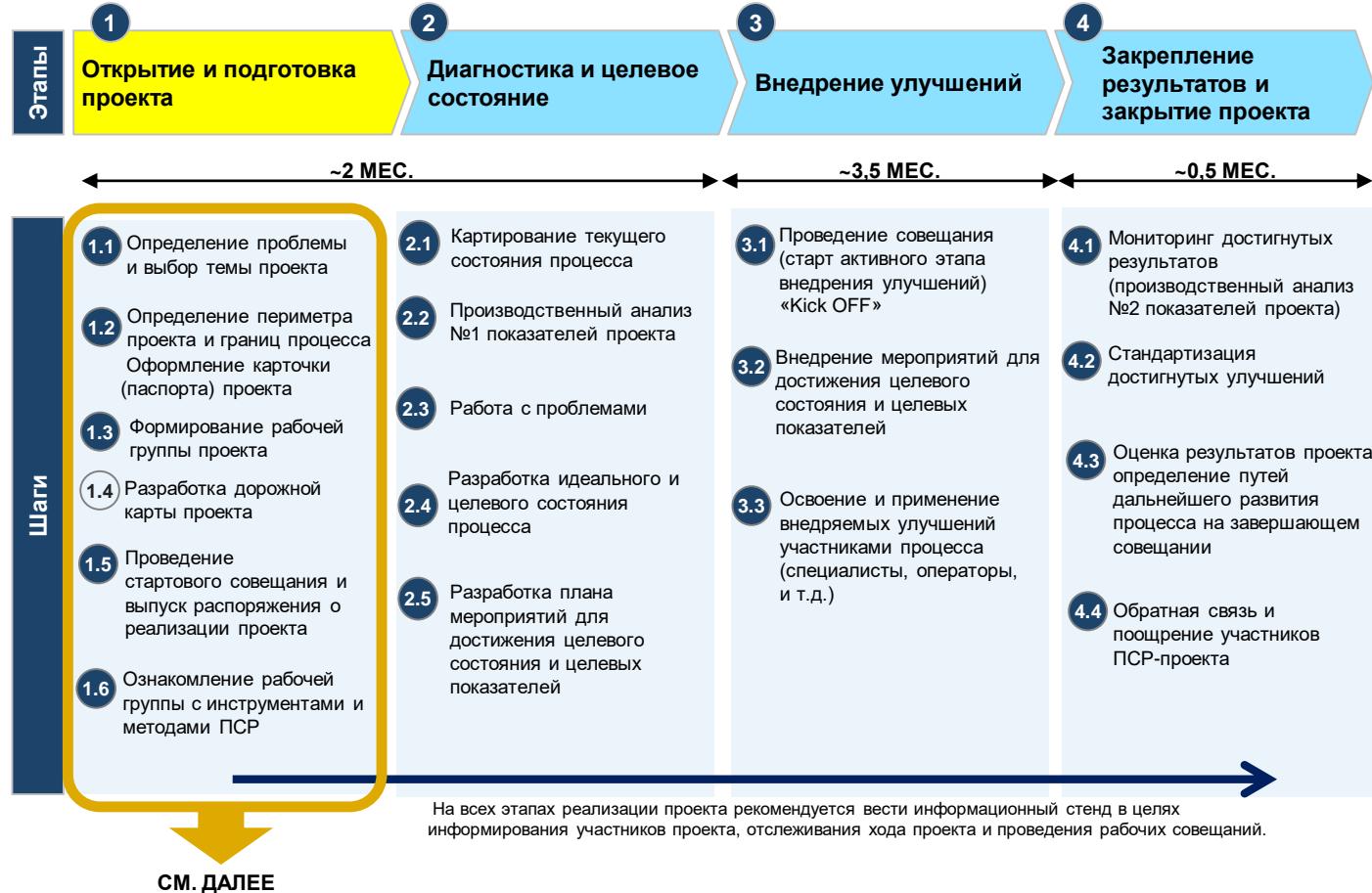
На примере реализации проекта в АНО РРАПП
(Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства)



На всех этапах реализации проекта рекомендуется вести информационный стенд в целях информирования участников проекта, отслеживания хода проекта и проведения рабочих совещаний.

ВНИМАНИЕ: Рекомендованная длительность проекта 6±2 месяцев, в зависимости от масштабности его периметра и границ

4. 1- Этап «Открытие и подготовка проекта»



Открытие и подготовка проекта

1.1 Определение проблемы и выбор темы проекта

1.2 Определение периметра проекта и границ процесса

Оформление карточки (паспорта) проекта

Карточка (паспорт) проекта также была согласована с заказчиком проекта



УТВЕРЖДАЮ

 АНО "РРАПП"
 Я.И. Куринова

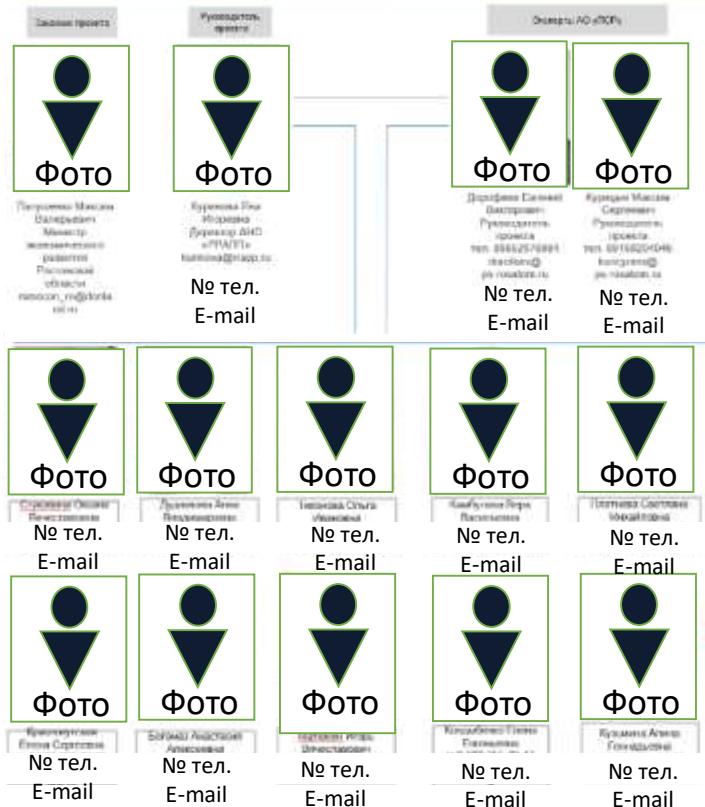
Карточка (паспорт) проекта "Оптимизация процесса рассмотрения заявок на предоставление займов и их сопровождения"

1. Вовлеченные лица и рамки проекта		
<p>Заказчик проекта: М.В. Папушенко (министр МИНЭК Ростовской области)</p> <p>Заказчики процесса: Компании и индивидуальные предприниматели Рост. обл.</p> <p>Периметр проекта: АНО "РРАПП" (Управление МФД, отделы займов, безопасности, отчетности, рисков, юридический отдел)</p> <p>Границы процесса: От подачи заявки до выдачи займа</p> <p>Владелец процесса: А.В. Дудникова (начальник Управления МФД)</p> <p>Руководитель проекта: Я.И. Куринова (директор АНО РРАПП)</p> <p>Команда проекта: Приказ от 24.08.2020г. № 66</p>		
2. Обоснование выбора		
<p>1. Не соблюдение регламентированных сроков рассмотрения и выдачи займов.</p> <p>2. Возросшие жалобы клиентов в надзорные органы (МинЭк, Банк России, Прокуратура).</p> <p>3. Большая трудоемкость операций, высокая доля "ручного" труда.</p> <p>4. Большой объем плановых отчетов, внеплановых запросов и проверок.</p> <p>Примечание: Процесс микрофинансирования - 100% доля выручки РРАПП</p>		
3. Цели и плановый эффект		
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение срока рассмотрения заявок (ВПП), дни	42	30 (-30%)
2. Сокращение запасов заявок в потоке (НЗП), шт.	129	90 (-30%)
3. Длина перемещений, м.	657	315 (-52%)
4. Ключевые события проекта		
<p>1. Старт проекта - 10.08.20</p> <p>2. Диагностика и целевое состояние - 10.08.20 - 05.10.20</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработка текущей карты процесса - 10.08.20 - 10.09.20 • Производственный анализ №1 - (в проекте непрерывно) - с 10.08.20 • Разработка целевой карты процесса - 10.09.20 - 06.10.20 <p>3. Внедрение улучшений 06.10.20 - 15.01.21</p> <ul style="list-style-type: none"> • Совещание по защите подходов внедрения - 06.10.20 <p>4. Закрепление результатов и закрытие проекта - 15.01.21 - 22.01.21</p> <ul style="list-style-type: none"> • Производственный анализ №2 - (в проекте непрерывно) - с 10.08.20 • Завершающее совещание (предъявление результатов) - 22.01.21 		

ВНИМАНИЕ: текущие и целевые значения показателей могут уточняться до этапа «Внедрение улучшений»

