ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

тюменский медицинский колледж

РОСАТОМ

# Проект:
# «Оптимизация процесса выдачи справки об обучении в ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж»»

Руководитель проекта:
**Федорова Елена Михайловна**, руководитель учебно-методического отдела ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж»

3 июня 2025 г.

# Приказ о создании рабочей группы




ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Тюменской области «Тюменский медицинский колледж»
(ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж»)

**П Р И К А З**

09 января 2025 № 9

Тюмень

О создании рабочей группы

В целях реализации проекта с применением технологии бережливого производства

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Создать рабочую группу по оптимизации процесса выдачи справки об обучении в ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж» в следующем составе:

Макарова М.М. - директор
Попова С.В. – замдиректора по УПР
Федорова Е.М. – руководитель УМО
Пляшкова С.В. – заведующий производственной практикой
Долгих Т.В. – заведующий отделением
Князева Е.В. – заведующий отделением
Качалина Е.А. – секретарь учебной части
Кочубей С.А. – заведующий филиалом.

2. Руководителем проекта назначить Федорову Е.М., руководителя УМО.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор М.М. Макарова

# Команда проекта



| № | ФИО | Должность |
|---|---|---|
| 1 | **Макарова** Марина Михайловна | директор ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж» |
| 2 | **Попова** Светлана Владимировна | заместитель директора по УПР |
| 3 | **Федорова** Елена Михайловна | руководитель учебно-методического отдела |
| 4 | **Пляшкова** Светлана Анатольевна | заведующий практическим обучением |
| 5 | **Князева** Елена Викторовна | заведующий отделением |
| 6 | **Долгих** Татьяна Валерьевна | заведующий отделением |
| 7 | **Качалина** Елена Арташевна | секретарь учебной части |

# ШАГ 1

# СОСТАВЛЕНИЕ КАРТОЧКИ ПРОЕКТА

# Карточка проекта
# «Оптимизация процесса выдачи справки об обучении в ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж»»

## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчик проекта:** Макарова Марина Михайловна, директор ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж», обучающиеся и их законные представители.
**Владелец процесса:** Попова Светлана Владимировна, заместитель директора по учебно-производственной работе ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж».
**Периметр проекта:** ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж, Ялуторовский филиал ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж», ГАПОУ ТО «Ишимский медицинский колледж.
**Границы процесса:**
Начало – запрос в получении справки, конец – готовность справки к выдаче.
**Руководитель проекта:** Федорова Елена Михайловна, руководитель учебно-методического отдела ГАПОУ ТО «Тюменский медицинский колледж».
**Команда проекта:** Князева Елена Викторовна, заведующий отделением; Пляшкова Светлана Владимировна, заведующий практическим обучением; Долгих Татьяна Валерьевна, заведующий отделением; Кочубей Светлана Александровна, заведующий филиалом; Качалина Елена Арташевна, секретарь учебной части.

## 3. Цели и плановый эффект

| Наименование показателя, единица измерения | Текущий показатель | Целевой показатель |
|---|---|---|
| 1. Время оформления справки, час. | 32 | Не более 8 |
| 2. Количество посещений студентами учебной части для получения справки, раз. | 3 | Не более 1 |
| 3. Наличие невостребованных (подлежащих уничтожению) справок, % | 10 | Не более 1 |

## 2. Обоснование выбора

**Ключевой риск:**
Неполучение социальной гарантии обучающимися и их законными представителями.

**Проблемы:**
1. Длительный срок оформления справки об обучении.
2. Неоднократные визиты в учебную часть колледжа для получения справки.
3. Наличие невостребованных справок.

