Ставропольский филиал Президентской академии

# Проект «Эффективный регион»

## Об итогах реализации проекта «Оптимизация процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе»

# 1 ЭТАП

# «ПОДГОТОВКА И ОТКРЫТИЕ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА»

# Ключевые параметры проекта

**Границы процесса, указанные в паспорте проекта:**
**От: допуска секретаря приемной комиссии слушателя (направленного заказчиком (юридическим лицом) на обучение) к итоговой аттестации по дополнительной профессиональной программе.**
**До: сдачи секретарём приемной комиссии личного дела слушателя в архив.**

## Обоснование выбора процесса:

Несвоевременное получение документов о квалификации по причине нарушений сроков оплаты обучения заказчиком обучения.

Нарушение договорных обязательств по оплате со стороны заказчика приводит к приостановке финальной административной процедуры — выдачи документа о квалификации.

41 случай нарушения сроков получения документа о квалификации (ввиду 27 случаев поступления несвоевременной оплаты и 14 случаев отсутствия оплаты за обучение).

Нарушение прав и законных интересов (слушатель, успешно завершивший образовательную программу, не получает документ о квалификации (диплом, удостоверение) в установленную дату выпуска по причине неполной или просроченной оплаты за обучение со стороны заказчика (юридического или физического лица).

В 2024 филиал недополучил около 520 тыс. рублей.

**Индекс потребительской лояльности (NPS) внешних клиентов:**

**•Текущее значение– 30%**

**•Целевое значение– 15%**

Несвоевременная оплата обучения заказчиками и нарушение сроков подписания актов выполненных работ.

Задержка платежей по просроченным договорам приводят к срыву обязательств филиала перед другими контрагентами (ППС).

Неспособность своевременно рассчитаться по своим обязательствам из-за кассового разрыва подрывает репутацию организации как надежного партнера.

Невозможность закрыть период и корректно отразить выручку без подписанных актов, что может привести к искажению финансовой отчетности и спорам с налоговыми органами.

41 случай нарушения сроков оплаты заказчиками.

**Индекс удовлетворённости потребителей (CSI) сотрудников филиала:**

**•Текущее значение - 50%**

**•Целевое значение - 1%**

Легенда:

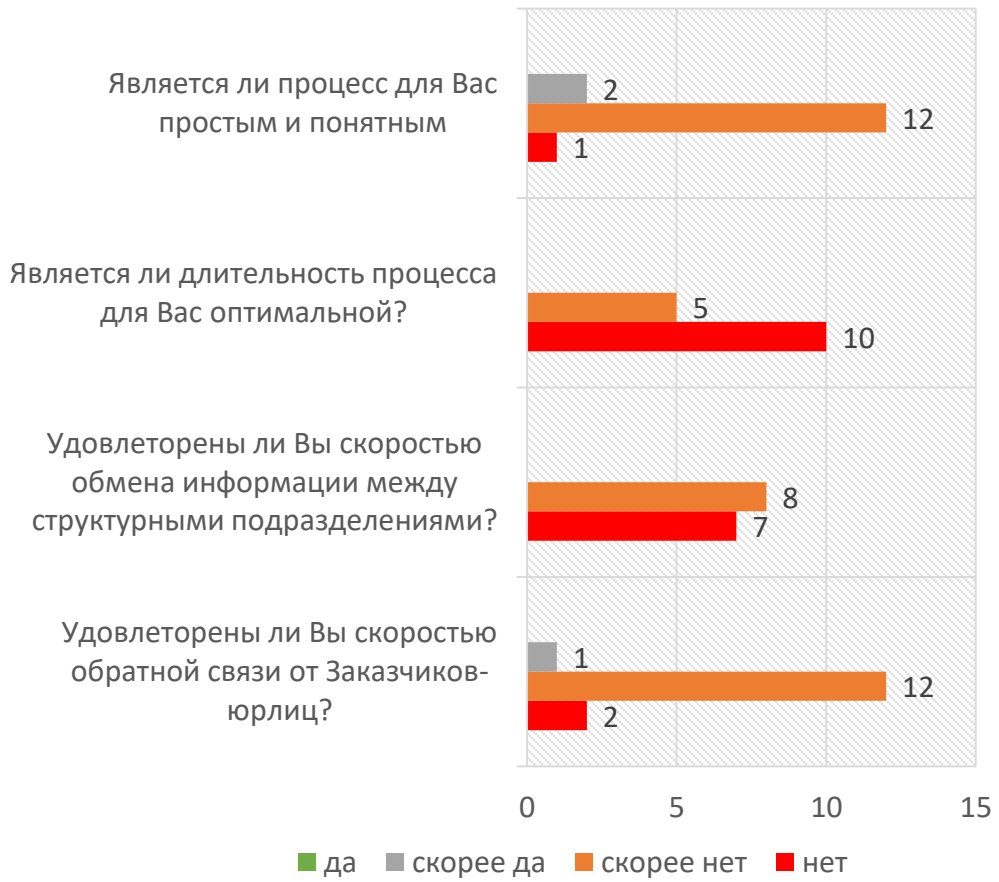
- Риск/возможность
- Качественное описание риска/возможности
- Количественные параметры риска/возможности
- Показатель проекта, связанный с риском/возможностью

# Визуализация обоснования выбора процесса

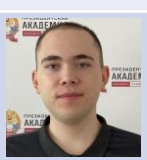
Недостаточная удовлетворенность внешних клиентов (заказчиков-юридических лиц)




Недостаточная удовлетворенность внутренних клиентов (сотрудников филиала)



# Команда проекта

| Фото | ФИО участника | Роль участника | Должность участника |
|---|---|---|---|
|  | Васильев Юрий Владимирович | Руководитель проекта | и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС |
|  | Лебедева Елена Павловна | Администратор проекта | заместитель директора Ставропольского филиала РАНХиГС |
|  | Куликов Евгений Валерьевич | Участник проекта | директор Центра «ДО» Ставропольского филиала РАНХиГС |
|  | Ледовская Анастасия Владимировна | Участник проекта | доцент кафедры государственного, муниципального управления и менеджмента Ставропольского филиала РАНХиГС |
|  | Краснопольская Инга Анатольевна | Участник проекта | бухгалтер финансовой службы |
|  | Черномазова Людмила Викторовна | Участник проекта | секретарь приемной комиссии |
|  | Голубенко Роман Витальевич | Участник проекта | студент 4 курса направления подготовки «Юриспруденция» |

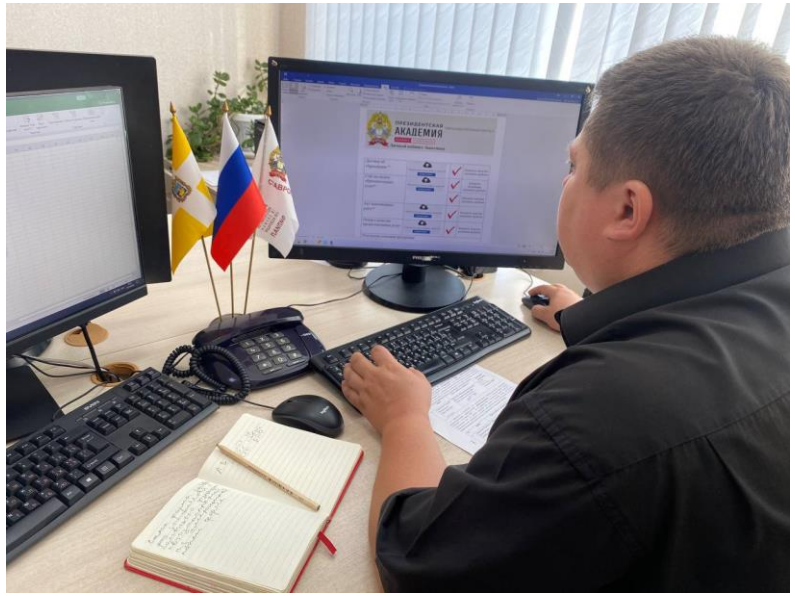
Контактные данные администратора проекта: Лебедева Елена Павловна, 88652232498, e-lebedeva@bk.ru

