



РОСАТОМ



Читинский техникум отраслевых технологий и бизнеса

Итоговое совещание

Терукова Жанна Владимировна
директор

Проект:

**Оптимизация процесса
выдачи справок**



Организационно-распорядительные документы



Министерство образования и науки Забайкальского края
Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Читинский техникум отраслевых технологий и бизнеса»
(ГПОУ «ЧТОТИБ»)

ПРИКАЗ

№ 120

06.11.2025 года
по основной деятельности
О создании рабочих групп

В целях повышения эффективности деятельности ГПОУ «Читинский техникум отраслевых технологий и бизнеса» путем внедрения бережливых технологий в рамках реализации проекта «Эффективный регион» в Забайкальском крае, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Открыть проекты по направлениям:
 - Оптимизация процесса подготовки приложений к дипломам;
 - Оптимизация потоков движения студентов и преподавателей на территории техникума;
 - Оптимизация процесса выдачи справок обучающимся;
 - Совершенствование процесса организационно-методического сопровождения адаптации молодых специалистов;
2. Утвердить состав рабочих групп по внедрению принципов бережливого производства по реализуемым проектам:

2.1. Оптимизация процесса подготовки приложений к дипломам:

Варфоломеева А.С., заместитель директора по учебной работе;
Чинжалинова Т.В., заведующий отделением;
Валова И.А., преподаватель;
Истомина Е.В., преподаватель;
Ковалева В.В., преподаватель;
Щербакова Е.Л., преподаватель;
Кондратьева О.В., секретарь учебной части;
Щербакова С.А., секретарь учебной части;

2.2. Оптимизация потоков движения студентов и преподавателей на территории техникума:

Валова И.А., преподаватель;
Афанасьев Л., студент группы ТТО-23-1;
Баженова П., студентка группы ТТО-23-1;
Славинский В., студент группы ТТО-23-1;

2.3. Оптимизация процесса выдачи справок обучающимся:

Варфоломеева А.С., заместитель директора по учебной работе;
Кондратьева О.В., секретарь учебной части;
Формалюкова Н.И., администратор ЦОПП;
Шайбулатова Д.С., специалист архива;
Щербакова С.А., секретарь учебной части;
Капустина Н.А., бухгалтер;
Чумаков Н.С., руководитель ЦИТ;

2.4. Совершенствование процесса организационно-методического сопровождения адаптации молодых специалистов:

Першакова И.В., заместитель директора по научно-методической работе;
Варфоломеева А.С., заместитель директора по учебной работе;
Циглер Е.В., заместитель директора по воспитательной работе;
Максимова И.Н., старший методист;
Липатова Я.И., педагог-психолог;
Подойницына Н.С., преподаватель, наставник;
Лопатина Т.П., преподаватель, молодой специалист;
Токачук А.Е., преподаватель;
Чурсин В.А., преподаватель;
Туркова С.В., преподаватель, наставник;
Секисова А.Н., преподаватель, молодой специалист;

3. Контроль, за исполнением настоящего приказа, возложить на Першакову И.В., заместителя директора по научно-методической работе.

Исполняющий
обязанности директора

С.В. Лончаков

Команда проекта



Руководитель проекта
Варфоломеева
Александра Сергеевна – заместитель директора по УР



Член группы
Щербакова
Елена Львовна –
заведующий отделением



Член группы
Валова
Ирина Акрамдиновна –
заведующий отделением



Член группы
Ковалева
Виктория Викторовна –
заведующий отделением



Член группы
Филаткин Андрей –
старший лаборант

Паспорт проекта

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Читинский техникум отраслевых технологий и бизнеса»
Оптимизация процесса выдачи справки обучающимся

Подготовлено
Зам.директора по УР
Варфоломеевой А.С
06 ноября 2025 г.