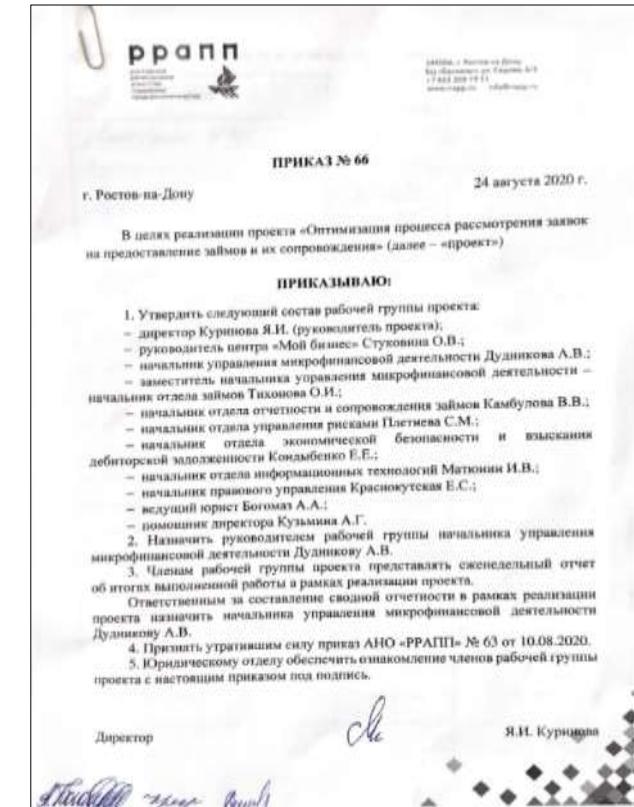
1.3 Формирование рабочей группы
проекта (команды проекта)

Рабочая группа проекта



1.5 Выпуск распоряжения/ приказа о
реализации проекта

Приказ о реализации проекта



ВНИМАНИЕ: реализация проекта и создание рабочей группы должны быть утверждены распоряжением/ приказом руководителя организации

1.3 Формирование рабочей группы
проекта (команды проекта)

1.5 Выпуск распоряжения/ приказа о
реализации проекта



Типовой состав рабочей группы (команды проекта)

Роль	Задачи	
Руководитель проекта	Руководитель учреждения или подразделения - имеющий полномочия в распределении ресурсов, связанных с проектом и определении порядка работ по совершенствуемому процессу	1. Обеспечение качественной реализации этапов проекта в установленные сроки. 2. Оперативное управление рабочей группой (постановка задач, контроль, мотивация). 3. Решение межфункциональных вопросов. 4. Представление промежуточных и окончательных результатов проекта заказчику проекта.
Эксперты по направлениям	Работники учреждения - участники улучшаемого процесса (специалисты и руководители, которые владеют специальными знаниями и навыками по процессу)**	Участие в рабочих совещаниях и реализация работ по проекту
Технический специалист	Работник учреждения, который владеет навыками работы с ПО «Microsoft office», стремится к дальнейшему развитию, перенимает опыт у методологов по совершенствованию процессов с использованием методов Бережливых технологий	1.Участие в рабочих совещаниях и реализация работ по проекту. 2.Освоение опыта оптимизации процессов с использованием методов Бережливых технологий (при реализации проекта). 3.Оформление рабочих материалов по проекту.
Методолог по Бережливым технологиям	Работник учреждения, или внешней организации который владеет специальными знаниями и навыками по оптимизации процессов с использованием методов Бережливых технологий	1.Ознакомление рабочей группы с методами Бережливых технологий. 2.Методологическое сопровождение в реализации проекта по оптимизации процессов с использованием методов Бережливых технологий.

Примечания:

* - Допускается назначить руководителем проекта работника учреждения, не являющимся владельцем процесса, но имеющим полномочия в распределении ресурсов, связанных с проектом.

** - Допускается назначить членом рабочей группы лицо, не являющееся работником учреждения, но имеющим специальные знания и навыки по процессу.

1.4 Разработка дорожной карты проекта

Этап необязательный. Разработка дорожной карты по решению организации

Дорожная карта реализации проекта "Оптимизация процесса выдачи заемов в АНО РРАПП"

№	Этап/Наполнение этапа	Август				Сентябрь				Октябрь				Ноябрь				
		3-7	10-14	17-21	24-28	31-4	7-11	14-18	21-25	28-2	5-9	12-16	18-23	28-30	2-6	9-13	18-20	28-27
1	Открытие и подготовка проекта																	
1.1	Создать рабочую группу	↑																
1.1.1	Выпустить приказ о создании рабочей группы		↑															
1.1.2	Выделить помещение для рабочей группы					↑												
1.1.3	Провести обучение рабочей группы (Темы: основы ПСР, картрирование, проекты, стандартизированная работа, прочее)	↑				↑												
1.2	Организовать информационный стенд проекта в выделенном помещении п. 1.1.2	↑			↑													
1.3	Подготовить карточку проекта	↑																
2	Диагностика и целевое состояние																	
2.1	Картрирование потока		↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑								
2.1.1	Построить карту материального потока заявок		↑															
2.1.2	Разработать схему перемещения заявок на планировке (Диаграмма Спагетти)			↑	↑	↑												
2.1.3	Построить карты информационного потока заявок (4-8 карт) по выбранным заявкам		↑	↑	↑	↑												
2.1.4	Организовать мониторинг улучшаемых показателей проекта (ВИПП, ...) в виде графиков					↑												
2.1.5	Построить карту идеального состояния потока					↑												
2.1.6	Разработать карту целевого состояния потока						↑	↑	↑	↑								
2.2	Определить (уточнить) показатели проекта и утвердить карточку проекта										↑	↑						
2.3	Разработать план мероприятий по улучшению потока											↑	↑					
3	Внедрение улучшений																	

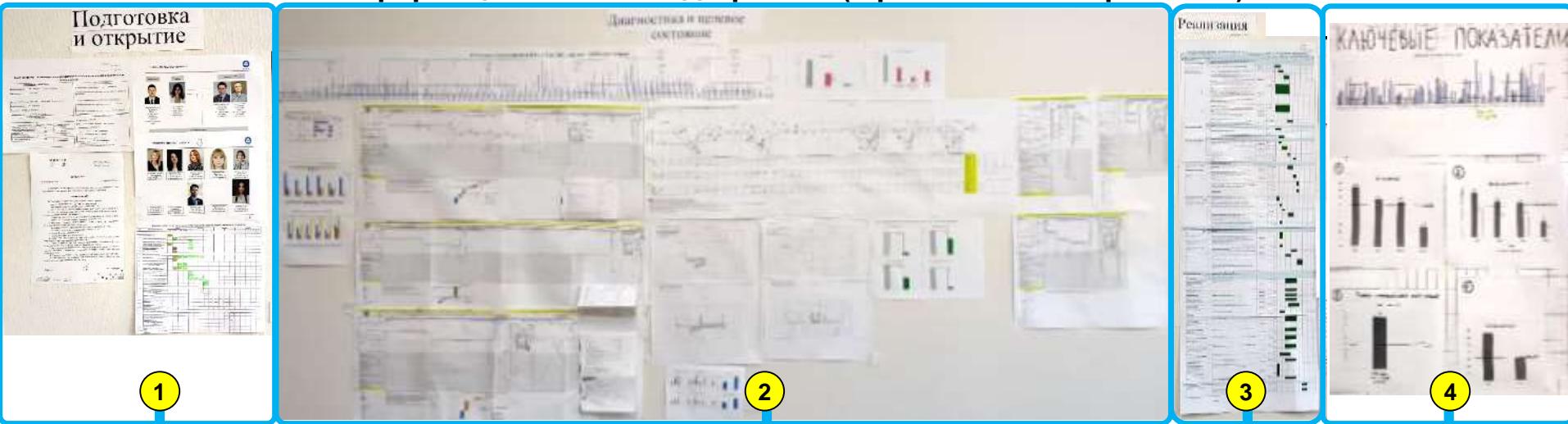
Фрагмент

ВНИМАНИЕ: в дорожную карту проекта входят только ключевые события этапов проекта – типовые шаги проекта, не являющиеся мероприятиями по совершенствованию процесса

На всех этапах реализации проекта рекомендуется вести информационный стенд в целях информирования участников проекта, отслеживания хода проекта и проведения рабочих совещаний.



Информационный стенд проекта (с рабочими материалами)



Приказ, карточка,
<дорожная карта>
рабочая группа
проекта

Карты текущего,
идеального и
целевого состояния

План мероприятий
с отметками
статуса
реализации

Производственный
анализ улучшаемых
показателей в виде
графиков

- Для мониторинга выполнения этапов проекта и мероприятий по улучшению процесса для достижения целей.
- Для визуализации результатов проекта.

ВНИМАНИЕ: рекомендуется размещать информационный стенд вблизи рабочих мест улучшаемого процесса (инфо. процесса)

5. 2- Этап «Диагностика и целевое состояние»



Диагностика и целевое состояние

2.1 Картирование текущего состояния процесса

2.2 Производственный анализ
№1 показателей проекта



Определены основные продукты организации (разновидности улучшаемого процесса)

4 группы заявок (процессов) на выдачу займа

Заявки на выдачу займа	Количество систем автоматизированной обработки	Условная трудоемкость	Количество с 01.12.19 по 31.07.20	
			Количество	Процент
Юр лица 65%	1 неисключительно		1	4 %
	2 одна		3	32 %
ИП 80%	3 * исключительно		2	35 %
	4 одна		1	20 %