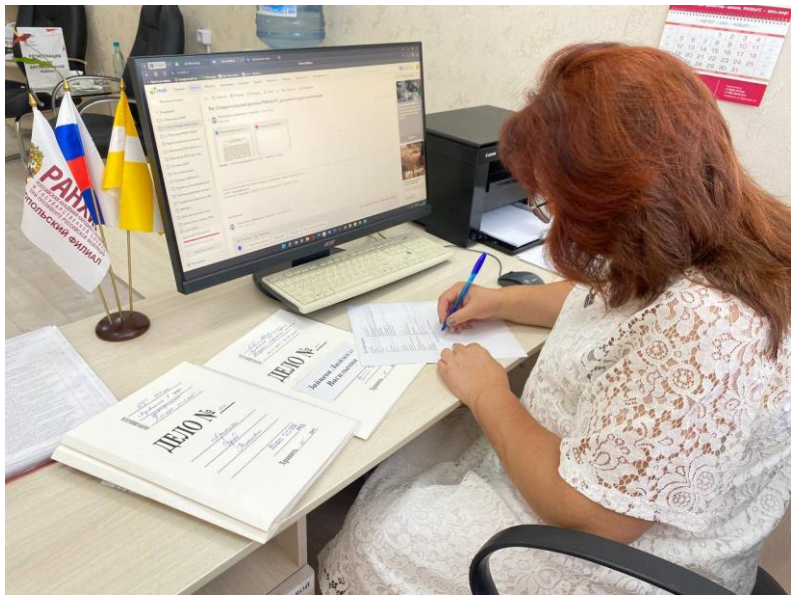
# Работа команды над 1 этапом проекта







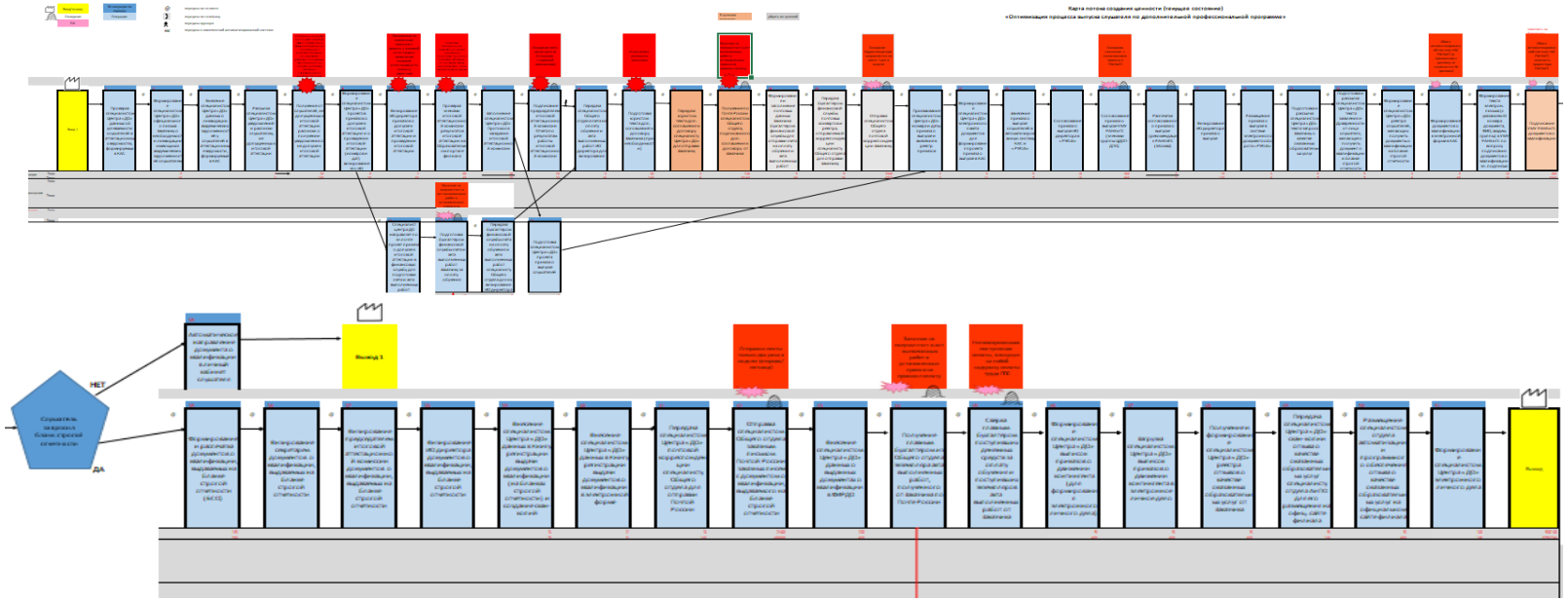





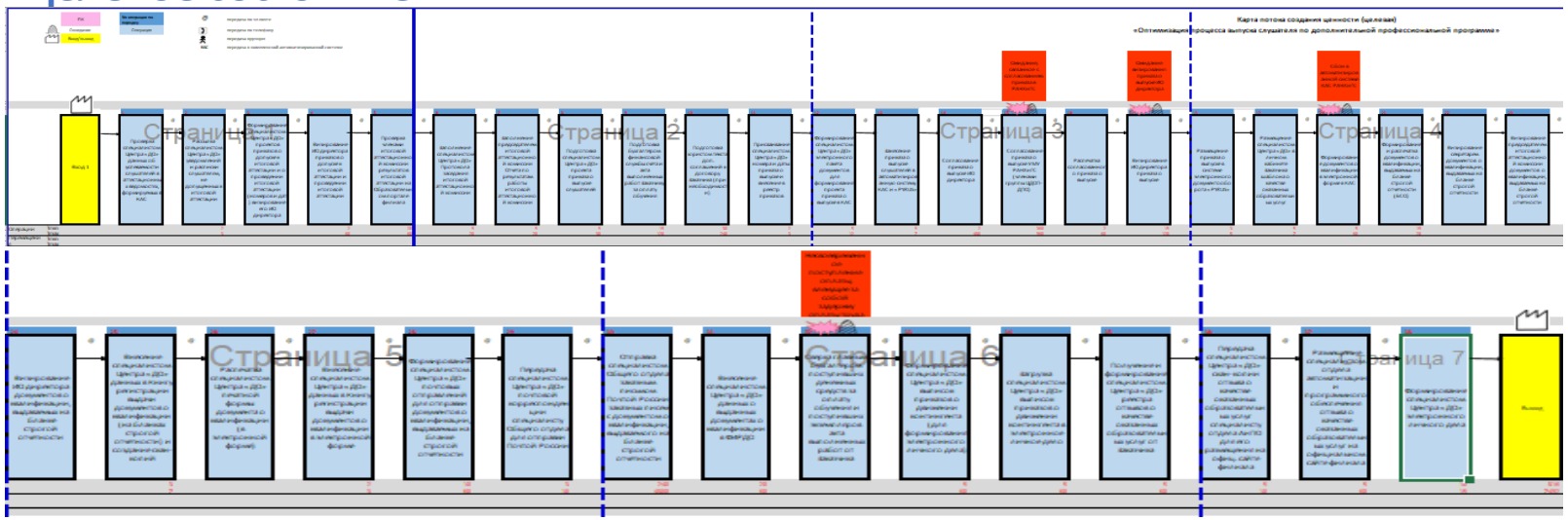

# 2 ЭТАП
# «ДИАГНОСТИКА И ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ»

# Текущее и целевое состояния процесса

## Текущее состояние:



## Целевое состояние:



| Минимальное время выполнения процесса (операций + перемещения + ожидания) | Максимальное время выполнения процесса (операций + перемещения + ожидания) | Колебания (разница между максимальным и минимальным временем выполнения процесса) |
|---|---|---|
| **Текущее состояние** | | |
| 15 календарных дней | 21 календарный день | 6 календарных дней |
| **Целевое состояние** | | |
| 7 календарных дней | 10 календарных дней | 3 календарных дня |

# Сравнительный анализ количественных параметров текущего и целевого состояний процесса

| Параметр | Текущее состояние, единица измерения | Целевое состояние, единица измерения |
|---|---|---|
| Количество операций в процессе | 51 | 38 |
| Количество участников процесса | 7 | 3 |
| Количество документов, используемых в процессе | 38 | 19 |
| Максимальное / минимальное время выполнения совокупности операций | 168 часов/ 120 часов | 80 часов/ 56 часов |
| Максимальное / минимальное время, затраченное на совокупное перемещение между операциями | 32 часа/<br>16 часов | 16 часов/<br>8 часов |
| Максимальное / минимальное время совокупного ожидания в процессе | 32 часа/<br>16 часов | 16 часов/<br>8 часов |
| Количество точек возвратов на предыдущие этапы | 3 | 0 |
| Количество ежей | 14 | 4 |