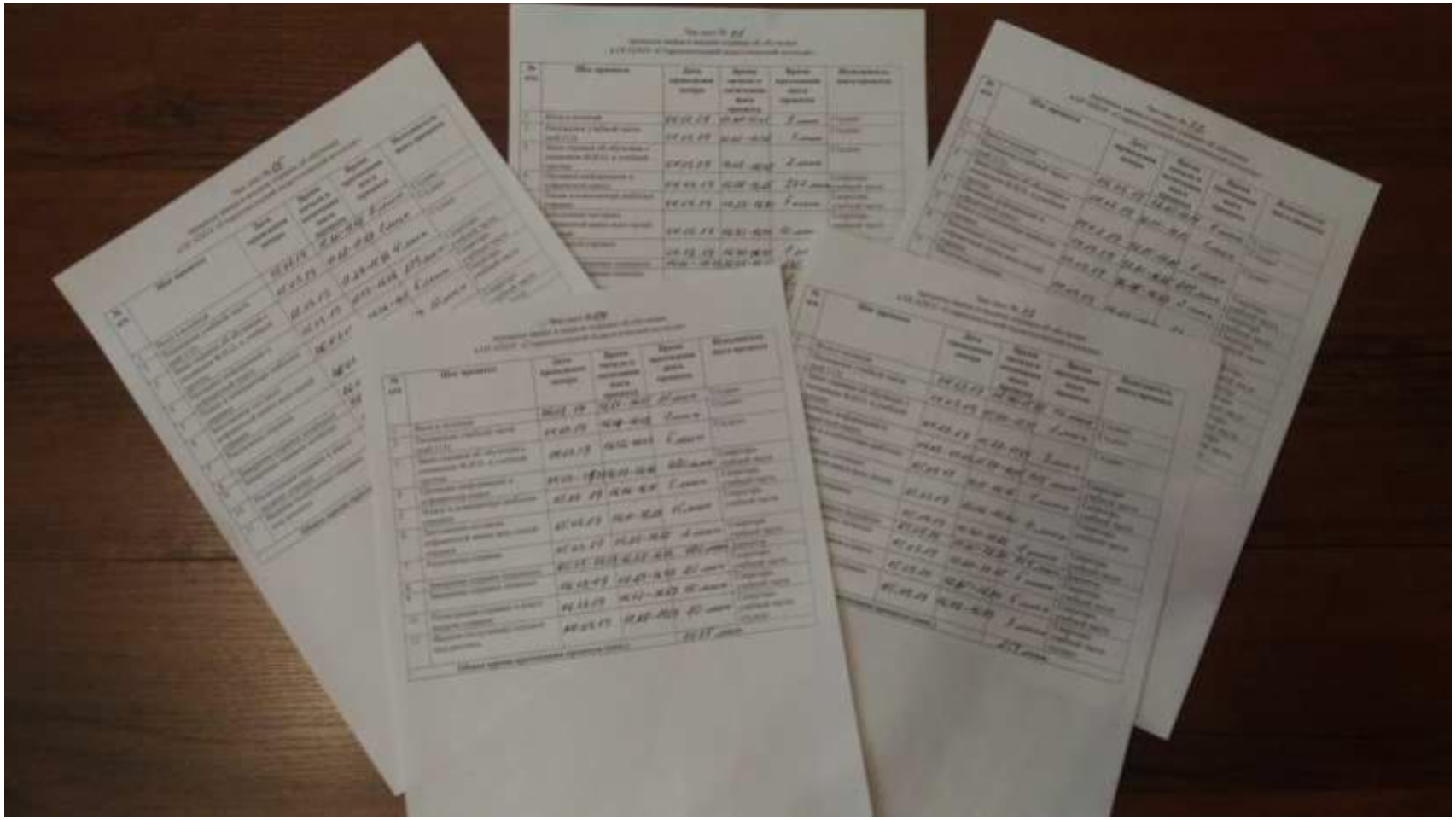
## 4. Ключевые события проекта

**1. Старт проекта** – 24.02.2025;
**2. Диагностика и разработка целевого состояния процесса** – 25.02.2025 – 28.04.2025;
разработка карты текущего состояния процесса – 25.02.2025 – 31.03.2025;
анализ и оценка текущего состояния процесса – 25.02.2025 – 31.03.2025;
разработка карты целевого состояния процесса – 01.04.2025 – 14.04.2025;
разработка плана реализации проекта – 15.04.2025 – 28.04.2025;
**3. Установочное совещание по защите подходов оптимизации процесса** – 29.04.2025 – 07.05.2025;
**4. Внедрение улучшений** – 12.05.2025 – 15.07.2025;
**5. Анализ и оценка достижения целевых показателей проекта** – 16.07.2025 – 19.08.2025;
**6. Защита отчетной презентации и закрытие проекта** – 20.08.2025 – 22.08.2025.

