

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса:

Субъекты малого и среднего предпринимательства Сахалинской области, самозанятые, а также сотрудники Отдела финансовой поддержки предпринимательства

Периметр проекта:

Отдел финансовой поддержки предпринимательства МКК "СФРП" (Фонд)

Границы проекта:

Клиенту нужна финансовая поддержка в виде предоставления микрозайма.
Клиент получил микрозайм

Владелец процесса:

Пантелеймонова Анна Алексеевна

начальник отдела

Руководитель проекта:

Саламатина Наталья Алексеевна

заместитель начальника отдела

Команда проекта:

Косенко Ольга Юрьевна; Саламатина Наталья Алексеевна; Терешко Наталья Евгеньевна;
Фетисова Любовь Алексеевна; Фролова Юлия Сергеевна;

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

- Длительное время заполнения клиентом шаблонов документов для подачи заявки на микрозайм, что приводит к увеличению трудозатрат сотрудника ОФПП и накоплению неотработанных заявок
- Длительное время сбора клиентом необходимого пакета документов для подачи заявки на микрозайм, что приводит к низкой конвертации потребности в микрозайм.
- Ошибки в заполнении шаблонов документов при подаче заявки на микрозайм, что приводит к увеличению времени рассмотрения заявки на получение микрозайма
- Длительное время консультирования клиента сотрудником ОФПП в офисе и по средствам телефонной связи

Ключевой риск:

3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Создание шаблонов документов для подачи заявки на получение микрозайма с "защитой от ошибки" (ед. изм. - наличие)	нет	да
Время протекания процесса предоставления микрозайма (ед. изм. - раб. дн.)	24	13
Разработка автоинформатора для консультации клиентов на звонках горячей линии (ед. изм. - наличие)	нет	да
Время протекания процесса за год (204 микрозайма план в 2024 году) (ед. изм. - раб. дн.)	4896	2652

4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	26.04.2024	
1. Диагностика и целевое состояние	26.04.2024	01.06.2024
1.1. Разработка текущей карты процесса	26.04.2024	05.05.2024
1.2. Сбор фактических данных	26.04.2024	30.04.2024
1.3. Разработка целевой карты процесса	10.05.2024	24.05.2024
1.4. Разработка плана мероприятий	25.05.2024	01.06.2024
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	25.05.2024	24.06.2024
2.1. Сопровождение по защите подходов внедрения	25.05.2024	25.05.2024
2.2. Внедрение мероприятий	01.07.2024	30.07.2024
3. Анализ результатов и закрытие проекта	01.08.2024	10.09.2024
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	02.08.2024	06.08.2024
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	01.08.2024	07.08.2024
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	07.08.2024	09.08.2024
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	01.08.2024	10.09.2024