# Проблемы процесса

| № проблемы | Наименование проблемы (переформулированные ежи с текущей карты) | Корневая причина возникновения проблемы | Уровень проблемы (Ф – федеральный, Р – региональный, М – муниципальный, О – уровень организации) | Как будет решена проблема (решена полностью, решена частично, решение эскалировано на региональный / федеральный уровень, решение не планируется) |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Сотрудник Центра «ДО» не получает обратную связь от слушателей и заказчиков обучения, не допущенные к итоговой аттестации, не направляют расписки о получении уведомления о не допуске к итоговой аттестации, направленную по электронной почте (требуется обзванивать, просить) | 1.1. Слушатель игнорирует электронное сообщение.<br>1.2. Договором не было предусмотрено взаимодействие в этой части.<br>1.3. Слушатель не читает электронную почту – сотрудник Центра «ДО» дополнительно звонит слушателю и заказчику. | О | Решена полностью |
| 2. | Полномочия по подписанию приказов о допуске к итоговой аттестации и о проведении итоговой аттестации есть только у директора филиала, если он отсутствует - ожидание | 1.1.Недостаточная пропускная способность на точке директора филиала.<br>1.2.Загруженность по большому количеству направлений работы<br>2.1. Корреспонденция рассматривается директором 1 раз в день<br>3.1. Секретарь не передал папку на подпись | О | Решена полностью |

# Проблемы процесса

| № проблемы | Наименование проблемы (переформулированные ежи с текущей карты) | Корневая причина возникновения проблемы | Уровень проблемы (Ф – федеральный, Р – региональный, М – муниципальный, О – уровень организации) | Как будет решена проблема (решена полностью, решена частично, решение эскалировано на региональный / федеральный уровень, решение не планируется) |
|---|---|---|---|---|
| 3. | Секретарь аттестационной комиссии не может приступить к подготовке протокола итоговой аттестации до проверки всеми члена комиссии, а они смотрят в разное время | 1. Задаче по проверке членами итоговой аттестационной комиссии результатов итоговой аттестации на Образовательном портале филиала не отдается приоритет, так как не установлены сроки выполнения этой работе<br>2. Протокол рассматривается по очереди всеми членами на бумажном носителе с проверкой данных на образовательном портале (при дистанционном формате обучения), на каждой точке - ожидание | О | Решена полностью |
| 4. | Заказчик не получил счет и акт выполненных работ в установленные сроки и не произвел оплату | 1.Бухгалтером допущены ошибки в заполнении реквизитов Заказчика, наименования программы, № договора, суммы. Корректировка данных при выявлении ошибок<br>2.1. В 1-с заказчики и их работники не отсортировываются по программам ДПО и их стоимости, затруднителен поиск / все документы заполняются вручную<br>3.1. У заказчика сменились реквизиты, а он не уведомил об этом | О | Решена частично |
| 5. | Корреспонденция направляется по Почте России специалистом общего отдела 1 раз в неделю | Недостаточное пропускная способность в общем отделе | О | Решена полностью |

# Проблемы процесса

| № проблемы | Наименование проблемы (переформулированные ежи с текущей карты) | Корневая причина возникновения проблемы | Уровень проблемы (Ф – федеральный, Р – региональный, М – муниципальный, О – уровень организации) | Как будет решена проблема (решена полностью, решена частично, решение эскалировано на региональный / федеральный уровень, решение не планируется) |
|---|---|---|---|---|
| 6. | Ожидание явки председателя для подписания протокола итоговой аттестации | Сотрудник сторонней организации | О | Решение не планируется |
| 7. | Ожидание, связанное с согласованием приказа о выпуске в РАНХиГС | 1.Согласование приказа о выпуске УМУ РАНХиГС (членами группы ЦДОП-ДПО) не регламентирована РАНХИГС, при этом осуществляется проверка «квалификации», указанной в дипломе на соответствие направлению подготовки.<br>2. Справочник направлений подготовки в КАС не редактируется под ДПП, при этом не всегда есть прямая корреляция. | О | Решена частично |
| 8. | Ожидание, связанное с подписанием документов о квалификации в РАНХиГС | Проректор подписывает документы не чаще 1 раза в 3 рабочих дня | О | Решена полностью |

# Проблемы процесса

| № проблемы | Наименование проблемы (переформулированные ежи с текущей карты) | Корневая причина возникновения проблемы | Уровень проблемы (Ф – федеральный, Р – региональный, М – муниципальный, О – уровень организации) | Как будет решена проблема (решена полностью, решена частично, решение эскалировано на региональный / федеральный уровень, решение не планируется) |
|---|---|---|---|---|
| 9. | Сбои в автоматизированной системе КАС РАНХиГС (Москва). Различные технические неполадки, например, в приложении к диплому не отражается № диплома | 1.В связи с хакерской атакой 2024 года на все автоматизированные системы РАНХИГС до сих идут восстановительные работы сервисов, исправление технических сложностей.<br>2.При внезапном отключении питания документ о квалификации, находящийся в процессе формирования и еще не сохраненный автоматически в самой КАС, безвозвратно теряется | О | Решена частично |
| 10. | Филиал не может произвести полную оплату труда ППС после завершения обучения | Несвоевременное поступление оплаты.<br>Заказчик не получил счет и акт выполненных работ в установленные сроки и не произвел оплату | О | Решена частично |

# Работа команды над 2 этапом проекта



Картирование, анализ проблем



Ярмарка ежей



Защита плана действий







# 3 ЭТАП
# «ВНЕДРЕНИЕ УЛУЧШЕНИЙ»

# Ключевые мероприятия для решения проблем

| Проблема | Мероприятие | Изменения законодательства, стандартизация улучшений | Эффекты от реализации мероприятий | Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта |
|---|---|---|---|---|
| 1. Сотрудник центра ДО не получает обратную связь от слушателей и заказчиков обучения, не допущенные к итоговой аттестации, не направляют расписки о получении уведомления о не допуске к итоговой аттестации, направленную по электронной почте (требуется обзванивать, просить) | Все взаимодействие с филиалом только через личный кабинет.<br>выполнено | Приказ и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС «Порядок взаимодействия филиала и заказчика в личном кабинете» | Снижение нагрузки на сотрудников Центра «ДО». Централизация коммуникации и контроль исполнения. Снижение количества конфликтов.<br>выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса*<br>значение достигнуто |
| | Закрепление в приказе и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС пункта о направлении уведомлений о недопуске к итоговой аттестации в личный кабинет слушателя и заказчика.<br>выполнено | Приказ и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС «Порядок допуска к итоговой аттестации слушателей программ ДПО» | База Данных по случаям недопуска позволяет анализировать причины (академическая задолженность, финансовые вопросы, нарушения дисциплины) и принимать управленческие решения для улучшения<br>выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса*<br>значение достигнуто |
| 2. Полномочия по подписанию приказов о допуске к итоговой аттестации и о проведении итоговой аттестации есть только у директора филиала, если он отсутствует - ожидание | Подписание приказов о выпуске и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС ЭЦП.<br>выполнено | Приказ ректора РАНХиГС «О внесении изменений в приказ от 08.12.2023 № 02-2411» «О делегировании дополнительных полномочий директорам филиалов Академии в части право подписи документов о квалификации» | Ускорение выпуска слушателей. Ликвидация «бумажного» цикла экономит часы работы сотрудников Центра «ДО».<br>выполнено | *Сокращение времени протекания процесса в 2 раза*<br>значение достигнуто |