# ШАГ 2

# ПРОВЕДЕНИЕ ЗАМЕРОВ ВРЕМЕНИ ПО ПРОЦЕССУ

# Чек-лист определения времени протекания процесса запроса, подготовки и выдачи справки об обучении («КАК ЕСТЬ»)

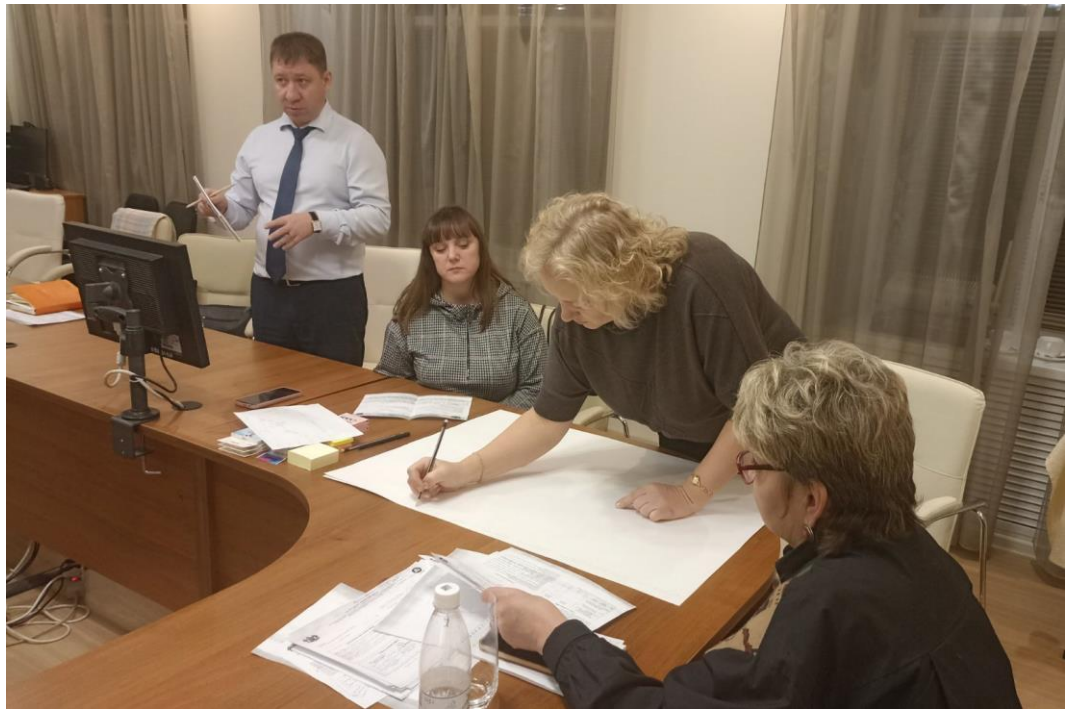


ТМК

1

2

3

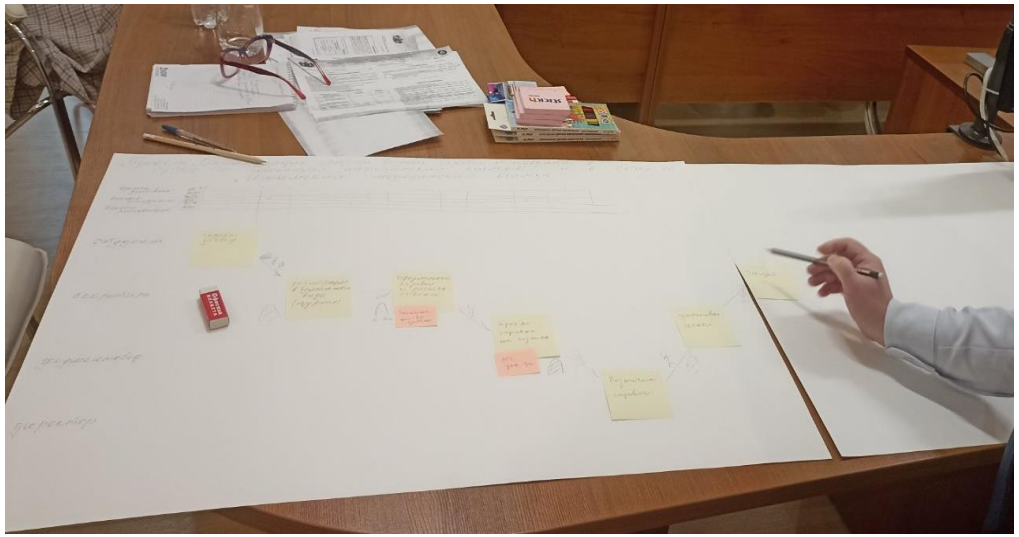


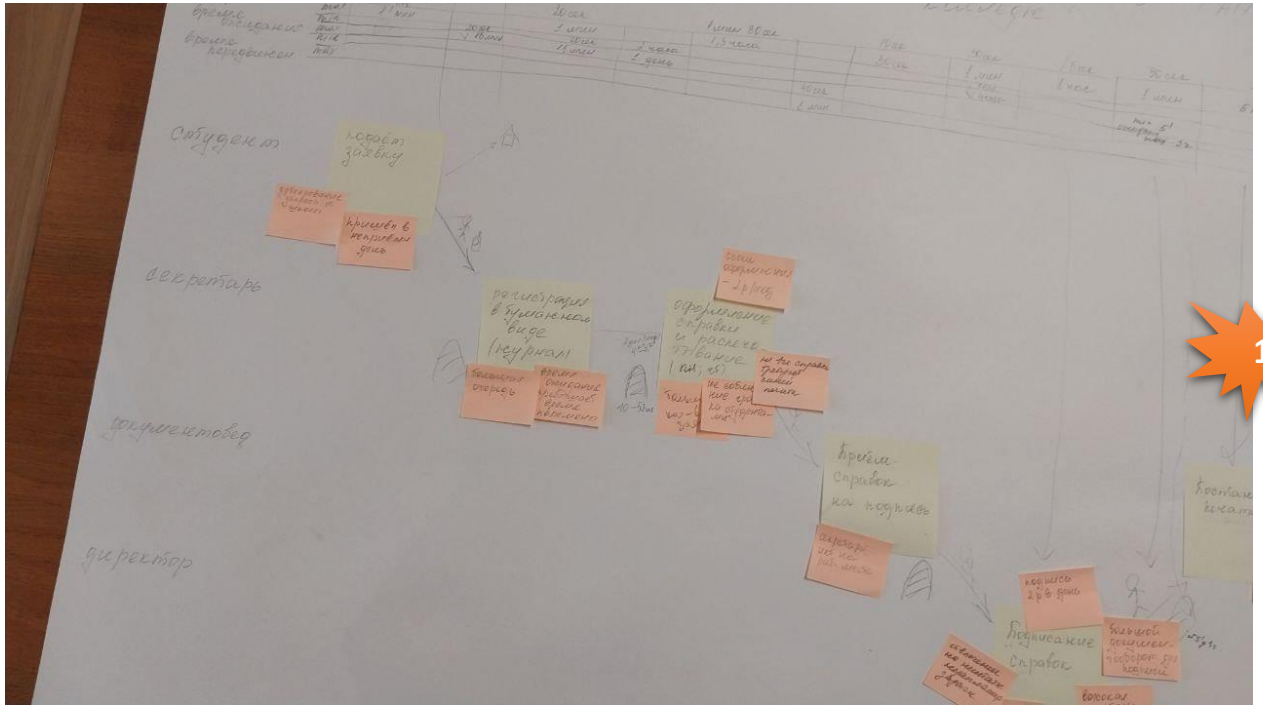
# Шаг 3

## ПОСТРОЕНИЕ КАРТЫ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «КАК ЕСТЬ» ОТ ВХОДА ДО ВЫХОДА С ВЫЯВЛЕНИЕМ ПРОБЛЕМ, ВЛИЯЮЩИХ НА ДЛИТЕЛЬНОСТЬ ПРОЦЕССА