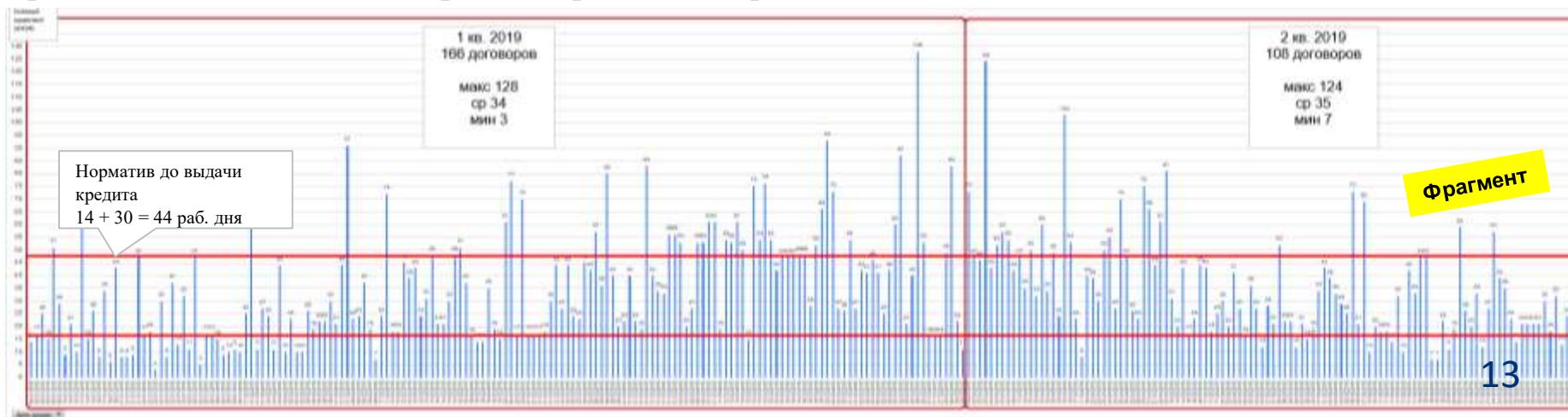
* – группа 3 – наиболее трудоемкие и массовые заявки

Производственный анализ:

Мониторинг улучшаемых показателей процесса. Проводится на ключевых этапах процесса с целью выявления коренных причин отклонений и их устранения. При реализации проекта может быть организован непрерывный производственный анализ.

- Большие колебания времени обработки заявок
- Превышения норматива до 54,5 % (за квартал)

Проведен детальный анализ времени протекания процесса заявок за 2 года



Диагностика и целевое состояние

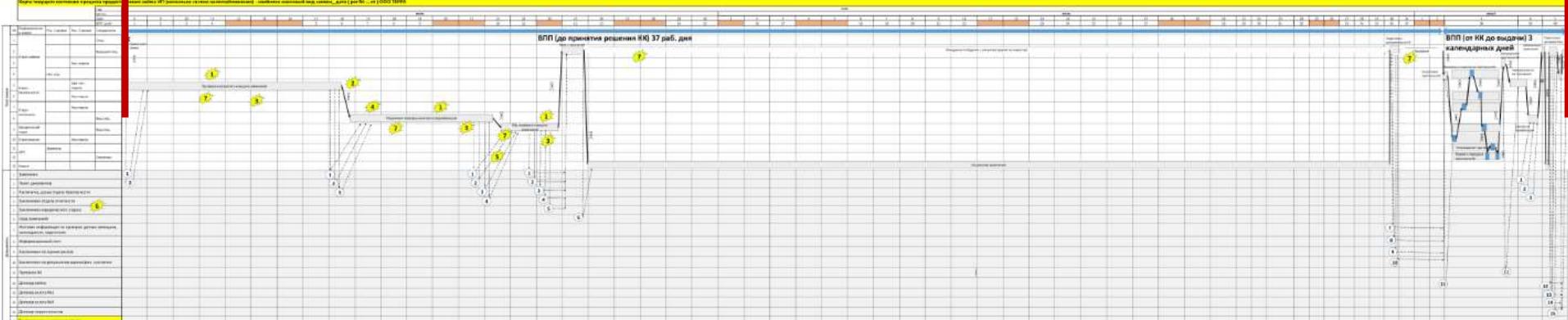
2.1 Картирование текущего состояния процесса

2.2 Производственный анализ
№1 показателей проекта



Карта текущего состояния процесса рассмотрения заявок на предоставление займа

Длительность ВПП обработки заявки 31-70 и более дней (при нормативе 44 дня)



№ Проблемы, влияющие на ВПП (время протекания процесса):

1. Длительные этапы проверки и выдачи заключений отделами безопасности, отчетности и юристами (16 раб. дней).
2. Этапы проверки и выдачи заключений последовательны (ожидают друг друга).
3. Отсутствует порядок проверки заявок (пакетов документов) отделами и регламентные сроки на этапы проверки.
4. Документы между участниками процесса перемещаются в бумажном виде вручную в одном экз. (в этом случае сложно запараллеливать этапы процесса, например по проверке и выдаче заключений).
5. Большое кол-во однотипных документов в процессе (заключения).
6. Большое кол-во участников процесса.



Диагностика и целевое состояние

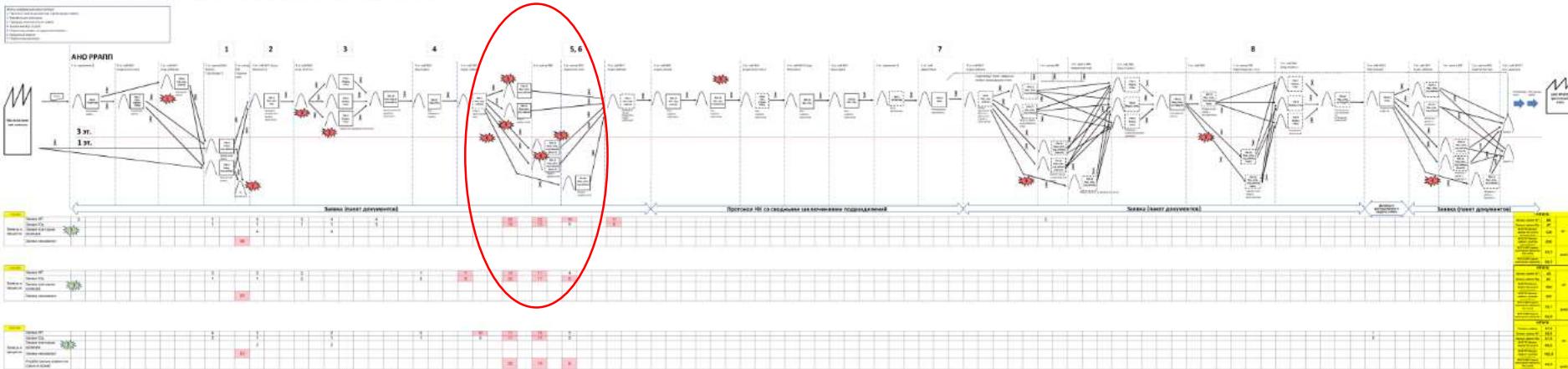
2.1 Картирование текущего состояния процесса

2.2 Производственный анализ
№1 показателей проекта



Карта текущего состояния материального потока процесса рассмотрения заявок на предоставление займа

Карта материального потока процесса предоставления займов (текущее состояние 21.06.2020) АНО РРАПП



№ Проблемы, влияющие на ВПП (время протекания процесса):

1. Не определен порядок передачи документов (приходящих по почте) руководителям или специалистам отд. займов.
2. Большое количество некомплектных заявок (пакетов документов) на входе в процесс (запас заявок на 26 дней работы).
3. На всех рабочих местах временного хранения документов смешивание заявок, на разной стадии обработки (вход, в работе, повтор, выход, ...), не определена (не визуализирована) последовательность взятия в работу, возможно нарушение очереди FIFO (первый пришел, первый вышел).
4. На рабочих местах большое количество заявок (пакетов документов), находящихся в обработке (запасы в потоке на 45 дня работы).
5. Большое количество перемещений документов вручную в бумажном виде (для одной заявки более 30 мест обработки и временного хранения, более 8 перемещений между этажами-через этаж).
6. Наиболее загруженное подразделение в процессе отдел займов (узкое место) разделено на 2 этажа (через этаж) и на 3 отдельных помещения (усложнены коммуникации, длительные перемещения).
7. В процессе присутствуют возвраты заявок (пакетов документов) на повторную проверку.
8. Перегрузка ведущих специалистов отдела займов (задержки вне рабочее время). Для определения решений необходимо провести хронометраж работ и анализ функций работников отдела займов.
9. Последовательное рассмотрение протокола КХ в бумажном виде.
10. Партия и периодичность транспортировки заявок не определена.