# Ключевые мероприятия для решения проблем

| Проблема | Мероприятие | Изменения законодательства, стандартизация улучшений | Эффекты от реализации мероприятий | Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта |
|---|---|---|---|---|
| 2. Полномочия по подписанию приказов о допуске к итоговой аттестации и о проведении итоговой аттестации есть только у директора филиала, если он отсутствует - ожидание | Передача полномочия по подписанию приказов о допуске к итоговой аттестации и проведении итоговой аттестации директору Центра «ДО» (выпустить приказ, внести изменения в должностную инструкцию директора Центра «ДО» о новых функциях).<br>выполнено | Приказ и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС «Порядок допуска к итоговой аттестации слушателей программ ДПО» | Снижение административной нагрузки первого лица филиала. Сокращение цикла согласования. Ускорение всех смежных процессов.<br>выполнено | *Сокращение времени протекания процесса в 2 раза*<br>значение достигнуто |
| 3. Секретарь аттестационной комиссии не может приступить к подготовке протокола итоговой аттестации до проверки всеми члена комиссии, а они смотрят в разное время | Закрепление в приказе и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС «Порядка согласования протокола итоговой аттестации: согласование протокола итоговой аттестации при заочном обучении с применением ЭО – секретарем итоговой аттестационной комиссии (без проверки результатов итоговой аттестации членами итоговой аттестационной комиссии на Образовательном портале)».<br>выполнено | Приказ и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС «Порядок согласования протокола итоговой аттестации» | Сокращение времени согласования.<br>выполнено | *Сокращение времени протекания процесса в 2 раза*<br>значение достигнуто |

# Ключевые мероприятия для решения проблем

| Проблема | Мероприятие | Изменения законодательства, стандартизация улучшений | Эффекты от реализации мероприятий | Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта |
|---|---|---|---|---|
| 4. Заказчик не получил счет и акт выполненных работ в установленные сроки и не произвел оплату | Подготовка чек-листа проверки реквизитов заказчика. выполнено | Чек-лист проверки реквизитов заказчика | Защита от мошенничества(чек-лист включает пункты для проверки контрагента (сверка ИНН с официальными данными на сайте ФНС), что снижает риски. выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса* значение достигнуто |
| | Формирование автоматического счета и акта в КАС, исходя из данных договора. выполнено | | Предотвращение финансовых потерь. Сокращение дебиторской задолженности. выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса* значение достигнуто |
| | Внесение в договор пунктов: об оповещении заказчиком филиала о смене реквизитов в трехдневный срок; подготовке доп. соглашения к договору стороной заказчика и направления его в филиал в трехдневный срок. выполнено | Договор об оказании образовательных услуг | Минимизация риска ошибочных платежей. Повышение ответственности контрагента. выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса* значение достигнуто |
| | Закрепление в приказе и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС пункта об осуществлении взаимодействия с заказчиком на всех этапах, | Приказ и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС «Порядок взаимодействия филиала и заказчика в личном кабинете» | Снижение нагрузки на сотрудников Центра «ДО». Централизация коммуникации и контроль исполнения. Снижение количества конфликтов. | *Сокращение времени протекания процесса в 2 раза* |

# Ключевые мероприятия для решения проблем

| Проблема | Мероприятие | Изменения законодательства, стандартизация улучшений | Эффекты от реализации мероприятий | Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта |
|---|---|---|---|---|
| | кроме направления документа о квалификации на БСО, в личном кабинете заказчика на Образовательном портале с использованием ЭЦП:<br>- заключение договора, доп. соглашения к договору;<br>- информирование об успеваемости сотрудников и допуске к итоговой аттестации;<br>- подписание акта выполненных работ;<br>- направление документа о квалификации в электронной форме;<br>- получение отзыва о качестве оказанных услуг.<br>выполнено | | выполнено | значение достигнуто |
| 5. Корреспонденция направляется по Почте России специалистом общего отдела 1 раз в неделю | Закрепление в Инструкции по делопроизводству филиала: сроков оправки корреспонденции в зависимости от требований законодательства и договорных обязательств; направление корреспонденции заказных писем с уведомлением с учетом | Инструкции по делопроизводству.<br>Реестр документов (для каждого типа документов (претензия, уведомление о задолженности, приглашение на заседание, итоговые документы об обучении) с указанием срока отправки и | Повышение скорости доставки. Экономия денежных средств на доставку корреспонденции в зависимости от важности и срочности документа. Предотвращение финансовых потерь из-за судебных проигрышей, штрафов за несоблюдение договорных | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса* |

# Ключевые мероприятия для решения проблем

| Проблема | Мероприятие | Изменения законодательства, стандартизация улучшений | Эффекты от реализации мероприятий | Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта |
|---|---|---|---|---|
| | установленных сроков в инструкции по делопроизводству филиала через альтернативные службы доставки (СДЭК с привлечением курьера).<br>выполнено | способа доставки). | сроков уведомления.<br>выполнено | значение достигнуто |
| 6. Ожидание явки председателя для подписания протокола итоговой аттестации | Решение не планируется: не мешает процессу, параллельно готовится приказ о выпуске.<br>решение не планируется | | | |
| 7. Ожидание, связанное с согласованием приказа о выпуске в РАНХиГС | Направление предложения в РАНХИГС (Москва):<br>- о создании отдельного справочника направлений подготовки по ДПО в КАС с учетом уже существующих программ;<br>- дополнение данного справочника новым направлением подготовки параллельно с согласованием программы ДПО в РАНХИГС.<br>выполнено | Служебная записка «О создании справочника направлений подготовки по ДПО в КАС» | Ускорение процесса в 2-3 раза. Ликвидация ручных операций и двойного ввода.<br>Упрощение актуализации портфолио программ.<br>выполнено | *Рост индекса удовлетворённости потребителей (CSI) сотрудников филиала*<br>значение достигнуто |

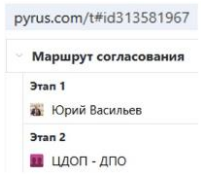
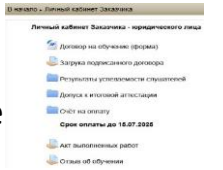
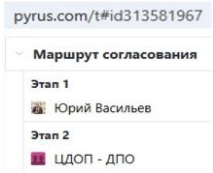
# Ключевые мероприятия для решения проблем

| Проблема | Мероприятие | Изменения законодательства, стандартизация улучшений | Эффекты от реализации мероприятий | Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта |
|---|---|---|---|---|
| 8. Ожидание, связанное с подписанием документов о квалификации в РАНХиГС | Направление предложения в РАНХИГС (Москва) о передаче полномочий подписания документов о квалификации в РАНХиГС директорам филиальской сети. выполнено | Служебная записка «О создании о передаче полномочий подписания документов о квалификации в РАНХиГС директорам филиальской сети» | Ускорение выпуска слушателей. Ликвидация «бумажного» цикла экономит часы работы сотрудников Центра «ДО». выполнено | *Сокращение времени протекания процесса в 2 раза* значение достигнуто |
| 9. Сбои в автоматизированной системе КАС РАНХиГС (Москва). Различные технические неполадки, например, в приложении к диплому не отражается № диплома | Направление предложений разработчикам автоматизированной системы КАС РАНХиГС о решении вопроса, связанного со сбоями в автоматизированной системе КАС РАНХиГС. выполнено | Служебная записка «О внесении предложений по оптимизации работы автоматизированной системы КАС» | Предотвращение финансовых потерь. выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса* значение достигнуто |
| | Активизация и настройка интервала автоматического сохранения черновика документа. выполнено | | Снижение репутационных издержек. Стабильность процесса. выполнено | *Сокращение времени протекания процесса в 2 раза* значение достигнуто |
| | Обеспечение автономного питания на 15-30 минут для корректного сохранения данных и завершения работы. выполнено | | Снижение репутационных издержек. Стабильность процесса. выполнено | *Сокращение времени протекания процесса в 2 раза* значение достигнуто |