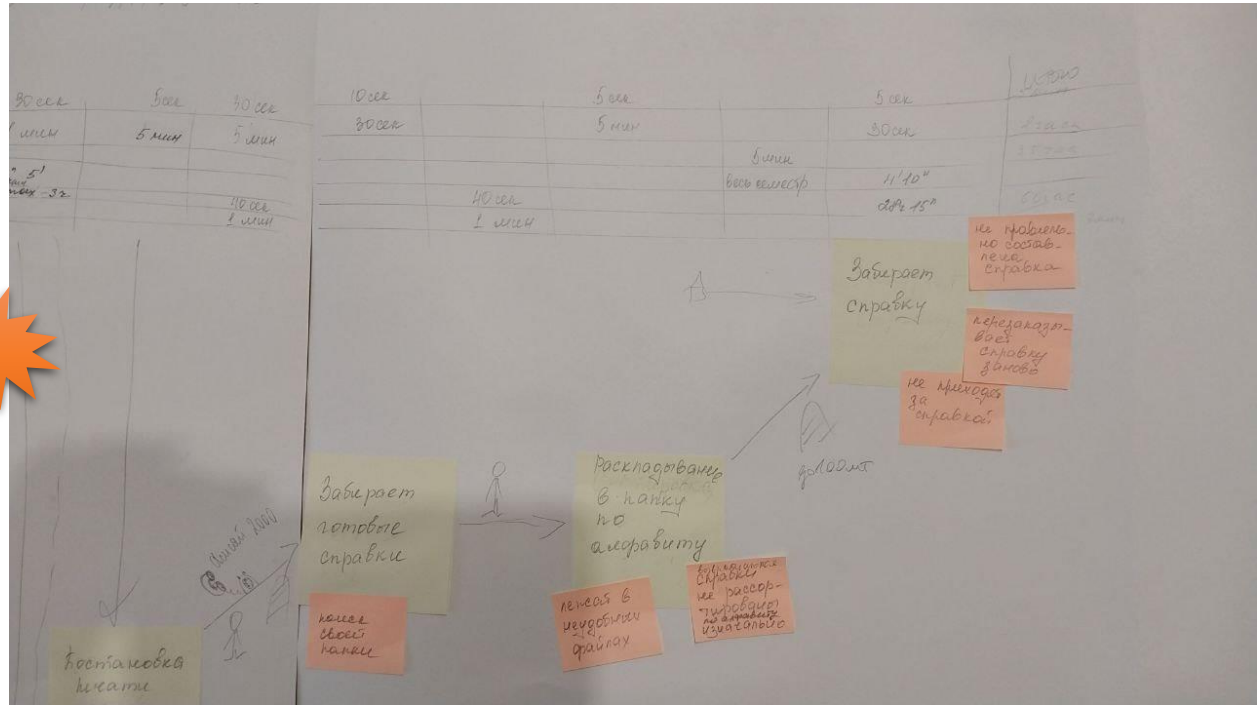
# Карта текущего состояния процесса








1



# Шаг 4

# ПОСТРОЕНИЕ ПИРАМИДЫ ПРОБЛЕМ

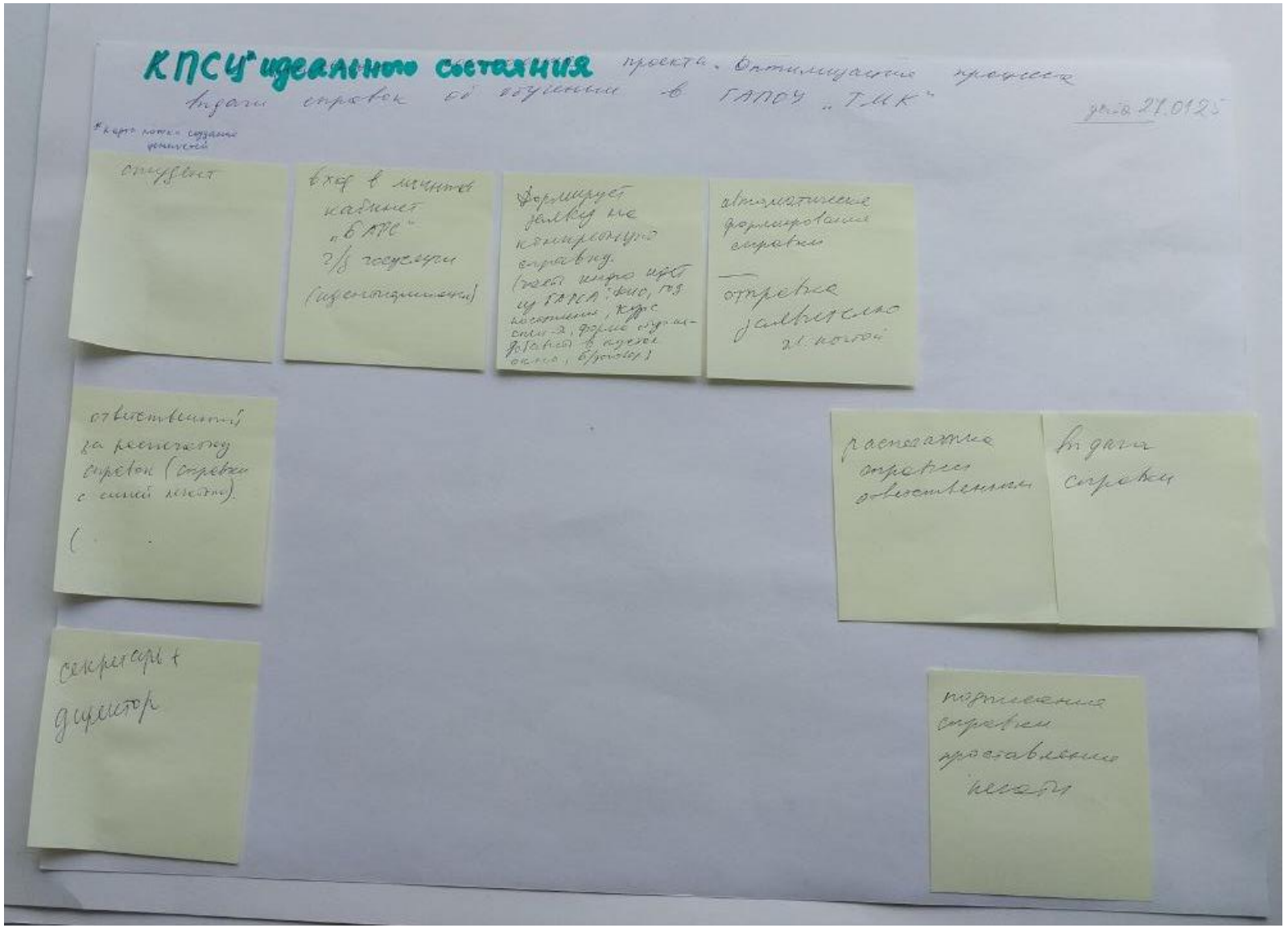
# Пирамида проблем



Шаг 5

# ПОСТРОЕНИЕ КАРТЫ ИДЕАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА («как будет»)

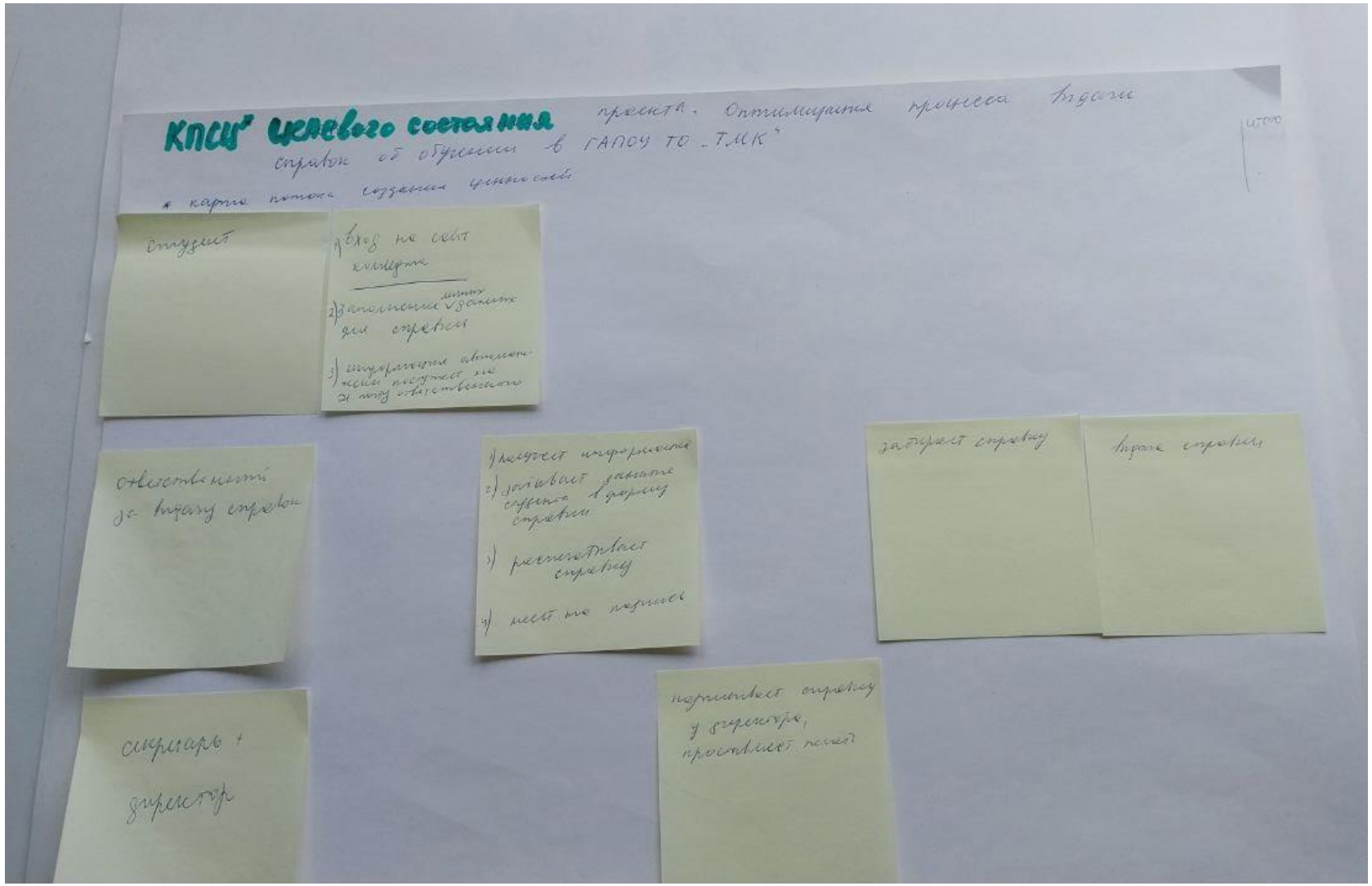
# Карта идеального состояния процесса («как будет»)