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: участники образовательного процесса (родители, законные представители, студенты) ГПОУ «ЧТОТиБ»
Периметр проекта: учебный отдел ГПОУ «ЧТОТиБ»
Границы процесса: начало – подача заявки, окончание – выдача справки
Владелец процесса: Варфоломеева А.С., зам.директора по УР
Руководитель проекта: Варфоломеева А.С., зам.директора по УР
Команда проекта:
1. Ковалева В.В., зав.отделением №3
2. Валова И.А., зав.отделением №2
3. Щербакова Е.Л., зав.отделением №1
4. Филаткин А.А., программист IT-отдела
5. Щербакова С.А., секретарь учебной части

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели, ед. измерения	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение сроков выдачи справок, мин.	38,5 - 237	33,5 - 227
2. Сокращение повторных обращений, %	20	5

2. Обоснование выбора

1. Для получения справки заказчику услуги необходимо дважды посетить 102 кабинет (трудозатраты и потеря времени);
2. Длительная процедура выдачи справки (от трех до пяти дней);
3. Потеря времени на идентификацию данных в 1С: студент;
4. Длительная процедура согласования выдачи справки;
5. Наличие ошибок в выдаваемых справках (человеческий фактор).

Ключевой риск – несвоевременное получение или получение справки с недостоверными данными.

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта 06.11.2025 г.
2. Диагностика и целевое состояние:
 - Хронометраж процесса №1
 - Разработка текущей карты процесса – 07.11.25 г.-28.11.25 г.
 - Поиск и выявление проблем с 01.12.25 г. по 15.12.25 г.
 - Разработка целевой карты процесса с 15.12.25 г. по 30.12.25 г.
3. Реализация плана мероприятий по улучшению
 - Проведение совещания «Kick-off» - 27.02.26 г.
 - Внедрение мероприятий для достижения целевого состояния и целевых показателей – 02.03.26 г. – 29.05.26 г.
4. Анализ результатов и закрытие проекта
 - Мониторинг достигнутых результатов – 01.06.26 г. – 11.06.26 г.
 - Закрытие проекта – 24.06.26 г.

Анкетирование до внедрения проекта

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ: АНКЕТИРОВАНИЕ СТУДЕНТОВ ПО ВЫДАЧЕ СПРАВОК

Выборка: N = 633 респондента (1–4 курсы). Анализ потребностей и проблем.

1. Распределение по возрасту

Возрастная группа	Кол-во (цел.)	Доля (%)
18–20 лет	316	49.9%
15–17 лет	282	44.5%
21–23 года	30	4.7%
Старше 23 лет	5	0.8%

2. Распределение по курсам

Курс обучения	Кол-во (цел.)	Доля (%)
1 курс	206	32.5%
4 курс	189	29.9%
2 курс	138	21.8%
3 курс	100	15.8%

3. Частота потребности в справках

Периодичность	Кол-во (цел.)	Доля (%)
Раз в год	375	59.2%
Несколько раз в семестр	208	32.9%
Раз в месяц	39	6.2%
Еженедельно	6	0.9%
Не указали	5	0.8%

4. Запрашиваемые виды справок

Тип справки	Запросов	Охват (%)
Справка об обучении (о периоде)	436	68.9%
Справка с места обучения	241	38.1%
Справка в военкомат	191	30.2%
Справка в пенсионный фонд	86	13.6%

5. Проблемы при получении справок

Проблема	Жалоб	Доля (%)
Длительное ожидание в очереди	377	59.6%
Сложность процедуры (запись вручную)	121	19.1%
Длительное согласование подразделениям	92	14.5%
Неточность информации в документах	63	10.0%

6. Отношение к созданию сервиса на портале

Мнение студента	Кол-во	Доля (%)
Точно ускорит время получения	204	32.2%
Возможно ускорит получение	201	31.8%
Безразлично	215	34.0%
Не указали	13	2.1%

[illegible]

7

Текущие проблемы

-  **1 Поиск кабинета учебной части**
-  **2 Время на заказ справки**
-  **3 Время на оформление справки**
-  **4 Ожидание в очереди на получение справки**
-  **5 Несвоевременное получение справки**

Идеальная карта процесса



ВПП= 10,5 – 195 минут

Выявление коренных причин методом «5 Почему?»

Проблема 1

Поиск кабинета учебной части

Почему?

Коренная причина

отсутствие навигации

Проблема 2

Время на заказ справки

Почему?