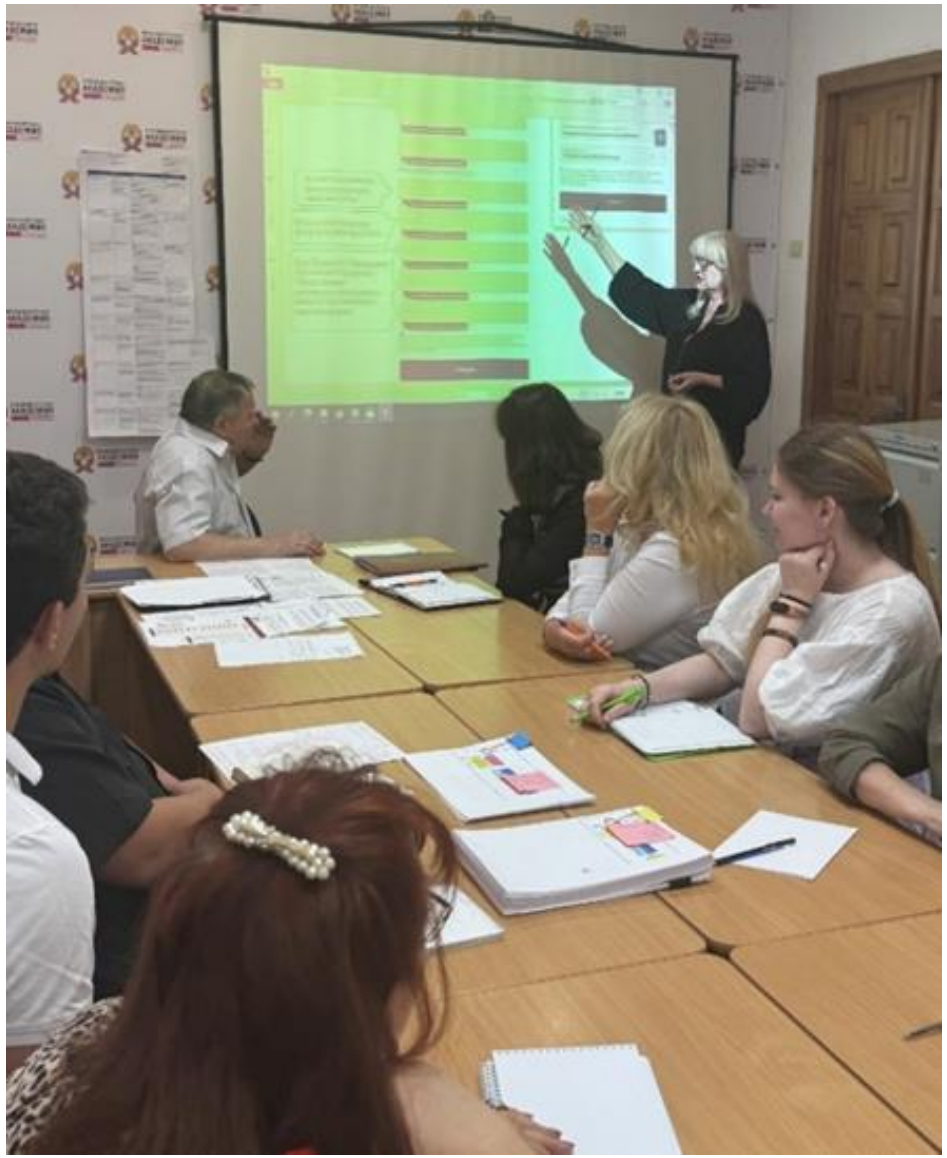
# Ключевые мероприятия для решения проблем

| Проблема | Мероприятие | Изменения законодательства, стандартизация улучшений | Эффекты от реализации мероприятий | Влияние на достижение целевого показателя, отраженного в паспорте проекта |
|---|---|---|---|---|
| 10. Филиал не может произвести полную оплату труда ППС после завершения обучения | Закрепление в приказе и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС порядка начисления заработной платы ППС по факту выполнения формальных условий договора. выполнено | Приказ и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС «Порядок начисления заработной платы ППС по реализации программ ДПО» | Снижение риска претензий и споров по поводу начислений, прозрачность расчетов (четкая и легко проверяемая связь между табелем учета проведенных занятий и платежной ведомостью). выполнено | *Рост индекса удовлетворённости потребителей (CSI) сотрудников филиала* значение достигнуто |
| | Установка автоматического уведомления заказчику в личном кабинете о необходимости оплаты (на этапе подготовки счета). выполнено | Установка автоматического уведомления заказчику в личном кабинете | Ускорение денежного потока. Снижение затрат на взыскание долгов. выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса* значение достигнуто |
| | Ведение реестра недобросовестных заказчиков, с целью отказа с заключения с ними договора. выполнено | Форма реестра недобросовестных заказчиков | Прямое предотвращение убытков. выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса* значение достигнуто |
| | Закрепление в должностных обязанностях юриста - ведение претензионной работы для решения вопроса в досудебном и судебном порядке. выполнено | Должностная инструкция юриста | Системный подход к взысканию долгов. выполнено | *Сокращение финансовых издержек филиала, связанных с реализацией процесса* значение достигнуто |

# Как улучшили процесс?

| Было | Стало |
|---|---|
|  Осуществление взаимодействия филиала с заказчиком по электронной почте, Почте России, в телефонном режиме<br><br>Маршрут согласования приказов о выпуске в СЭД Директум: Инициатор -> Директор Центра «ДО» -> Курирующий зам. директора филиала -> Директор филиала -> УМУ РАНХиГС -> Проректор РАНХиГС (6 участников) |  Осуществление взаимодействия филиала с заказчиком на всех этапах в личном кабинете на Образовательном портале (кроме направления документа о квалификации на БСО)<br><br>Маршрут согласования приказов о выпуске в СЭД Директум: Инициатор -> Директор филиала -> Группа «ЦДОП-ДПО» РАНХиГС (3 участника) |
|  Подписание приказа о выпуске , документов о квалификации проректором РАНХиГС |  Подписание приказов о выпуске, документов о квалификации первым лицом филиала и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС ЭЦП |
|  Формирование личного дела слушателя на бумажном носителе (3 выписки из приказов, документа о квалификации, описи) |  Формирование личного дела слушателя на электронном носителе с выгрузкой всех документов из автоматизированной системы КАС |
|  Отправка корреспонденции (счета на оплату, акта выполненных работ, документа о квалификации на БСО заказным письмом с уведомлением Почтой России |  Направление корреспонденции заказным письмом с учетом установленных сроков в Инструкции по делопроизводству филиала через альтернативную службу доставки СДЭК с привлечением курьера |

# Работа команды над 3 этапом проекта







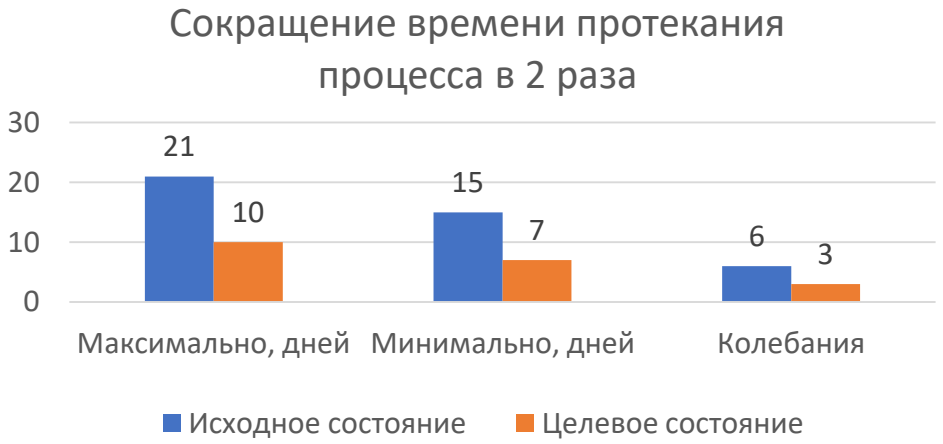
# 4 ЭТАП
# «ЗАКРЕПЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ И ЗАКРЫТИЕ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА»