# Шаг 6

# ПОСТРОЕНИЕ КАРТЫ ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА «КАК БУДЕТ»

# Карта целевого состояния процесса



# Шаг 7

# РАЗРАБОТКА ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМ, ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ И СРОКОВ ИХ РЕШЕНИЯ

# Реализация плана мероприятий

План мероприятий по реализации проекта **«Оптимизация процесса выдачи справки об обучении в государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Тюменской области «Тюменский медицинский колледж»»**

| № | Краткое описание проблемы | Коренная причина | № | Мероприятия по решению выявленных коренных причин проблем | Ответственные | Срок | Ожидаемый результат |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Длительный срок получения справки об обучении. | Отсутствие четкой структуры и регламента для обработки заявок на выдачу справок. | 1.1 | Внедрение системы онлайн-заявок для получения справок, что позволит сократить время обработки запросов. | Федорова Е.М., руководитель УМО Глущенко А.Е., специалист сектора IT технологий | 01.04.2025 | Снижение времени обработки запроса на получение справки на 24 часа (-24 час) |
| | | | 1.2 | Оптимизация внутренних процессов для ускорения выдачи справок. | | | |
| | | | 1.3. | Проведение анкетирования удовлетворенности обучающихся, родителей обучающихся ( законных представителей) процессом получения справки об обучении | | В течение года | Повышение удовлетворенности обучающихся, родителей обучающихся ( законных представителей) процессом получения справки об обучении на 90 % |

# Реализация плана мероприятий

| № | Краткое описание проблемы | Коренная причина | № | Мероприятия по решению выявленных коренных причин проблем | Ответственные | Срок | Ожидаемый результат |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | Неоднократные визиты в учебную часть колледжа для получения справки. | Отсутствие четкой и понятной инструкции по оформлению заявления и предоставлению необходимых данных, а также нет возможности подать заявление онлайн.<br>Не проведена работа по упрощению и автоматизации процесса подачи заявления.<br>Отсутствие системы уведомлений и обратной связи для студентов о статусе их заявок. | 2.1 | Разработка информационных материалов о том, какие документы нужны для получения справки, чтобы избежать повторных визитов. | Федорова Е.М., руководитель УМО<br>Глущенко А.Е., специалист сектора IT технологий<br>Качалина Е.А.,секретарь учебной части | 01-10.04.2025 | Снижение количества посещений в учебную часть для получения справки на 2 посещения (-2 посещения) |
| | | | 2.2 | Внедрение системы отслеживания заявок. | | | |
| | | | 2.3 | Внедрение системы автоматического уведомления студентов о статусе их заявок, что поможет снизить количество обращений и вопросов. | | | |
| | | | 2.4 | Внедрение системы управления заявками, которая позволит отслеживать статус и автоматизировать уведомления. | | | |
| | | | 2.5. | Оформление новостной строки о внедрении системы онлайн-заявок для получения справок | | | |
| | | | | | | | |

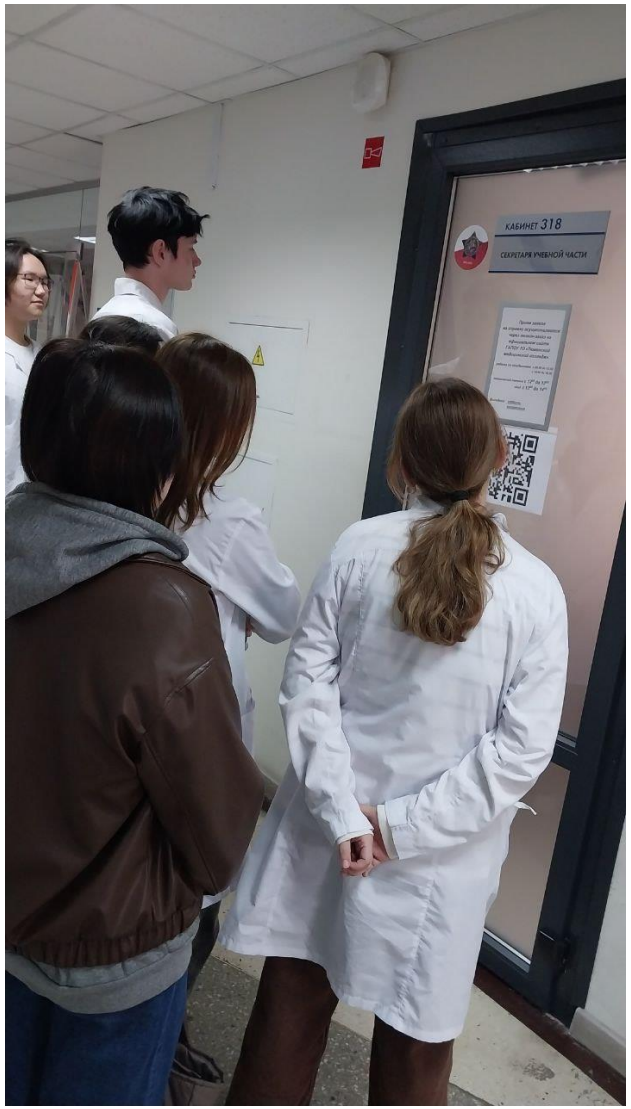
# Реализация плана мероприятий

| № | Краткое описание проблемы | Коренная причина | № | Мероприятия по решению выявленных коренных причин проблем | Ответственные | Срок | Ожидаемый результат |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | Повышенный спрос на справки в определенные периоды (сентябрь, январь). | В сентябре и январе начинается новый учебный семестр, студенты могут не осознавать необходимость получения справок заранее, что приводит к массовым запросам в определенные периоды. | 3.1 | Анализ данных о количестве запросов на справки в разные периоды и заранее готовить ресурсы для обработки увеличенного объема заявок. | Федорова Е.М., руководитель УМО Глущенко А.Е., специалист сектора IT технологий Качалина Е.А.,секретарь учебной части | 10.-20.01.2025 | Снижение времени обработки запроса на получение справки на 24 часа (-24 час) Снижение количества посещений в учебную часть для получения справки на 2 посещения (-2 посещения) |
| | | | 3.2 | Проведение информационной кампании, чтобы студенты знали о необходимости получения справок заранее и могли планировать свои действия. | | | |
| | | | 3.3 | Разработка платформы, где студенты смогут подавать заявки на справки заранее, что позволит распределить нагрузку в течение года. | | | |