очередь при заказе справки

Почему?

Коренная причина

заполнение вручную бланка-заказа справки

Проблема 3

Время на оформление справки

Почему?

поиск анкетных данных из 1С

Почему?

Коренная причина

заполнение вручную бланка-справки секретарем

Выявление коренных причин методом «5 Почему?»

Проблема 4

Ожидание в очереди

Почему?

много справок

Почему?

Коренная причина

отсутствует оповещение
о готовности справки

Проблема 5

Несвоевременное
получение справки

Почему?

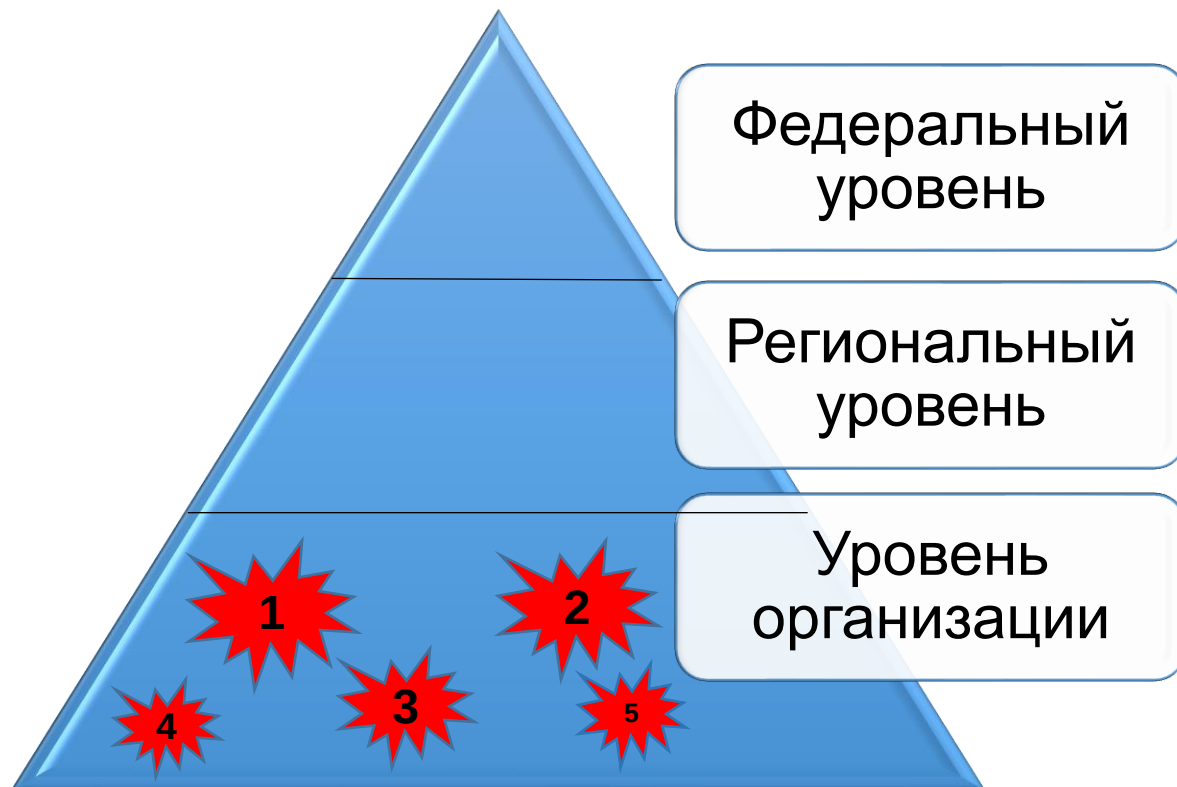
Недооценивание
своевременного
предоставления готовой
справки в какую-либо
организацию

Почему?