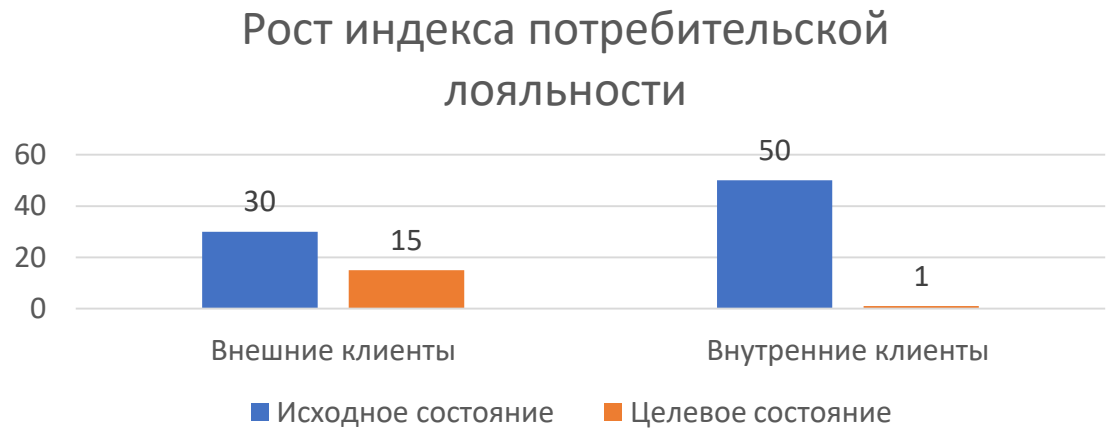
# Результаты и эффекты проекта

результаты проекта

| Наименование цели | Исходное состояние | Целевое состояние | Достигнутый результат |
|---|---|---|---|
| Сокращение времени протекания процесса | Максимально: 21 календарный день<br>Минимально: 15 календарных дней<br>Колебания: 6 календарных дней | Максимально: 10 календарных дней<br>Минимально: 7 календарных дней<br>Колебания: 3 календарных дня | Сокращение времени протекания процесса в 2 раза |
| Рост индекса потребительской лояльности (NPS) внешних клиентов | 30 % | 15 % | 5 % |
| Рост индекса удовлетворённости потребителей (CSI) сотрудников филиала | 50 % | 1 % | 1 % |

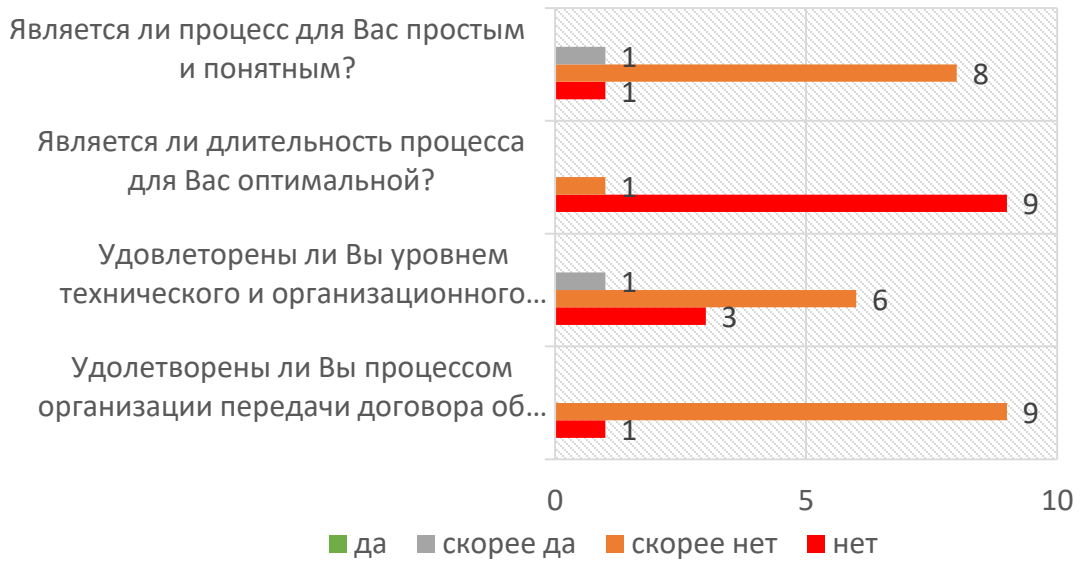
эффекты проекта



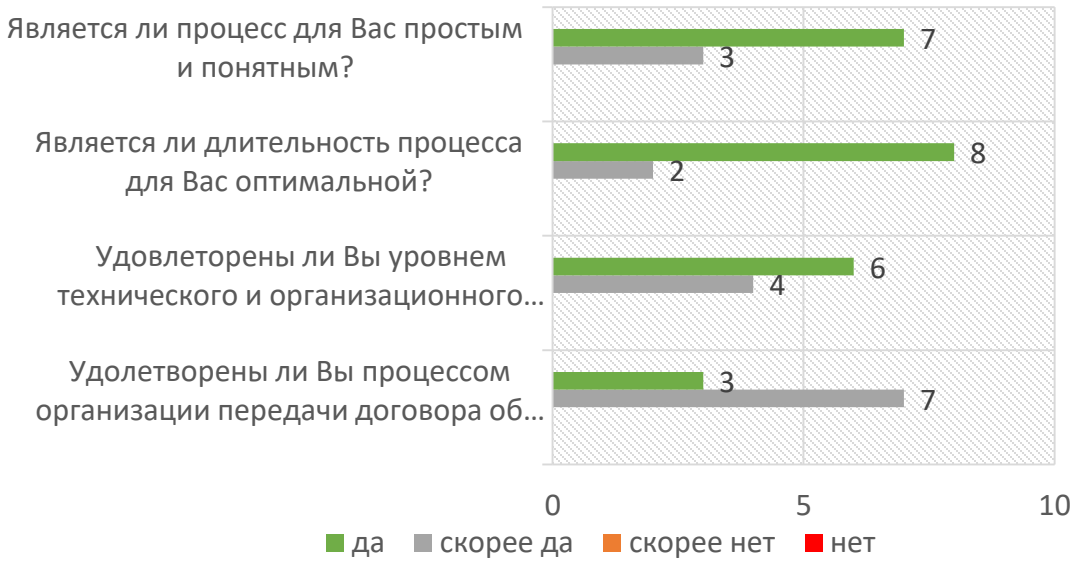
# Результаты анкетирования внешних клиентов (заказчики – юридические лица)

## Было




Опрос проводился с 19 по 23 мая 2025 года.
В анкетировании приняли участие 10 заказчиков.

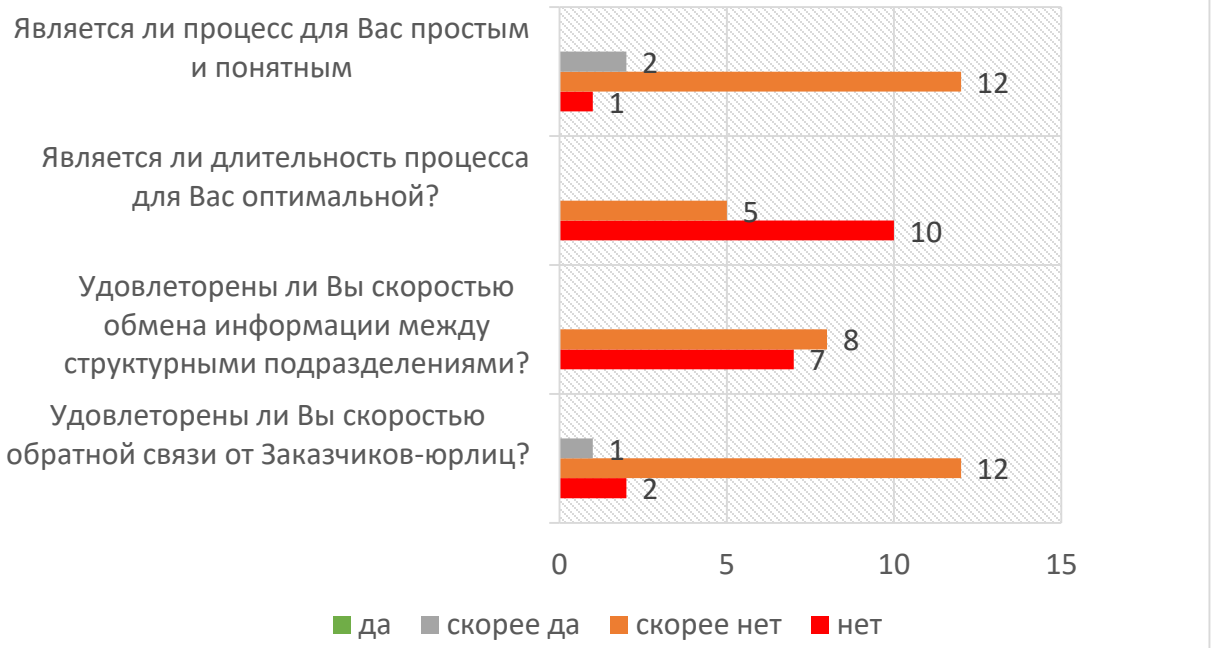
## Стало




Опрос проводился с 15 по 19 сентября 2025 года.
В анкетировании приняли участие 10 заказчиков.

