**Карточка процесса «…»**

(наименование проекта)

**Утверждаю**

Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

**Подготовлено**

Руководитель проекта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

|  |  |
| --- | --- |
| **Общие данные:**  **Общие данные:**  **Заказчик:** (руководитель структурного подразделения/ руководитель организации, курирующий орган власти)  **Процесс**: (наименование проблемного процесса)  **Границы процесса:** (от «первая операция в процессе»  до «последняя операция в процессе»)  **Руководитель проекта:** (сотрудник, который несет ответственность за процесс во всех его аспектах)  **Команда картирования:** | **Обоснование:**  **Обоснование:**  Необходимо указать причины возникновения потребности в улучшении процесса в числовых показателях:  - периодичность повторения процесса;  - количество участников процесса;  - количество обрабатываемых в процессе документов;  - наличие нарушения сроков;  - наличие ошибок, возвратов на доработку документов;  - необходимость повторного, дополнительного запроса информации;  - иные причины, характеризующие процесс;  -удовлетворенность потребителей до начала реализации проекта |
| **Цели:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Наименование**  **цели, ед. изм.** | **Текущий**  **показатель** | **Целевой**  **показатель** | | 1. Сокращение времени протекания процесса, мин. |  |  | | 2. Изменение качественных характеристик процесса: | | | | 2.1. Сокращение доли некорректно подготовленных документов, % |  |  | | 2.2. Сокращение количества возвратов на доработку, раз. |  |  | | 2.3.-2.n Иные качественные характеристики процесса |  |  |   **Эффекты:**  1. Эффект для населения.  2. Экономический эффект.  3. Удовлетворенность потребителей по итогам реализации проекта | **Сроки:**  1. Разработка карточки процесса (дата).  2. Картирование процесса:  2.1. Разработка текущей карты процесса (дата начала – дата окончания).  2.2. Поиск и выявление проблем (дата начала – дата окончания).  2.3. Разработка идеальной карты процесса (дата начала – дата окончания).  2.4. Разработка целевой карты процесса (дата начала – дата окончания).  2.5. Разработка плана мероприятий (дата начала – дата окончания).  2.6. Защита проекта на экспертной комиссии/«дорожной карты» перед заказчиком (дата).  3. Внедрение улучшений (дата начала – дата окончания).  4. Производственный анализ.  5. Закрытие проекта |