Коренная причина

не знают сроков действия
справки

Пирамида проблем



Подготовка к плану действий



Проблема	Решить полностью	Решить частично	Решение не планируется	Примечание
Проблема 1				Будет рассмотрена в рамках другого проекта
Проблема 2				
Проблема 3				
Проблема 4				
Проблема 5				

Вклад в цель проекта

№	ПРОБЛЕМА	ПЕРВОПРИЧИНА	ПРЕДЛАГАЕМОЕ РЕШЕНИЕ	ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛИ	%
2	Заполнение вручную бланка-заказа справки	Время на заказ справки	Создать онлайн форму подачи заявок (сайт)	Сокращение сроков обработки заявок и оформления справок	100
3	Заполнение вручную бланка-справки секретарем	Время на оформление справки	Разработать шаблон-образец с правильным заполнением онлайн формы	Сокращение сроков обработки заявок и оформления справок	70
4	Отсутствует оповещение о готовности справки	Ожидание в очереди	Внедрение системы отслеживания статуса обращения и получения уведомления	Сокращение времени в очереди на получение справки	60
5	Не знают сроков действия справки	Несвоевременное получение справки	При отправке письма включить уведомление о прочтении	Сокращение количества неполучивших справок	45

ВПП= 33,5 – 227 минут

План мероприятий по реализации проекта



Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Читинский техникум отраслевых технологий и бизнеса»
Оптимизация процесса выдачи справки обучающимся



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГПОУ «ЧТОТиБ»
Терукова Ж.В.
«*15*» *мая* 2025 г.

№ п/п	Предлагаемое решение	Ответственные	Срок	Исполнение
1.	Создания онлайн форм подачи заявок (на сайт)	программист	декабрь-январь	выполнено
2.	Разработать шаблон-образец с правильным заполнением онлайн формы	программист	февраль-апрель	✓
3.	Внедрение системы отслеживания статуса обращения и получения уведомления	программист	май	✓
4.	При отправке письма включить уведомление о прочтении	программист	июнь	✓

Реализация плана мероприятий

Реализация плана мероприятий



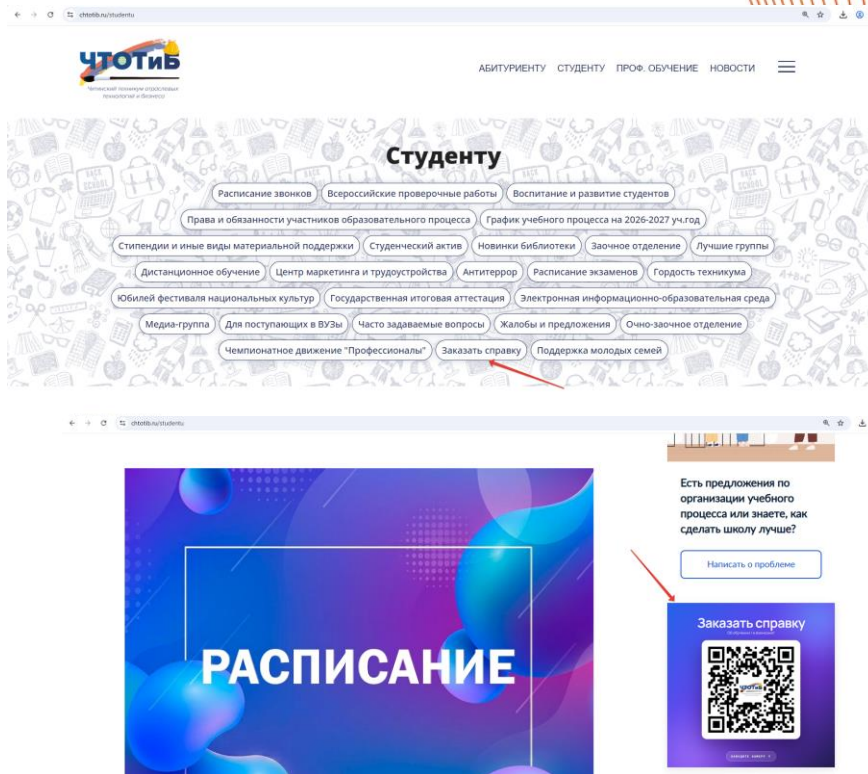
2. Время на заказ справки

РЕШЕНИЕ:

Создания онлайн форм
подачи заявок на сайте

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков
обработки заявок и
оформления справок



до



после



Реализация плана мероприятий



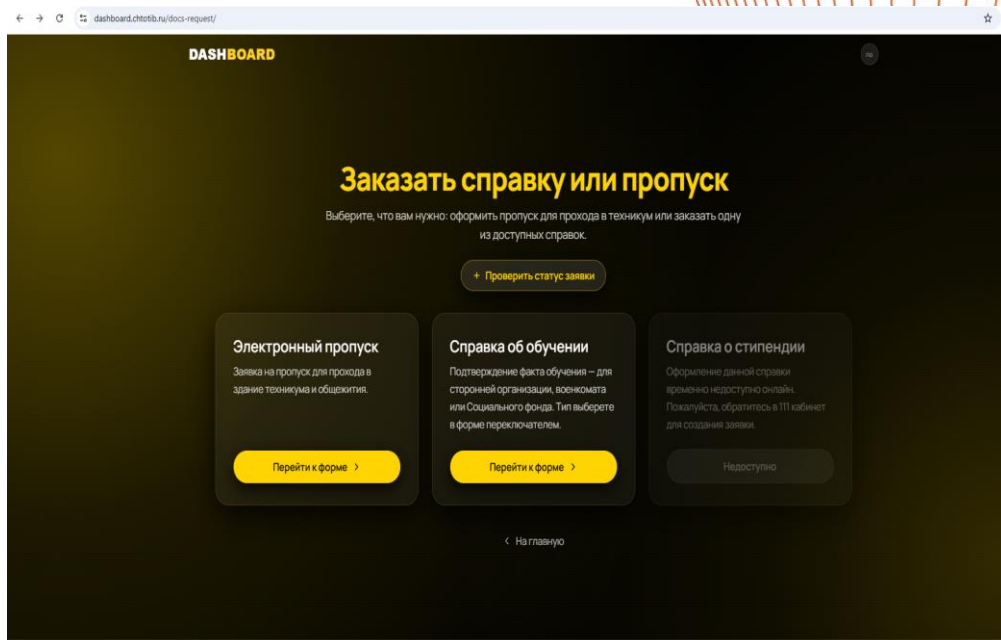
Время на заказ справки

РЕШЕНИЕ:

Создания онлайн форм подачи заявок на сайте

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков обработки заявок и оформления справок



Реализация плана мероприятий



Время на заказ справки

РЕШЕНИЕ:

Создания онлайн форм
подачи заявок на сайте

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков
обработки заявок и
оформления справок

ДASHBOARD

ЗАЯВКА НА СПРАВКУ

Справка по месту требования

Заполните форму ниже. После заполнения формы отслеживайте статус заявки по выданному вам номеру.

По месту требования Для военкомата / органа Соц фонд

СКОЛЬКО СПРАВОК НУЖНО

1 шт.

Укажите количество справок, если требуются разные справки (например: 1 шт. кода фонда, 2 шт. военкомат)

ФИО

Иванов Иван Иванович

ДАТА РОЖДЕНИЯ

ДД.ММ.ГГГГ

ГРУППА

ИС-21, ТО-3 и т.д.

ОСНОВА ОБУЧЕНИЯ

Бюджет

ПОЛУЧЕНИЕ СТИПЕНДИИ

Нет, не начисляется

Бюджет или социальный (по месту обучения)

Начисляется по месту обучения

В КАКОЙ ОРГАН НУЖНА СПРАВКА

Например: Банк ВТБ, ИДНО №...

Укажите название организации, если знаете, ИДНО.