# Реализация плана мероприятий

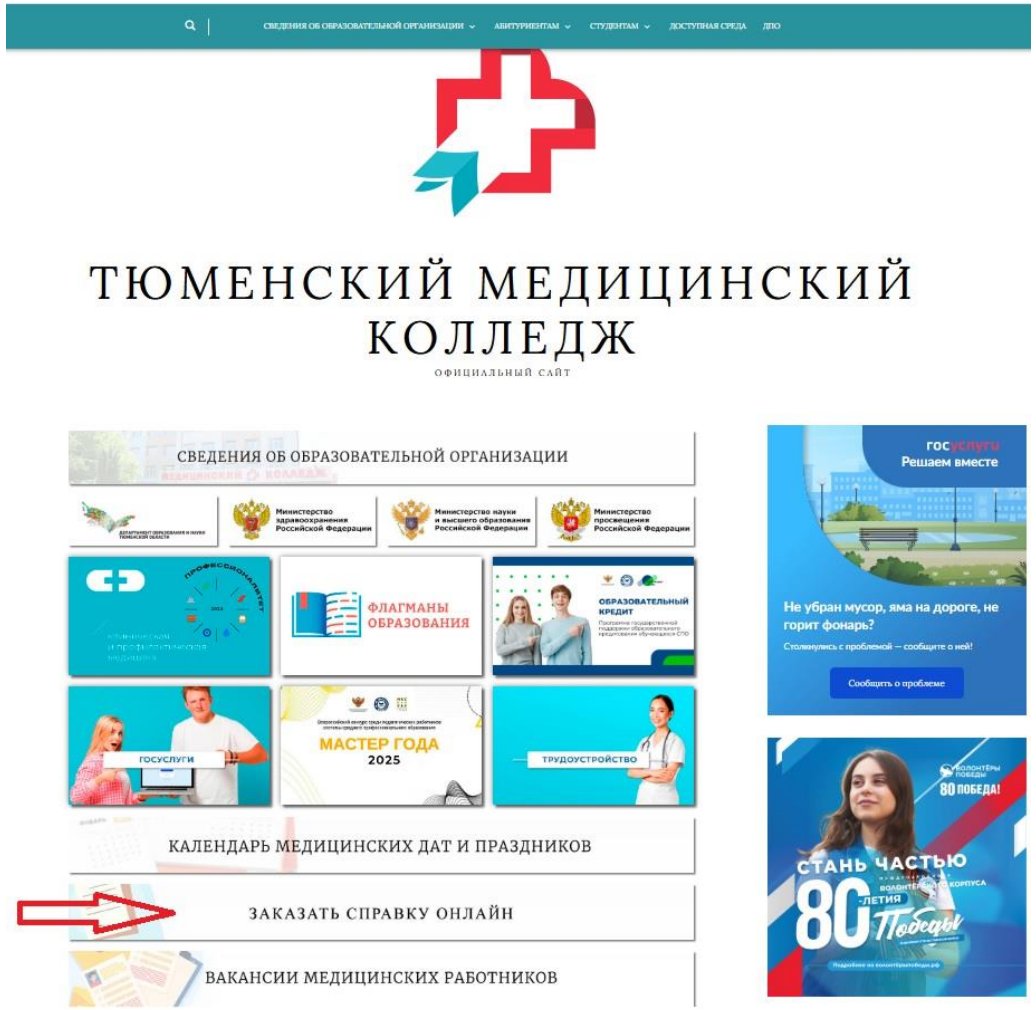
| № | Краткое описание проблемы | Коренная причина | № | Мероприятия по решению выявленных коренных причин проблем | Ответственные | Срок | Ожидаемый результат |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Отсутствие автоматизации: процесс выдачи справок в значительной степени зависит от ручного труда | Использование устаревших методов обработки заявок, отсутствие электронных форм для подачи заявок, специализированного программного обеспечения | 4.1. | Разработка и размещение шаблона заявления о выдаче справки об обучении на сайте колледжа | Федорова Е.М., руководитель УМО Глущенко А.Е., специалист сектора IT технологий Качалина Е.А.,секретарь учебной части | 01-10.04.2025 | Снижение времени выдачи справки на 24 часа (-24 час) Снижение количества посещений в учебную часть для получения справки на 2 посещения (-2 посещения) Снижение времени ожидания подписи директора на 8 часов (-8 час) |
| | | | 4.2. | Использование электронных форм для подачи заявок, что сократит время на обработку. | | | |
| | | | 4.3. | Создание отдельного электронного ящика с автоматическим удалением сообщений через 6 месяцев | | | |
| | | | 4.4. | Разделение справок за подписью директора и за подписью секретаря учебной части | | | |
| 5 | Наличие невостребованных справок. | Отсутствие системы уведомлений и обратной связи для студентов о статусе их заявок. Отсутствие системы анализа причин невостребованности | 5.1 | Внедрение системы уведомлений и обратной связи для студентов о статусе их заявок. | Глущенко А.Е., специалист сектора IT технологий Качалина Е.А.,секретарь учебной части | в течение года | Снижение количества невостребованных справок на 9% |
| | | | 5.2 | Разработка процедуры утилизации невостребованных справок, чтобы освободить место для новых. | | | |
| | | | 5.3 | Проведение информационных кампаний о том, какие справки необходимы, чтобы снизить количество ненужных запросов. | | | |
| | | | 5.4 | Информирование заявителя о готовности справки через электронную почту. | | | |
| | | | 5.5 | Внедрение системы анализа причин невостребованности | | | |