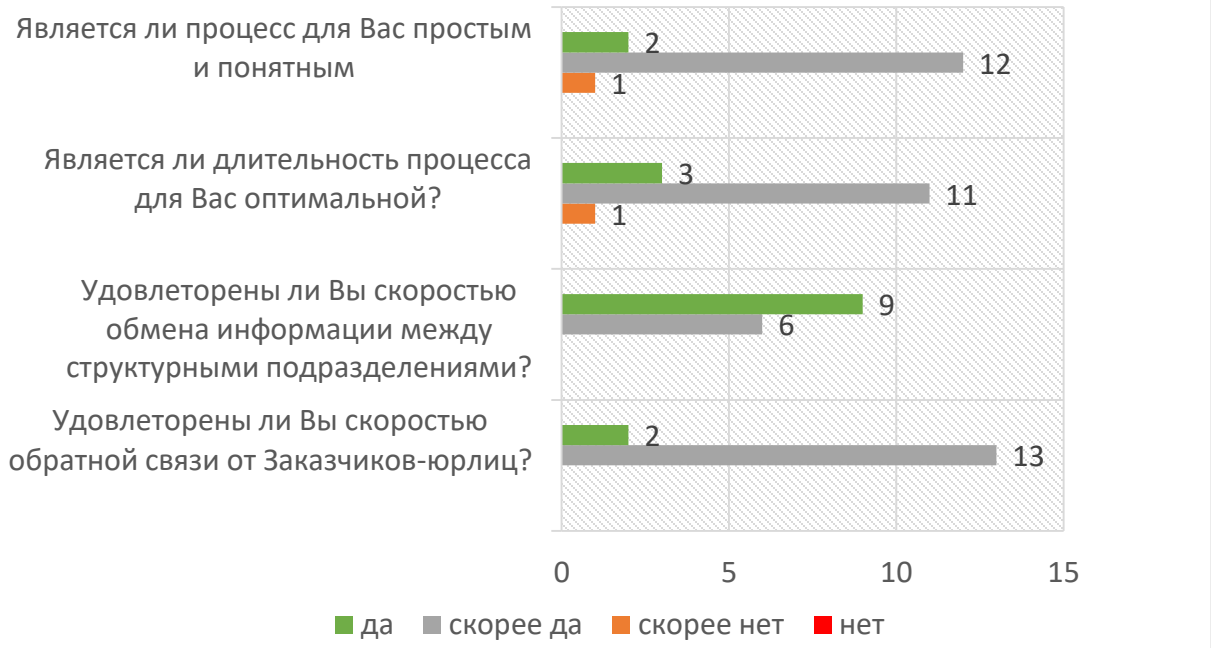
# Результаты анкетирования внутренних клиентов (сотрудники филиала)

## Было




Опрос проводился с 19 по 23 мая 2025 года.
В анкетировании приняли участие 15 сотрудников.

## Стало




Опрос проводился с 15 по 19 сентября 2025 года.
В анкетировании приняли участие 15 сотрудников.

# Документы, регламентирующие улучшения процесса

**Описание внедренного улучшения:**

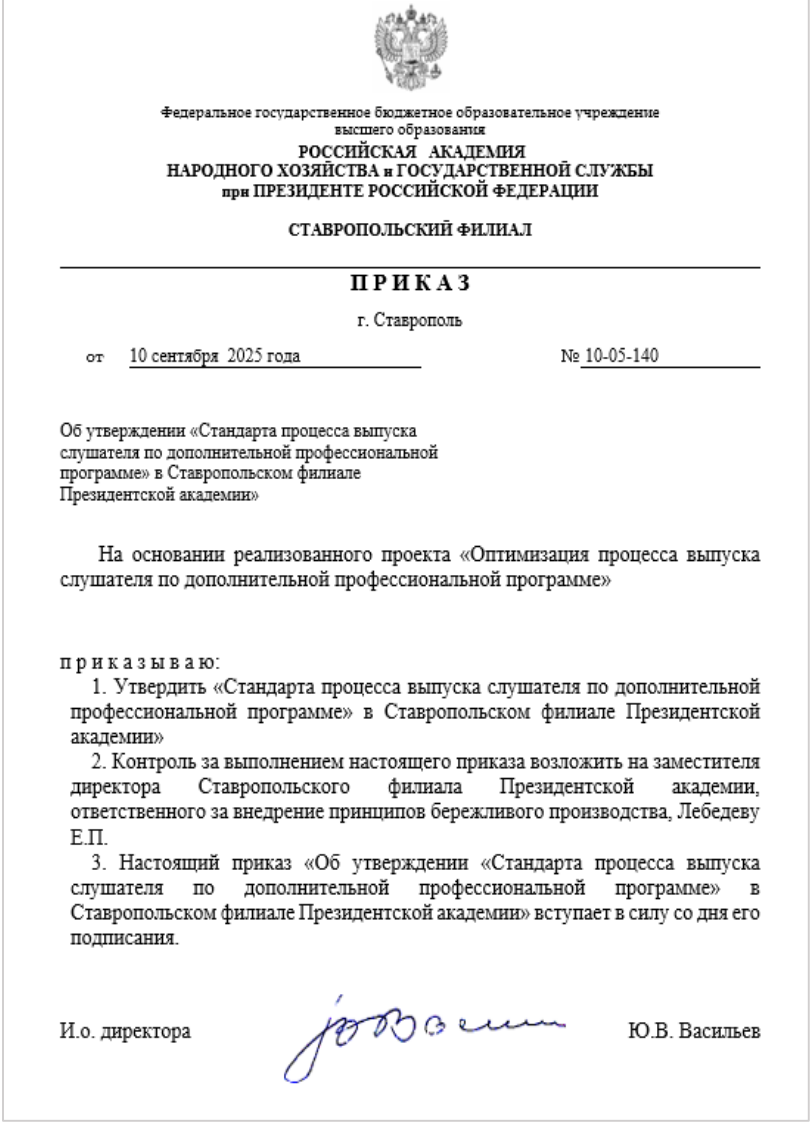
1. Взаимодействие заказчика и слушателя с филиалом осуществляется только через личный кабинет (за исключением размещения документа о квалификации на БСО .
2. Передача полномочий по подписанию приказов о допуске к итоговой аттестации и проведении итоговой аттестации директору Центра «ДО».
3. Подписание приказов о выпуске и документов о квалификации первым лицом филиала - и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС ЭЦП.
4. Формирование автоматического счета и акта в КАС, исходя из данных договора.
5. Отправка корреспонденции заказчику посредством службы доставки СДЭК с привлечением курьера.
6. Согласование протокола итоговой аттестации при заочном обучении с применением ЭО – секретарем итоговой аттестационной комиссии.
7. Внесение дополнений и изменений в договор об оказании образовательных услуг в части:
   - оповещение филиала заказчиком о смене реквизитов в трехдневный срок;
   - подготовки доп. соглашения к договору стороной заказчика и направления его в филиал в трехдневный срок.
8. Начисление заработной платы ППС по факту выполнения формальных условий договора.
9. Ведение реестра недобросовестных заказчиков.
10. Закрепление в должностных обязанностях юриста - ведение претензионной работы для решения вопроса в досудебном и судебном порядке.

**Каким документом закреплено (стандартизировано) внедренное улучшение:**

Приказ и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС от 10.09.2025 № 10-05-140 «Стандарт процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе»

**содержание документа**

https://disk.360.yandex.ru/i/crCAtSiOyCCPuQ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СТАВРОПОЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ

**ПРИКАЗ**

г. Ставрополь

от 10 сентября 2025 года № 10-05-140

Об утверждении «Стандарта процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе» в Ставропольском филиале Президентской академии»

На основании реализованного проекта «Оптимизация процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе»

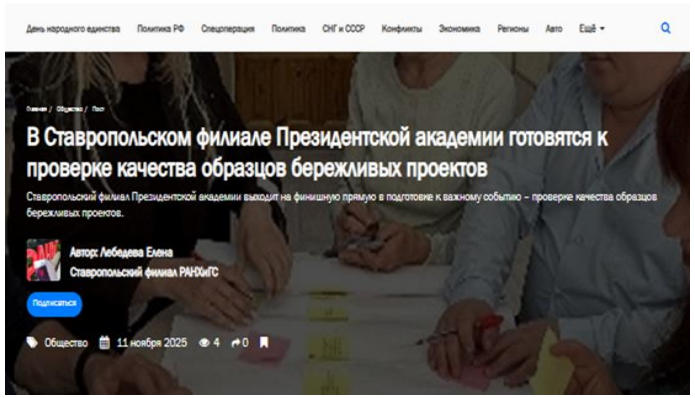
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить «Стандарта процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе» в Ставропольском филиале Президентской академии»
2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Ставропольского филиала Президентской академии, ответственного за внедрение принципов бережливого производства, Лебедеву Е.П.
3. Настоящий приказ «Об утверждении «Стандарта процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе» в Ставропольском филиале Президентской академии» вступает в силу со дня его подписания.