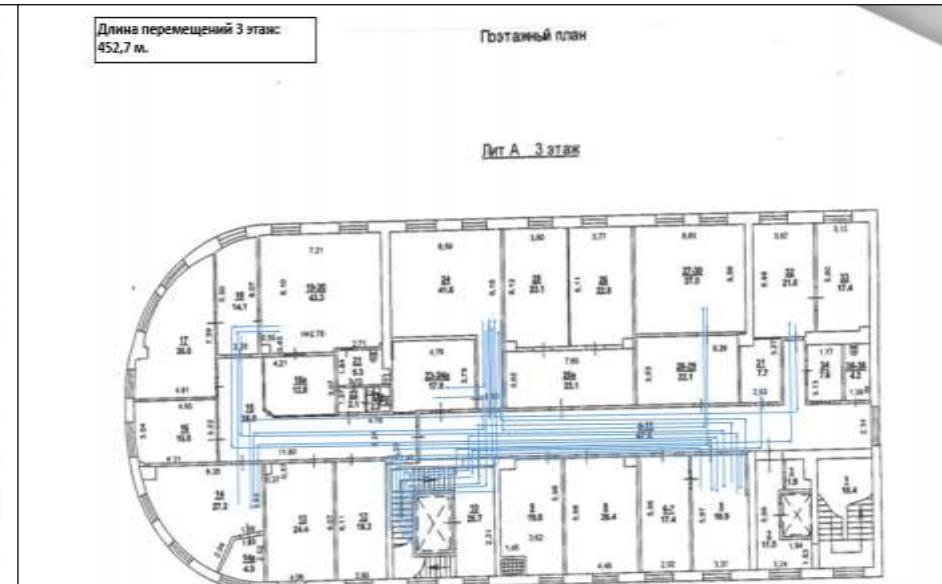
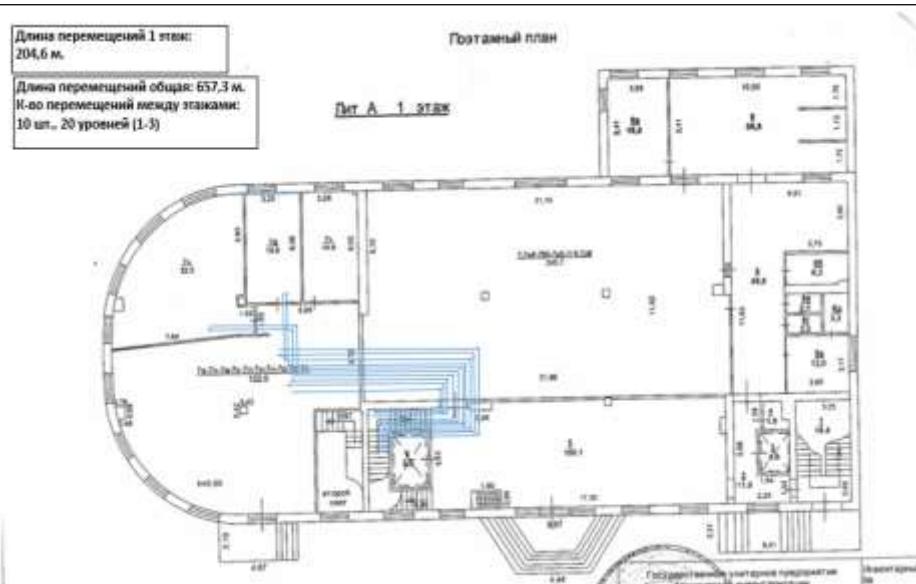
Диагностика и целевое состояние

2.1 Картирование текущего состояния процесса

2.2 Производственный анализ
№1 показателей проекта



Схема «Спагетти» текущего состояния процесса рассмотрения заявок на предоставление займа



Чтобы обработать (оформить) одну заявку необходимы перемещения 657 метров и 10 раз перейти между 1 и 3 этажами по лестнице

Диагностика и целевое состояние

2.4

Разработка идеального и
целевого состояния процесса



Карта идеального состояния процесса рассмотрения заявок на предоставление займа



Длительность ВПП обработки заявки 1 день

Было 31-70 и более дней
(при нормативе 44 дня)

- Время обработки заявки – 1 день
- Отделы отрабатывают заявки параллельно
- Все документы в эл. виде

Диагностика и целевое состояние

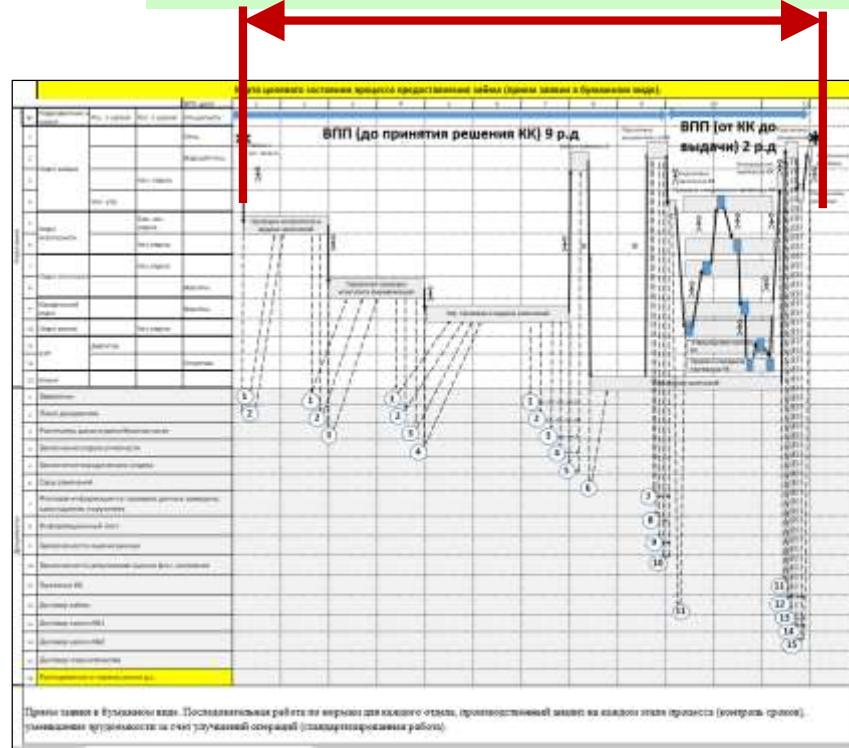
2.4

Разработка идеального и
целевого состояния процесса

Карты целевого состояния процесса рассмотрения заявок на предоставление займа

Было 31-70 и более дней
(при нормативе 44 дня)

Длительность ВПП обработки заявки 11 дней



Подача документов в бумажном виде

Длительность ВПП обработки заявки 6 дней



Подача документов в эл. виде

Выявлены 33 проблемы в процессе, проведен анализ проблем, разработан план мероприятий по достижению целевого состояния и целевых показателей процесса

План мероприятий по проекту "Оптимизация процесса рассмотрения заявок на предоставление займов и ипотечных кредитов"

№	Проблемы	№ п/п.	Мероприятия	Ответственный	Срок	План/факт	Октябрь				
						28.9-20	5-9	12	19	26	3
							26	23	30	6	
Снижение ВПП (время протекания процесса)											
1	Большое количество случаев превышения нормативных сроков рассмотрения заявок (от открытия до принятия решения ИК (заяв. 57%) и до выдачи займа (заяв. 37%))	1.1	Организовать контроль длительности этапов рассмотрения заявок. Организовать параллельное рассмотрение заявок. Добавить позади действий с нормативными сроками в Положение о микрофинансовой деятельности	Матюнин И.В., Гудинкова А.В.	28.09.20-09.10.20	План					
2	Большое количество повторных заявлений в процессе (заяв. 49%)	1.1.1	Разработать форму отслеживания длительности этапов рассмотрения заявок (микроформат) в Excel и пополнить в дубликат	Матюнин И.В., Гудинкова А.В.	05.10.20-15.10.20	План					
3	Большое количество замечаний к документам, заполненным клиентами (заяв. 44%)	1.1.2	Разработать в ЛС МФО форму маршрутизации по аналогии с п.1.1.1 и застосовать действие (заменить форму Excel п.1.1.1)	Матюнин И.В.	19.10.20-30.10.20	План					
		1.1.3	1) Организовать первоочередной контроль: - длительности этапов рассмотрения заявок (одобренных и отклоненных) в виде графика (для сравнения с нормативами и подведение итогов периода); - количества повторных и отклоненных заявок и их сравнение с общим количеством заявок в лице графика. 2) Автоматизировать выгрузку данных и построение графиков за период.	Матюнин И.В., Гудинкова А.В.	19.10.20-30.10.20	Факт					
			Организовать параллельное рассмотрение заявок на выдачу займа (ИП - 1 СНО) отделом безопасности и отделом отчетности.		28.09.20-30.10.20	План					
			ТАКЖЕ: 1) Понять решение об официальном способе приема документов от клиентов (ИП - 1 СНО) полностью в электронном виде (с подробным описание ТЗ - требованиями к качеству электронных документов и т.д.) "Информация". При необходимости подумать о возможном дополнительном создании, программные продукты) одно рабочее место в каждом подразделении (работающие в процессе) для работы с документами в электронном виде. Извлекать вложения в заявлениях количество СНО. 2) Применить решение о лишении одного юрдического специалиста для работы с заявками на выдачу займа (ИП - 1 СНО). 3) Применить решение в виде ликвидации одного ведущего специалиста ОЗ для сопровождения заявок после заключения договора, или исполнение функции по сопровождению займа после заключения договора от ОЗ в отделе сопровождения	Кондратенко Е.Е., Камбулова В.В., Гудинкова А.В.	28.09.20-30.10.20	Факт					
		1.1.4									
		1.1.5	Разработать скрипты рассмотрения заявлений на предоставление займа посредством добавления порядка, регламентирующего последовательность и сроки рассмотрения заявок как для одногодичного, также действия при превышении сроков (алгоритмы решения проблем). ТАКЖЕ: 1) Уточнить способ учета длительности этапов процесса (раб./ календ. дн.). 2) Прописать условия прекращения / прерывки работы клиентом заявки из-за срока	Краснокутская Е.С., Богомаз А.А., Гудинкова А.В., Тихонов О.И., Камбулова В.В., Кондратенко Е.Е.	28.09.20-30.10.20	План					

Фрагмент

Основные направления работ:

- Снижение ВПП
(время протекания процесса)
- Снижение трудоемкости на операциях процесса
- Повышение производительности ЦИФРА
- Улучшение сервиса для клиентов

6. 3- Этап «Внедрение улучшений»



СМ. ДАЛЕЕ

Внедрение улучшений

3.1

Проведение совещания (старт активного этапа внедрения улучшений) «Kick OFF»



Проведен kick-off. План мероприятий утвержден министром экономического развития РО



- 1 В совещании участвуют рабочая группа проекта, заказчик проекта, руководитель организации, прочие заинтересованные лица
- 2 Совещание проводится возле стенда проекта вблизи протекания улучшаемого процесса
- 3 Руководитель проекта и рабочая группа предъявляет текущее состояние процесса с проблематикой и показывает на площадке
- 4 Руководитель проекта и рабочая группа предъявляет целевое состояние процесса и план мероприятий с улучшениями
- 5 Заказчик проекта дает обратную связь и утверждает план мероприятий, или направляет его на доработку и назначает повторное совещание

ВНИМАНИЕ: на совещании старта активного этапа проекта обязательно присутствие руководителя организации и заказчика проекта

Внедрение улучшений

3.2 Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей



НАПРАВЛЕНИЕ – СНИЖЕНИЕ ВПП (организация контроля времени протекания процесса)

Было

Отсутствует отслеживание отдельных этапов рассмотрения заявок (по каждому отделу). Отсутствуют нормативы на реализацию отдельных этапов.

