

Информация об инициации проекта «Оптимизация процесса записи на обзорные тематические и интерактивные экскурсии»

Проект «Оптимизация процесса записи на обзорные тематические и интерактивные экскурсии», рассмотрен и одобрен к реализации на заседании отраслевой экспертной комиссии при главе администрации Шебекинского городского округа 30 марта 2023 года.

Целью проекта является сокращение не менее чем на 31 % длительности протекания процесса записи на обзорные тематические и интерактивные экскурсии к 1 марта 2024 года.

В рамках реализации проекта планируется разработать:

- перечень экскурсионных предложений;
- шаблон заявления на оказание услуги;
- чек-лист порядка оказания услуги;
- стандартная операционная процедура (СОП) процесса записи на обзорные тематические и интерактивные экскурсии;
- стандартная операционная карта (СОК) процесса записи на обзорные тематические и интерактивные экскурсии.

Также планируется проведение внутрикорпоративного обучения для руководителей и специалистов учреждений культуры по технологии оказания услуги и организация работы туристско-информационного центра (ТИЦ).



МКУ «Управление культуры, молодежной политики и туризма Шебекинского городского округа»

ПРЕЗЕНТАЦИЯ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА «ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ЗАПИСИ НА ОБЗОРНЫЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ»

Начальник
МКУ «Управление культуры, молодежной политики и туризма
Шебекинского городского округа»
Мушенко Наталья Николаевна

Шебекинский городской округ, 2023 год

ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТНУЮ ОБЛАСТЬ (ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ «КАК ЕСТЬ»)

ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА ПРОЦЕССА:



1. Процесс является значимым. Общее количество заявок на обзорные тематические и интерактивные экскурсии от физических и юридических лиц составляет ежегодно более 50 ед.
2. Процесс является повторяющимся, но требует индивидуального подхода. Ежемесячно обрабатываются заявки на обзорные тематические и интерактивные экскурсии с учетом возрастных и индивидуальных потребностей и предпочтений заявителей.
3. Процесс является трудоемким: требует участия сотрудников 5 подведомственных юридических лиц, включающих 84 структурных подразделения и привлечения сторонних организаций. Состоит из 11 этапов.
4. Процесс является ресурсоемким. Затрачиваются временные (до 4 дней), человеческие (25 человек), материальные (покупка и заправка картриджей, бумага, ручки, изготовление буклетов и т.д.) ресурсы.
5. Процесс является длительным, не комфортным для заявителей и специалистов, обрабатывающих заявки на обзорные тематические и интерактивные экскурсии.

3

ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТНУЮ ОБЛАСТЬ (ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ «КАК БУДЕТ»)

СРАВНЕНИЕ ВРЕМЕНИ ПРОТЕКАНИЯ ПРОЦЕССА МЕЖДУ ТЕКУЩИМ И ЦЕЛЕВЫМ СОСТОЯНИЕМ



12