# Было



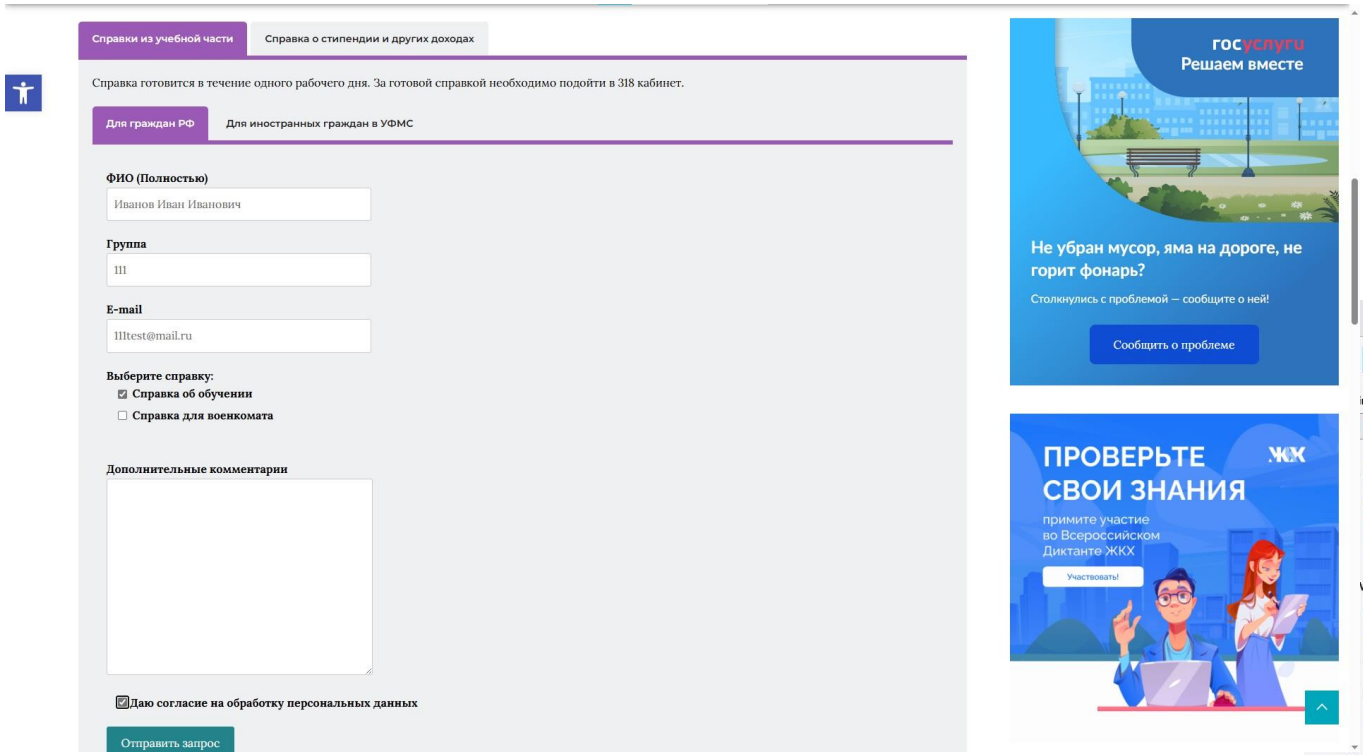

Очереди в учебную часть за справками

# Стало




Заказ справки онлайн на сайте колледжа
https://goutmk.ru/

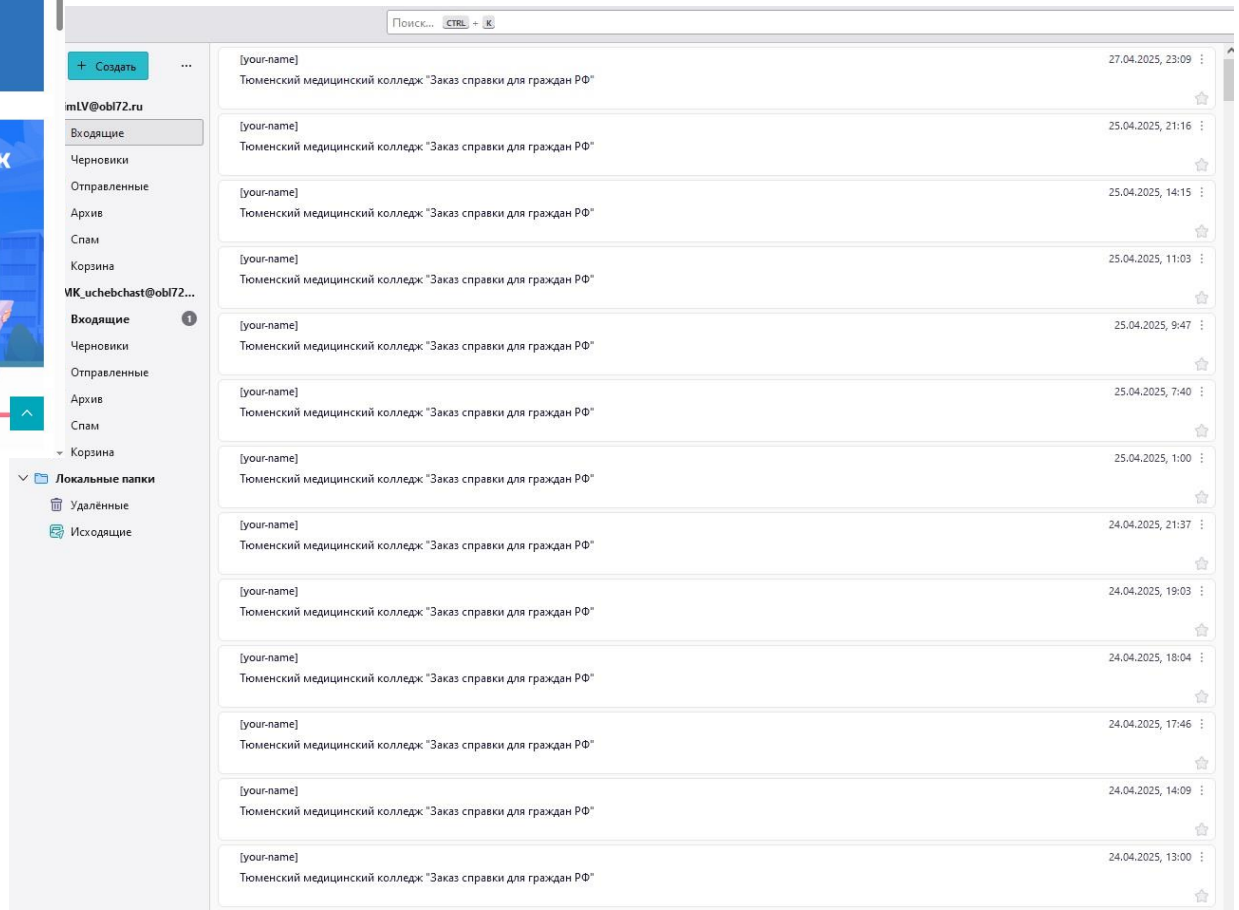
# Стало









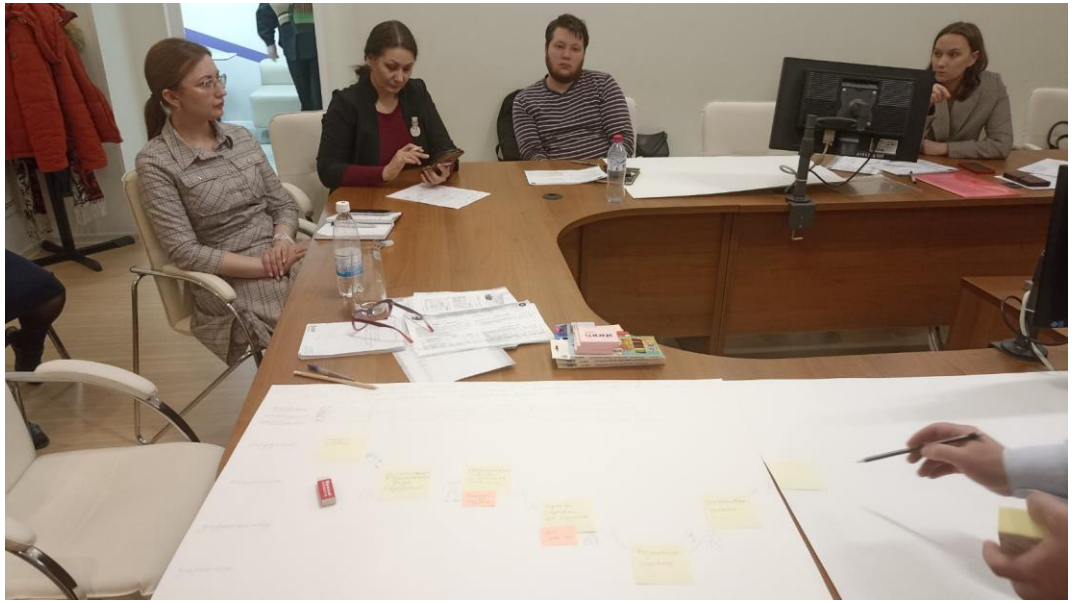

Заказ справки онлайн на сайте колледжа

https://goutmk.ru/

# Фотоотчет









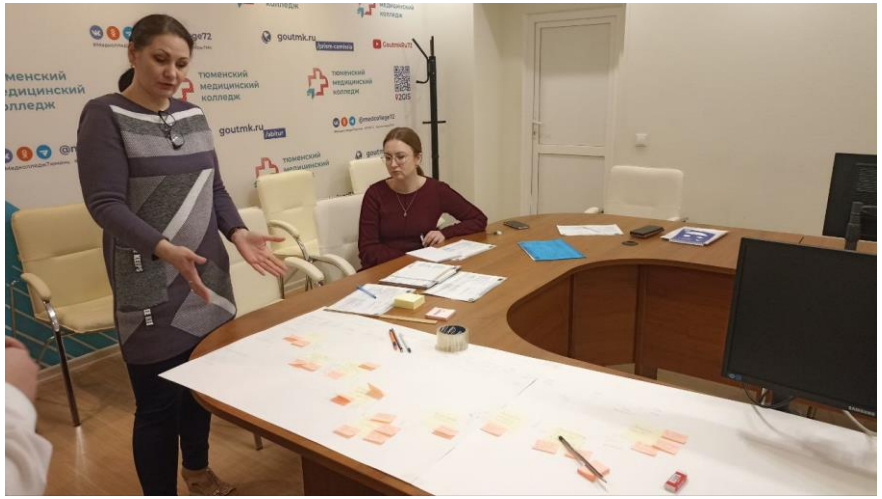
# Фотоотчет






тюменский медицинский колледж
goutmk.ru

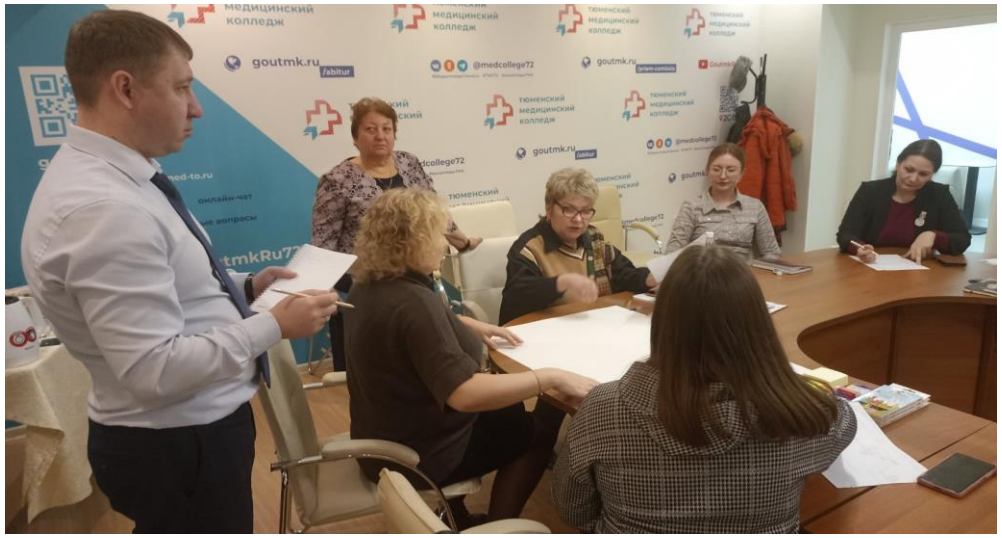



тюменский медицинский колледж
goutmk.ru

# Фотоотчет












# Определение ключевых показателей эффективности (KPI)

| KPI | Текущий показатель | Целевой показатель | Фактический показатель | результат |
|---|---|---|---|---|
| Среднее время выдачи справки (час.) | 32 | не более 8 | не более 8 | -24 |
| Количество визитов студента в учебную часть для получения справки (раз) | 3 | 1 | 1 | -2 |
| Количество невостребованных справок (%) | 10 | 1 | 1 | -9% |
| Удовлетворенность студентов процессом выдачи справки (%) | 70 | 100 | 100 | +30 |
| Количество ошибок при выдаче справок (ед.) | 10 | 0 | 0 | -10 |

# Удовлетворенность студентов процессом выдачи справки

***Учет удовлетворенности студентов*** *является важным элементом* ***мониторинга устойчивости проекта.***
Для оценки удовлетворенности студентов процессом выдачи справки был проведен онлайн-опрос. В опросе приняли участие 75 студентов, получавших справку об обучении в течение последнего месяца.

**Результаты опроса:**

| Аспект процесса | Средний балл (1-5) |
|---|---|
| Скорость получения справки | 5 |