Участники процесса (отделы) не видят ход рассмотрения заявок. Не определенность сроков рассмотрения заявок между отделами

Стало

ВНИМАНИЕ: Данные с дополнительной засечкой являются частично заполненными автоматически. Если заявка без них, проверки - система выберет "НЕТ" в соответствующих ячейках списка заявок в колонке

№	Название ИС	Тип заявки	Номерная заявка/номер договора/заявка	Круг (лическ)	Сведения о З				Справка безопасности (норм. 2 р. дн)		Однократный этап (норм. 3 р. дн)		ОД (подготовка КК) (норм. 2 р. дн)		ОЗ (ИИ) (норм. 2 р. дн)		Клиент		ОЗ(договор/ этап)		Адрес										
					Время до КК, р.дн	Время исполнения заявки/норматив, р.дн	Итого до КК (норм. 24 р.дн)	Итого после КК (норм. 30 р.дн)	Итого клиент (норм. 3-4 р.дн)	Дата рег.	Г.дни	Дата вх.	Нижнекамск	Г.дни	Дата вх.	Г.дни	Вход	Раб.дни	Вход	Раб.дни	Даты исполнения заявки/норматив	Даты получения необходимых документов от клиента	Даты передачи до КК	Г.дни	Дата выхода (протокол)	Г.дни	Для определения значимости заявки	Р.дни	Индекс КК	Даты	
1	8328	Новая заявка	ИП Лихачев Александр Николаевич	2-4 р.дн	12	3	12	12	4	06.11.2020	09.11.2020	Бактирова Е.	1	09.11.2020	1	09.11.2020	1	09.11.2020	Бактирова Е.	11.11.2020	26.11.2020	16.11.2020	3	29.11.2020	3	29.11.2020	26.11.2020	12	26.11.2020		
2	8328	Новая заявка	ООО "MASTER"	2-4 р.дн	8	8	8	8	8	11.11.2020	11.11.2020	Сылковая Ю.С.	1	13.11.2020	3	нет	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020	17.11.2020
3	8343	Новая заявка	ООО "Аптека "Битаконика"	2-4 р.дн	3	3	3	3	3	16.11.2020	16.11.2020	Бактирова Е.	1	17.11.2020	1	18.11.2020	1	18.11.2020	Бактирова Е.	19.11.2020	24.11.2020	24.11.2020	1	29.11.2020	1	29.11.2020	24.11.2020	12	29.11.2020		
4	8348	Новая заявка	ИП Марченко Р.А.	2-4 р.дн	3	1	3	3	7	17.11.2020	17.11.2020	Бактирова Е.	1	17.11.2020	1	17.11.2020	1	17.11.2020	Бактирова Е.	20.11.2020	24.11.2020	24.11.2020	1	29.11.2020	1	29.11.2020	24.11.2020	12	29.11.2020		
5	8360	Новая заявка	ИП Гордеенко Т.Ю.	2-4 р.дн	11	1	11	11	11	17.11.2020	17.11.2020	Бактирова Ю.С.	1	26.11.2020	1	26.11.2020	1	26.11.2020	Бактирова Ю.С.	26.11.2020	26.11.2020	26.11.2020	1	29.11.2020	1	29.11.2020	26.11.2020	12	29.11.2020		
6	8367	Новая заявка	ООО "Доминостартер"	2-4 р.дн	7	7	7	7	7	23.11.2020	23.11.2020	Бактирова Е.	1	26.11.2020	1	26.11.2020	1	26.11.2020	Бактирова Е.	26.11.2020	26.11.2020	26.11.2020	1	29.11.2020	1	29.11.2020	26.11.2020	12	29.11.2020		

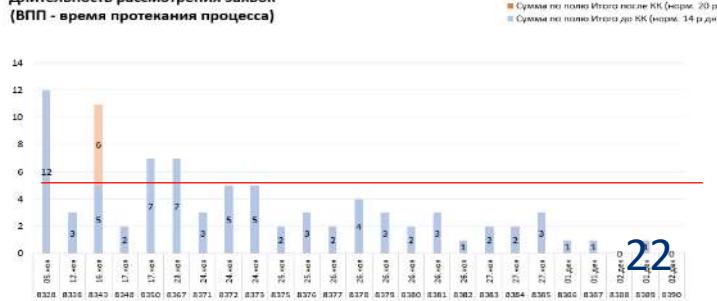
Фрагмент

Внедрена Гугл-таблица (МАРШРУТИЗАЦИЯ) для управления длительностью этапов процесса рассмотрения заявок с нормативами каждого участника (отдела)

Этапы, которые нарушили
регламентные сроки,
подсвечиваются красным

Автоматический вывод графика значений ВПП.

Длительность рассмотрения заявок
(ВПП - время протекания процесса)



Внедрение улучшений

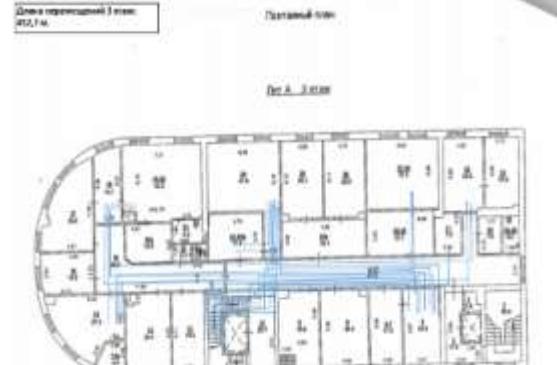
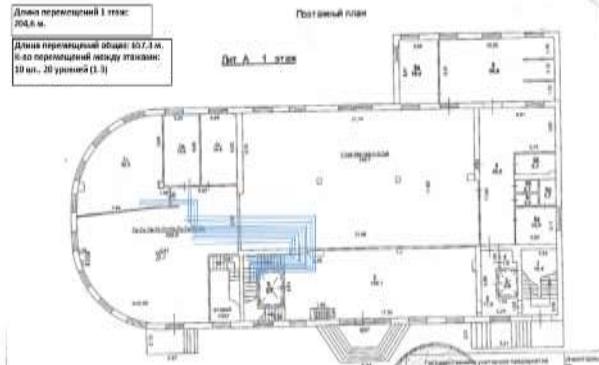
3.2

Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей



НАПРАВЛЕНИЕ – СНИЖЕНИЕ ВПП (перемещение рабочих мест отдела займов в единую зону)

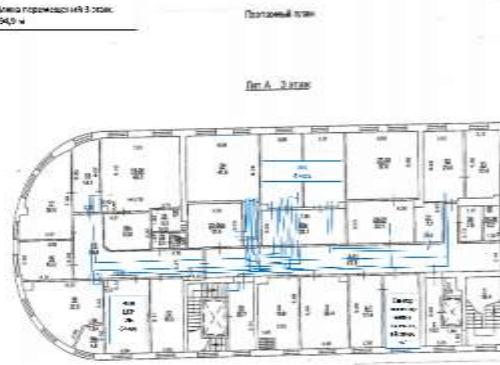
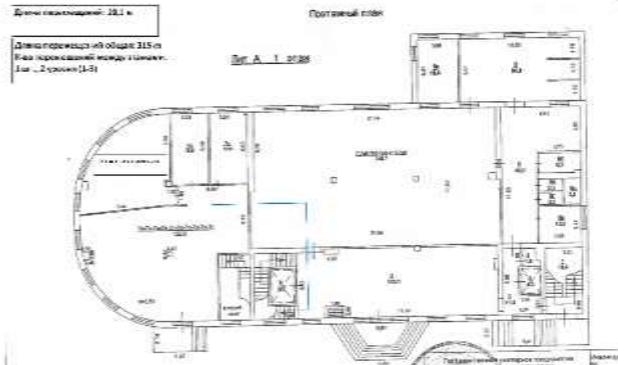
Было



Чтобы обработать
(оформить) одну заявку
необходимы
перемещения

657 метров и **10**
переходов между 1 и 3
этажами по лестнице

Стало



Чтобы обработать
(оформить) одну заявку
необходимы
перемещения

315 метров и **1**
переход между 1 и 3
этажами по лестнице

Внедрение улучшений

3.2 Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей

НАПРАВЛЕНИЕ – СНИЖЕНИЕ ВПП (перепланировка рабочих мест)

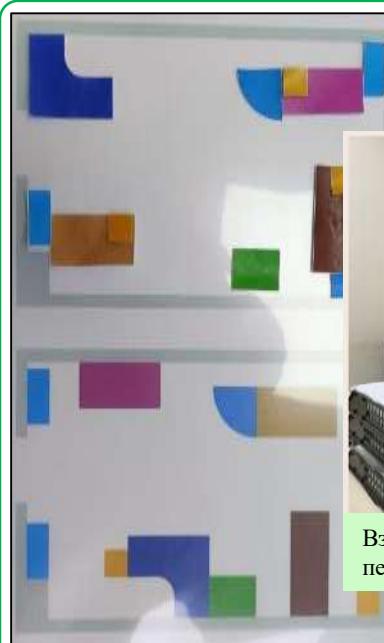
Визуальное отображение «было-стало» следует делать с одинаковых точек (фото)