И.о. директора Ю.В. Васильев

# Публикации в СМИ о реализации проекта

**В Ставропольском филиале Президентской академии готовятся к проверке качества образцов бережливых проектов**




https://wsem.ru/publications/v_stavropolskom_filiale_prezidentskoy_akademii_gotovyatsya_k_proverke_kachestva_obraztsov_berezhlivy_41929/?show=y/



**Студентка Президентской академии вошла в состав команды по разработке бережливого проекта!**

**Что было:** Разработка проекта по оптимизации административных процедур в сфере дополнительного профессионального образования

https://web.telegram.org/k/#@renepastav




https://www.mngz.ru/vse-obo-vsem/4223128-v-stavropolskom-filiala-prezidentskoy-akademii-gotovyatsya-k-proverke-kachestva-obrazcov-berezhlivyh-proektov.html

# Развитие команды проекта

| ФИО, должность участника команды, принявшего участие в образовательном мероприятии | Наименование образовательного мероприятия | Дата образовательного мероприятия |
|---|---|---|
| Васильев Юрий Владимирович, и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС, руководитель проекта | Повышение квалификации по программе «Технологии бережливого производства в высшем образовании» (72 часа) | 17.10.2025 |
| | Онлайн-курс Мастерской управления «Сенеж» «Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу» | 17.06.2025 |
| Лебедева Елена Павловна, заместитель директора Ставропольского филиала РАНХиГС, администратор проекта | Повышение квалификации по программе «Технологии бережливого производства в высшем образовании» (72 часа) | 17.10.2025 |
| | Онлайн-курс Мастерской управления «Сенеж» «Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу» | 17.06.2025 |
| Ледовская Анастасия Владимировна, доцент кафедры государственного, муниципального управления и менеджмента Ставропольского филиала РАНХиГС | Программа повышения квалификации «Сквозной инвестиционный поток» (180 часов) | 26.08.2024 |
| | Программа профпереподготовки «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства в образовании» (1024 часа) | 19.09.2025 |
| | Повышение квалификации по программе «Технологии бережливого производства в высшем образовании» (72 часа) | 17.10.2025 |
| | Онлайн-курс Мастерской управления «Сенеж» «Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу» | 17.06.2025 |
| Черномазова Людмила Викторовна, секретарь приемной комиссии Ставропольского филиала РАНХиГС | Повышение квалификации по программе «Технологии бережливого производства в высшем образовании» (72 часа) | 17.10.2025 |
| | Онлайн-курс Мастерской управления «Сенеж» «Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу» | 17.06.2025 |
| Куликов Евгений Валерьевич, директор Центра «ДО» Ставропольского филиала РАНХиГС | Повышение квалификации по программе «Технологии бережливого производства в высшем образовании» (72 часа) | 17.10.2025 |
| | Онлайн-курс Мастерской управления «Сенеж» «Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу» | 17.06.2025 |
| Краснопольская Инга Анатольевна, бухгалтер финансовой службы Ставропольского филиала РАНХиГС | Повышение квалификации по программе «Технологии бережливого производства в высшем образовании» (72 часа) | 17.10.2025 |
| | Тренинг «Фабрика производственных процессов» (сертификат) | 03.07.2025 |
| | Онлайн-курс Мастерской управления «Сенеж» «Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу» | 17.06.2025 |
| Голубенко Роман Витальевич, студент 4 курса направления подготовки «Юриспруденция» Ставропольского филиала РАНХиГС | Онлайн-курс Мастерской управления «Сенеж» «Как внедрить инструменты бережливого производства в свою работу» | 17.06.2025 |
| | Повышение квалификации по программе «Технологии бережливого производства в высшем образовании» (72 часа) | 17.10.2025 |















# Поощрение участников команды по итогам реализации проекта

| ФИО, должность участника команды, поощрённого/награжденного по итогам реализации проекта указав | Вид поощрения/награждения |
|---|---|
| Лебедева Елена Павловна, заместитель директора Ставропольского филиала РАНХиГС, администратор проекта | Благодарность и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС с занесением в трудовую книжку, денежное вознаграждение |
| Куликов Евгений Валерьевич, директор Центра «ДО» Ставропольского филиала РАНХиГС | Почетная грамота Губернатора Ставропольского края |
| Черномазова Людмила Викторовна, секретарь приемной комиссии Ставропольского филиала РАНХиГС | Благодарность и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС |
| Ледовская Анастасия Владимировна, доцент кафедры государственного, муниципального управления и менеджмента Ставропольского филиала РАНХиГС | Благодарность и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС |
| Краснопольская Инга Анатольевна, бухгалтер финансовой службы | Благодарность и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС |
| Голубенко Роман Витальевич, студент 4 курса направления подготовки «Юриспруденция» Ставропольского филиала РАНХиГС | Благодарность и.о. директора Ставропольского филиала РАНХиГС |



# Будущие проекты

| Наименование нового проекта, планируемого к реализации | Оптимизация процесса оценки публикационной активности ППС |
|---|---|
| Дата открытия нового проекта, согласно решения, зафиксированного в итоговом протоколе | 01.03.2026 (протокол №3 от 27.10.2025) |
| ФИО и должность руководителя структурного подразделения филиала, в котором будет открыт новый проект (администратор нового проекта) | Величенко Елена Анатольевна, заведующий кафедрой государственного, муниципального управления и менеджмента<br><br>Мухорьянова Оксана Анатольевна, доцент кафедры государственного, муниципального управления и менеджмента, администратор проекта |

Выписка из протокола
совещания по итогам реализации проекта «Оптимизация процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе»
в рамках проекта «Эффективный регион» в Ставропольском крае в Ставропольском филиале Президентской академии
от 27.10.2025 № 3

ПРИСУТСТВОВАЛИ:
Васильев Ю.В., и.о. директора
Лебедева Е.П., заместитель директора
Сердюкова Е.В., заместитель директора
Перепадя О.А., заведующий кафедрой юридических и специальных дисциплин
Величенко Е.А., заведующий кафедрой государственного, муниципального управления и менеджмента
Шаталова О.И., руководитель направления подготовки «Менеджмент»
Ледовская А.В., и.о. начальника отдела развития проектных компетенций управления по обеспечению проектной деятельности аппарата Правительства Ставропольского края

ПОВЕСТКА ДНЯ:
Итоги бережливого проекта:
1. «Оптимизация процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе».

СЛУШАЛИ:
1. Васильева Ю.В., руководителя проекта «Оптимизация процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе» - о реализации проекта.

РЕШИЛИ:
1. Принять к сведению результаты бережливого проекта «Оптимизация процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе».
2. Признать:
2.1. результаты и эффекты бережливого проекта «Оптимизация процесса выпуска слушателя по дополнительной профессиональной программе» достигнутыми;
2.2. запланированные действия по улучшению процесса – реализованными;
2.3. бережливый проект – завершенным.
3. В срок не позднее 01.03.2026 обеспечить открытие бережливого проекта по оптимизации нижеуказанного процесса и направить паспорт бережливого проекта в адрес управления по обеспечению проектной деятельности аппарата Правительства Ставропольского края:

| № п/п | Наименование оптимизируемого процесса | ФИО и должность руководителя структурного подразделения / администратор проекта |
|---|---|---|
| 1. | «Оптимизация процесса выбора обучающимися темы выпускной квалификационной работы и закрепления научного руководителя» | Величенко Елена Анатольевна, заведующий кафедрой государственного, муниципального управления и менеджмента<br>Мухорьянова Оксана Анатольевна, доцент кафедры государственного, муниципального управления и менеджмента |