| Удобство подачи заявления | 5 |
| Вежливость и компетентность сотрудников | 5 |
| Доступность информации о процессе | 5 |

**Отзывы студентов**

- «Онлайн-система подачи заявления - это просто супер! Очень удобно и экономит время. Спасибо!»
- «Онлайн-сервис - это просто спасение! Больше не нужно стоять в очередях и тратить время на поездки в колледж. Все быстро и удобно!»
- «Очень простой и понятный интерфейс. Заявление подал за пару минут, и справку получил в этот же день!»
- «Супер удобно! Можно заказать справку в любое время суток, не выходя из дома. Спасибо за такую возможность!»
- «Техподдержка работает оперативно и помогает решить любые вопросы. Спасибо за быструю помощь!»
- «Порадовала возможность получить справку с электронной подписью. Это очень удобно для предоставления по месту требования»
- «Сайт работает быстро и без сбоев. Все четко и понятно»

ТМК

РОСАТОМ

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СИСТЕМА РОСАТОМ

# Благодарственное письмо

**Вручается**

## Государственному автономному профессиональному образовательному учреждению Тюменской области «Тюменский медицинский колледж»

за внедрение бережливых технологий в процесс оформления и выдачи справок об обучении, в рамках проекта «Эффективный регион» в сотрудничестве с ГК «Росатом»

Заместитель генерального директора по развитию производственной системы Госкорпорации «Росатом» С.А. Обозов

2025 год

БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!

**(3452) 40-64-50, 40-63-10**

**Medkolledzh@obl72.ru**

**www.goutmk.ru**

ВКонтакте

Телеграм

Сайт ТМК