Стало

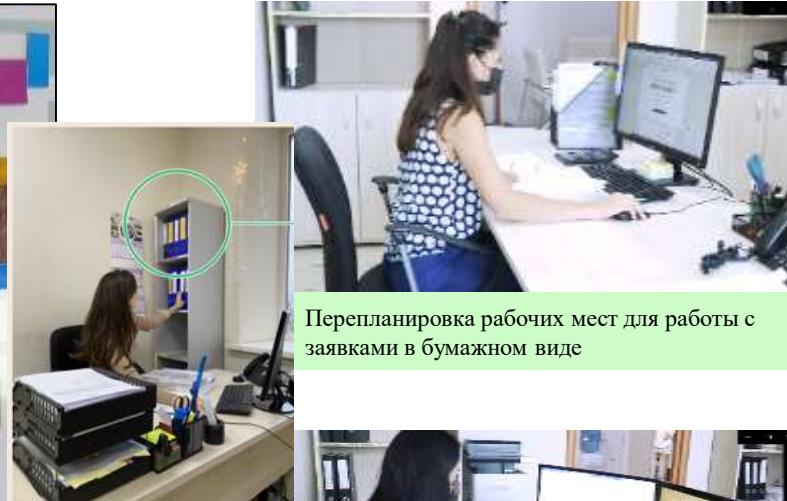
Было



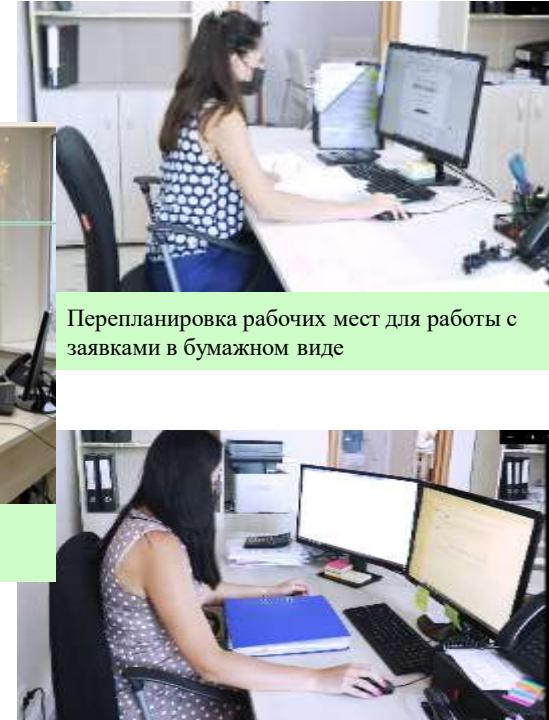
Неоптимальная планировка рабочих мест наиболее загруженного подразделения (узкого места)



Проведено макетирование.
Найдено оптимальное
расположение предметов в
рабочей зоне



Взятие заявки без
переходов



Создание рабочих мест для работы с заявками в
электронном виде (2 монитора)

Внедрение улучшений

3.2 Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей



НАПРАВЛЕНИЕ – ВИЗУАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ (визуализация заявок в потоке)

Было



Стало



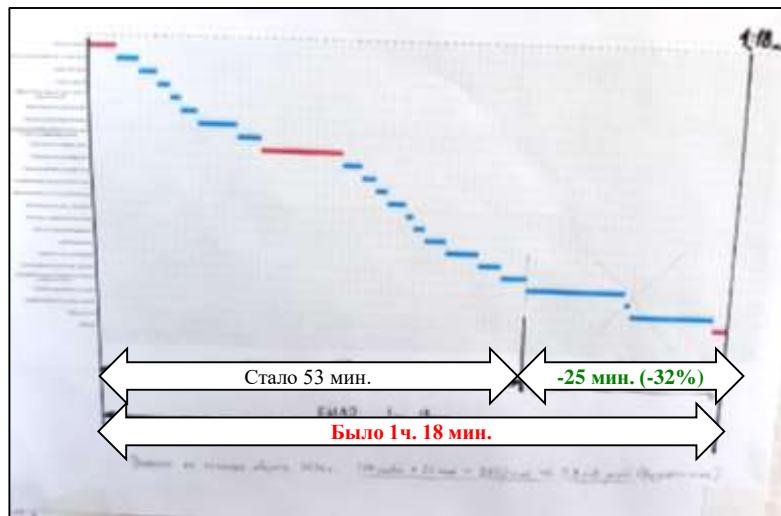
Внедрение улучшений

3.2 Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей



НАПРАВЛЕНИЕ – СНИЖЕНИЕ ТРУДОЕМКОСТИ (упрощение операций)

Проведен хронометраж операции «подготовка кредитно-обеспечительной документации»



Дублирование ввода данных, ввод данных вручную в разные формы и в разные ИТ-системы, отсутствует единый стандарт работы на операциях.

Переход на единую информационную систему 1С-МФО. Разработка стандартов работы на операциях

НОВ-3: генерация отчетов в проекте			
№	Название методики	Время	Задачи
1	Подготовка документов по кредитному договору	00:00:00	Конвертация информации с производственных форм на электронные форматы согласно заданным требованиям
2	Формирование кредитной документации и кадровых согласий	00:00:00	Формирование кредитных структур в системе Утилиты физических лиц, наборы пакетов согласий. Конвертация информации с производственных форм в электронные форматы
3	Подготовка документов для кредитных агентов	00:00:00	Изменение статуса кредитного портфеля

Редагированное время выполнения отчетов: время от 19 мин до 27 мин (10%)

НАПРАВЛЕНИЕ–СНИЖЕНИЕ ТРУДОЕМКОСТИ (исключение дублирования ввода, упрощение форм докум.)

Было

В информационном листе отдела заемов разделы документа разбросаны по всей форме, дублирование ввода данных.

Стало

Создан единый раздел «структура сделки». Форма раздела совпадает с формой протокола кредитного комитета (следующий документ). Исключено дублирование ввода данных

Было

Задачи поиска, изложенные ранее, сводятся к решению задачи оптимизации параметров и структуры упомянутой выше, имеющей вид: максимизировать или минимизировать некоторую функцию

Классическая Гармоника Симона Лежандра.

При этом, в зависимости от того, какую задачу решают, оптимизация может быть локальной (локальный максимум) или глобальной (глобальный максимум). Важно отметить, что в задачах оптимизации, решаемых с помощью методов градиентного спуска, необходимо учитывать ограничения на параметры, чтобы избежать вычисления ненужных значений. Для этого используются так называемые «примитивы ограничений».

Дополнительные условия, изложенные ранее, сводятся к решению задачи оптимизации параметров и структуры упомянутой выше, имеющей вид: максимизировать или минимизировать некоторую функцию

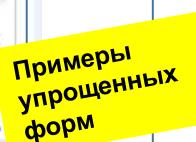
(5.4)

При этом, в зависимости от того, какую задачу решают, оптимизация может быть локальной (локальный максимум) или глобальной (глобальный максимум). Важно отметить, что в задачах оптимизации, решаемых с помощью методов градиентного спуска, необходимо учитывать ограничения на параметры, чтобы избежать вычисления ненужных значений. Для этого используются так называемые «примитивы ограничений».

Заключение юриста оформлялось в произвольной текстовой форме, в Word, дублирование ввода данных

Стало

Создана новая табличная форма
заключения юриста в системе 1С.
Исключено дублирование ввода
данных



Внедрение улучшений

3.2 Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей



НАПРАВЛЕНИЕ – ПОВЫШЕНИЕ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ (ЦИФРА) (переход к единой ИТ-системе 1С-МФО)

БЫЛО 4 БД и ПО (авг. 2020)

№	Ввод данных при подготовке заявки	База данных/ ПО			
		1С-Займы	1С-МФО	Excel	Word
1	Маршрутизация	-	-	да	-
2	Ввод первичных данных в БД	да	да	-	-
3	Заключение о результатах проверки СБ и ООИСЗ (Итоговая информация по проверке данных...)	да	-	да	-
4	Заключение юридического отдела	-	-	-	да
5	Информационный лист	-	-	-	да
6	Заключение по оценке рисков	-	-	да	-
7	Заключение по результатам оценки финансового состояния	да	-	-	-
8	Протокол КК	-	-	-	да
9	Договор займа	да	-	-	-
10	График платежей (приложение 1 к договору займа)	да	-	-	-
11	Договор поручительства	да	-	-	-
12	Договор залога	да	-	-	-
13	Приложение к договору залога	да		-	-
14	Распоряжение о перечислении д.с.	-	-	-	да

Работа в 2-х базах данных и 2-х ПО
(дублирование ввода данных)

СТАЛО 3 БД и ПО (авг. 2021)

№	Ввод данных при подготовке заявки	База данных/ ПО		
		1С-МФО	Excel	Word
1	Маршрутизация	-	да	-
2	Ввод первичных данных в БД	да	-	-
3	Заключение о результатах проверки СБ и ООИСЗ (Итоговая информация по проверке данных...)	-	да	-
4	Заключение юридического отдела	-	-	да
5	Информационный лист	-	-	да
6	Заключение по оценке рисков	да (с 31 авг)	да (до 31 авг)	-
7	Заключение по результатам оценки финансового состояния	да	-	-
8	Протокол КК	-	-	да
9	Договор займа	да	-	-
10	График платежей (приложение 1 к договору займа)	да	-	-
11	Договор поручительства	да	-	-
12	Договор залога	да	-	-
13	Приложение к договору залога	да	-	-
14	Распоряжение о перечислении д.с.	-	-	да

Объединение двух баз данных в одну
(минимизация дублирования ввода данных)

СТАЛО 1 БД (дек. 2021)

№	Ввод данных при подготовке заявки	База данных/ ПО	
		1С-МФО	
1	Маршрутизация	да	
2	Ввод первичных данных в БД	да	
3	Заключение о результатах проверки СБ и ООИСЗ (Итоговая информация по проверке данных...)	да	
4	Заключение юридического отдела	да	
5	Информационный лист	да	
6	Заключение по оценке рисков	да	
7	Заключение по результатам оценки финансового состояния	да	
8	Протокол КК	да	
9	Договор займа	да	
10	График платежей (приложение 1 к договору займа)	да	
11	Договор поручительства	да	
12	Договор залога	да	
13	Приложение к договору залога	да	
14	Распоряжение о перечислении д.с.	-	

Работа только в одной базе данных (исключение дублирования ввода данных)

Внедрение улучшений

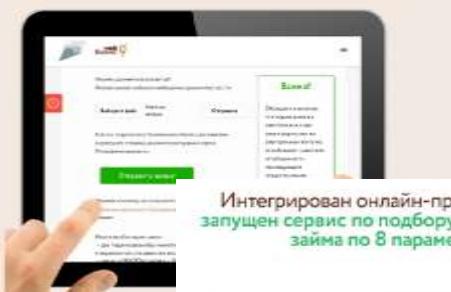
3.2

Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей



НАПРАВЛЕНИЕ – СНИЖЕНИЕ ТРУДОЕМКОСТИ (ЦИФРА) (удаленное рассмотрение заявок)

Внедрено удаленное рассмотрение части заявок в электронном виде, что позволило рассматривать заявки параллельно различными отделами



Интегрирован онлайн-прием заявок и запущен сервис по подбору оптимального займа по 8 параметрам



Проводится подключение к Единой системе идентификации и аутентификации (потребуется, при подаче заявки через личный кабинет на сайте).

АНО "РРАПП" информирует о возможности дистанционно подавать все документы, необходимые для получения микрозайма и подтверждать залог, через все отделения МФЦ Ростовской области.



АНО "РРАПП" уведомляет о возможности подачи заявки на получение займа в электронном виде путем направления сканкопий документов на электронную почту zaem@rapp.ru

Обращаем внимание, что подача заявки в электронном виде (направление на электронную почту) не освобождает заявителя от обязанности последующего предоставления соответствующих документов на бумажных носителях.

Для подготовки документов необходимо:

1. Ознакомиться с условиями и порядком предоставления микрофинансовых продуктов АНО «РРАПП» ([ссылка на Положение](#)), получить консультацию об условиях и правилах можно также по телефону: (863) 308-92-22, 308-19-11.
2. Зайти в раздел [по ссылке](#) скачать перечень документов и формы к заполнению, при необходимости можно ознакомиться с образцами.
3. Собрать пакет документов в соответствии с установленным перечнем: подготовить копии юридических и бухгалтерских документов, заполнить требуемые формы (приложения 1-5), направить документы по электронной почте, указав в теме письма «Заявка_Наименование заявителя».

При направлении документов в электронном виде необходимо соблюдать следующие правила:

- документы сканируются **в формате pdf**,
- сканированные документы должны быть четкими, качественными, читаемыми,
- все листы одного документа должны быть отсканированы в одном файле,
- наименование файла должно соответствовать нумерации и наименованию документа из списка (например: «1.Заявление о предоставлении займа pdf»).

В случае невыполнения вышеуказанных требований, заявка к рассмотрению не принимается.

АНО «РРАПП» предупреждает об административной и уголовной ответственности за предоставление заведомо ложных (недостоверных) сведений (информации), в том числе о хозяйственном положении либо финансовом состоянии, а также подделку документов, штампов, печатей или бланков.

На сайте добавлены правила подачи заявки в эл. виде.

Согласие на обработку ПД

• Документы
ФИО
Место работы
Адрес регистрации
Почтовый индекс 100000, г. Москва, ул. Красная
Место работы
Адрес регистрации без пояснительных
Место работы

Новый формат шаблонов (Google-форма, автоматическое предупреждение о некорректном заполнении).

Внедрение улучшений

3.2 Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей

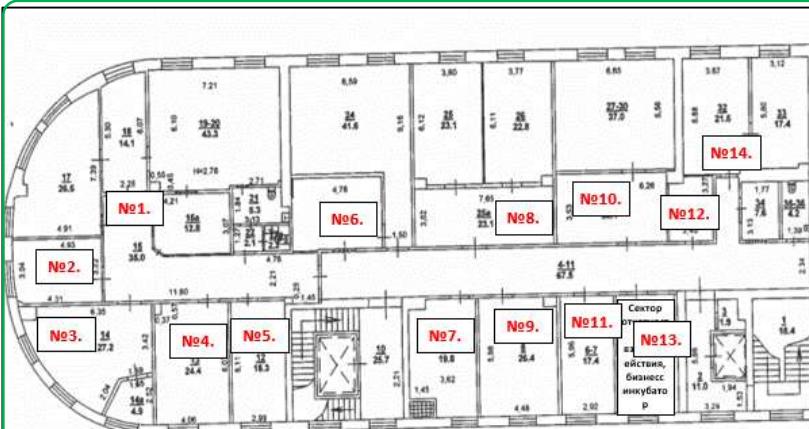
НАПРАВЛЕНИЕ – УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА ДЛЯ КЛИЕНТОВ (навигация)

Было

При анализе процесса, было выявлено, что действующая система навигации несовершенна. Утрачена логика нумерации кабинетов.

Элементы визуальной навигации не соответствовали действительности. Клиенты испытывали трудности при поиске нужного специалиста

Стало



Новая нумерация кабинетов

Новые элементы визуальной навигации.



Таблички съемные магнитные. Номер кабинета и названия отдела выполнены на разных поверхностях. Их не нужно заказывать заново, если подразделение переезжает.



Визуализация расположения сотрудников в кабинете

Внедрение улучшений

3.2 Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей



НАПРАВЛЕНИЕ – УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА ДЛЯ КЛИЕНТОВ (совершенствование консультаций >1500 в год)

Было

Клиент заполнял до 5 различных форм документов. Встреча клиента проводилась различными специалистами (отсутствовало «единое окно») в различном формате (не всегда единовременно определялись потребности клиента). Устное информирование консультантов о необходимости консультации. Обратная связь клиентов отслеживалась в основном по жалобам.

Стало

запущен чат в мессенджере

↑ точности и скорости получения инфо. от клиентов

разработаны и внедрены единые скрипты для консультантов

разработаны и внедрены единые формы заявки на получения комплекса консультаций

обучен дежурный специалист для встречи клиентов, который на входе выявляет все его потребности по типовому справочнику (анкете)

запущена простая форма обратной связи – в один клик

7. 4- Этап «Закрепление результатов и закрытие проекта»



На всем протяжении реализации проекта рекомендуется вести информационный стенд в целях информирования участников проекта, отслеживания хода проекта и проведения рабочих совещаний.

СМ. ДАЛЕЕ

Закрепление результатов и закрытие проекта

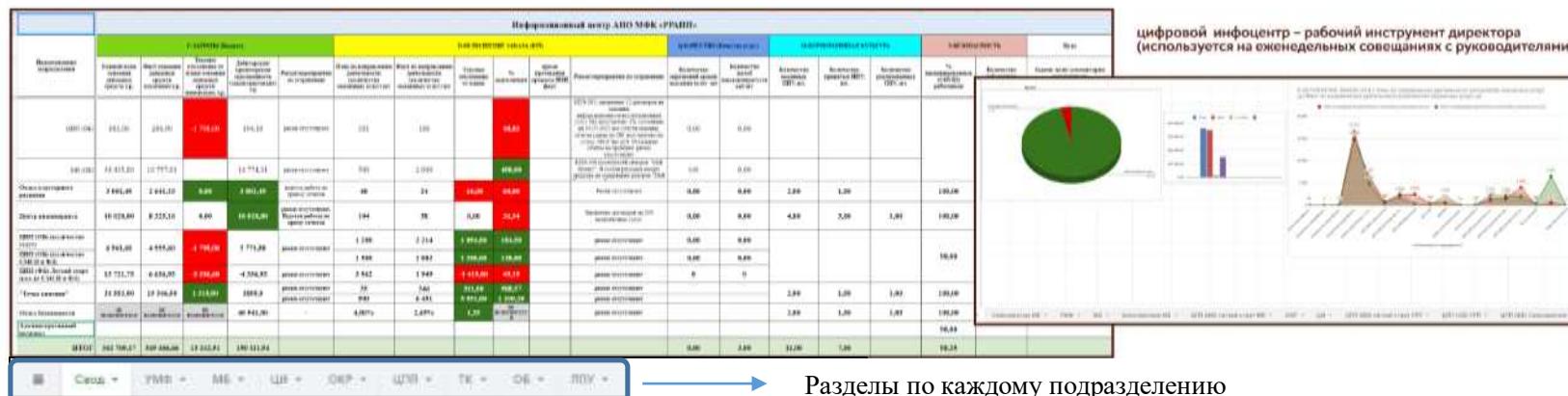
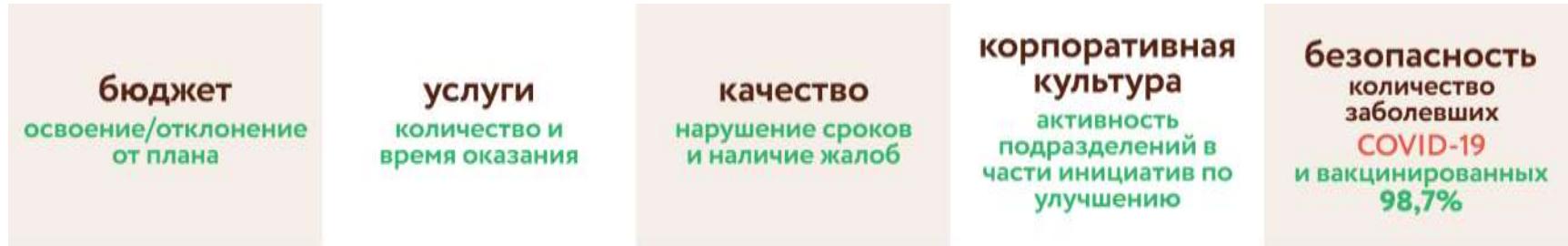
4.1 Мониторинг достигнутых результатов
(производственный анализ №2 показателей проекта)
(в данном проекте мониторинг непрерывный)

4.2 Стандартизация
достигнутых улучшений

Подробно описаны в
«4М. Финализация»



Внедрен инфоцентр организации для мониторинга эффективности в режиме реального времени по 5 направлениям



1. Инфоцентр реализован в Гугл-таблице
2. В инфоцентре реализована декомпозиция показателей для всех подразделений организации

Разделы по каждому подразделению

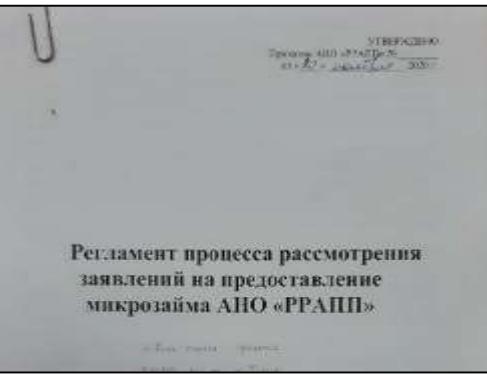
Закрепление результатов и закрытие проекта

4.1 Мониторинг достигнутых результатов (производственный анализ №2 показателей проекта) (в данном проекте мониторинг непрерывный)

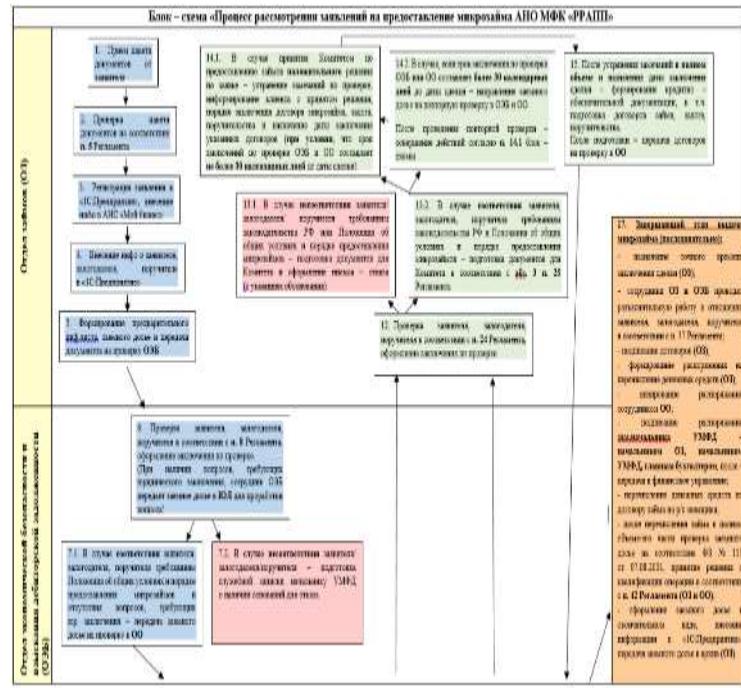
4.2 Стандартизация достигнутых улучшений



Доработан регламент рассмотрения заявлений на предоставление займа (в т.ч. добавлены визуальная схема процесса и стандарты с фото)



Регламент процесса рассмотрения заявлений на предоставление микрозайма АНО «РРАПП»



Добавлен порядок, регламентирующий последовательность и сроки рассмотрения заявок каждым отделом;

2. Добавлены условия прерывания работы с клиентом затягивающим сроки (проблемным) с целью уменьшения количества повторных заявок.



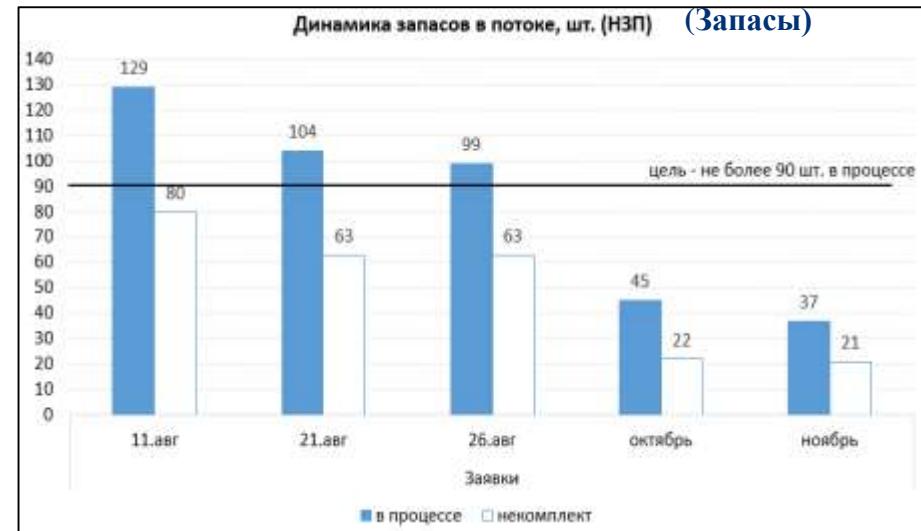
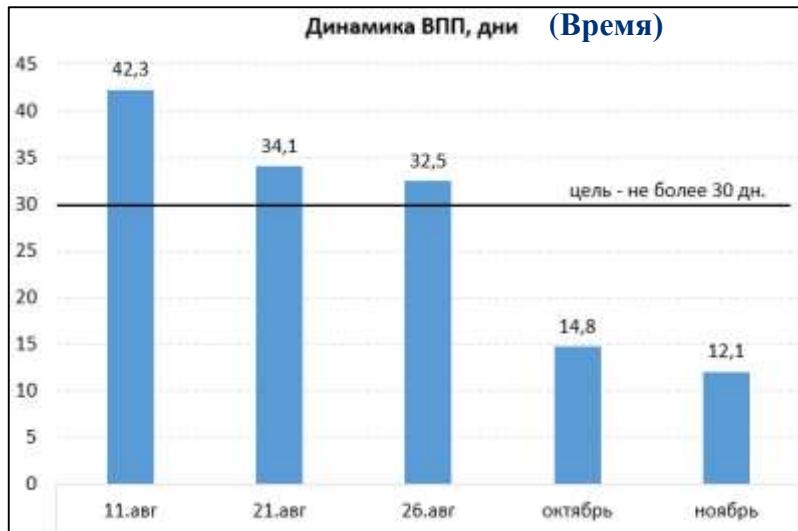
Закрепление результатов и закрытие проекта

4.3

Оценка результатов проекта, определение путей дальнейшего развития процесса на завершающем совещании



Оценка результатов проекта



Цель	Текущий показатель	Целевой показатель	Факт
Срок рассмотрения заявок (ВПП), дни	42	30 (-30%)	12,1 (-71%)
Запасы заявок в потоке (НЗП), шт.	129	90 (-30%)	58 (-55%)
Длина перемещений, м	657	315 (-52%)	315 (-52%)

Закрепление результатов и закрытие проекта

4.3

Оценка результатов проекта, определение путей дальнейшего развития процесса на завершающем совещании



Проведена защита проекта с участием заместителя Губернатора РО



Определено дальнейшее развитие организации:

- На постоянной основе проводить деятельность по улучшению процессов
- Сформировать в АНО МФК «РРАПП» образец эффективного управления регионального уровня
- Реализовать следующие проекты:
 1. АНО МФК «РРАПП» Консультации центра «Мой бизнес» (личный проект руководителя)
 2. НКО «Гарантийный фонд РО» Рассмотрение заявок на получение поручительства и их сопровождения
 3. АО «РЛК РО» Рассмотрение заявок на предоставление лизинга и их сопровождения



Закрепление результатов и закрытие проекта

4.4 Обратная связь и поощрение участников ПСР-проекта



На постоянной основе проводится поощрение наиболее активных работников РРАПП (участников проектов и авторов предложений по улучшению)

The image shows three certificates of participation from the Rosatom Quality Management Agency. Each certificate is titled 'Удостоверение о участии в конкурсе "Повышение качества работы"'. The certificates are dated '2020' and are addressed to 'Генеральному директору АО "Росатом" Игорю Севостьянову'. The names listed on the certificates are: 1. Бондарев Евгений Николаевич; 2. Гаврилов Олег Николаевич; and 3. Чечеткин Александр Анатольевич. The certificates are signed at the bottom by 'Директор' and 'Заверено'.

8. Формы поощрения и стимулирования участников проекта.

8.1. С целью поощрения и стимулирования участников процесса подачи и внедрения предложений по улучшению применяются нематериальные и материальные формы поощрения.

8.2. К нематериальным формам поощрения относятся:

- размещение информации об участии работников в подаче и внедрении предложений по улучшению по итогам месяца, квартала, года на информационных стендах Агентства, на официальном сайте и (или) в социальных сетях Агентства, средствах массовой информации;
- объявление благодарности за участие и достижение результатов в системе постоянного улучшения;
- награждение почетной грамотой;
- направление работников на обучение по программам повышения квалификации или на иные образовательные мероприятия;
- присвоение подразделениям переходящего звания «Лидер по внедрению предложений по улучшению» с отражением информации на информационном стенде Агентства.

8.3. Сотрудник, предложение которого было рассмотрено и принято к реализации, может быть поощрён в порядке, предусмотренном положением об оплате труда Агентства.