НОМЕР ТЕЛЕФОНА — НЕОБЯЗАТЕЛЬНО ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА — НЕОБЯЗАТЕЛЬНО

Реализация плана мероприятий



Время на заказ справки

РЕШЕНИЕ:

Создания онлайн форм подачи заявок на сайте

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков обработки заявок и оформления справок

Реализация плана мероприятий



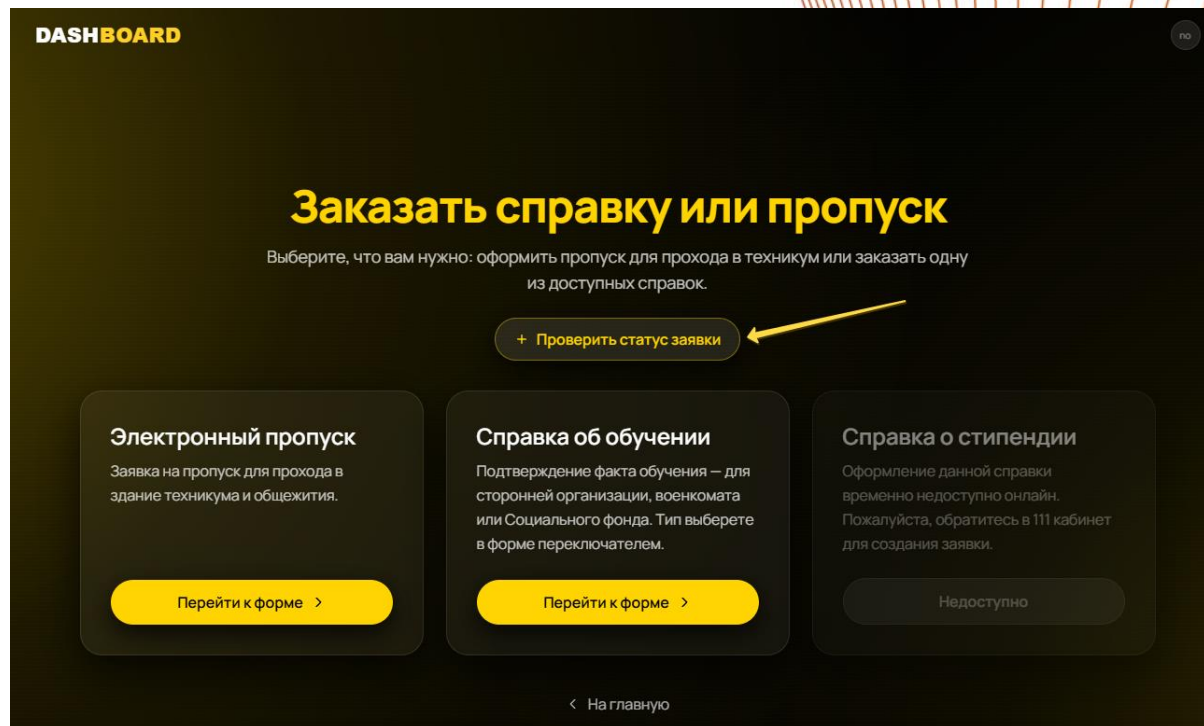
Ожидание в очереди

РЕШЕНИЕ:

Внедрение системы
отслеживания статуса
обращения и получения
уведомления

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение времени в
очереди/отсутствие
очереди



Реализация плана мероприятий



Ожидание в очереди

РЕШЕНИЕ:

Внедрение системы
отслеживания статуса
обращения и получения
уведомления

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение времени в
очереди/отсутствие
очереди

Проверка статуса заявки

Введите номер заявки и узнайте текущий статус

Номер заявки

Например, 3 или С-2

Для электронного пропуска введите число (например, 2). Для справки об обучении – номер вида С-2.

Проверить

+ Новая заявка

Запомните номер заявки для последующих проверок

16:07 5G

shboard.chtotib.ru

DASHBOARD Войти

Статус заявки

Номер вашей заявки и текущий статус

Номер заявки: **#162**

Тип заявки: Справка
(Справка по месту требования)

ФИО: Номоконов Никита Александрович

Заказано: **1 шт по месту требования и 1 шт соц фонд**

Статус: **Выполнена**

Комментарий: Справка готова, заберите в 102 кабинете

Реализация плана мероприятий



Время на оформление справки

РЕШЕНИЕ:

Разработан шаблон-образец
с правильным заполнением
онлайн формы

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков
обработки заявок и
оформления справок

DASHBOARD

Управление справками

Просмотр заявок и редактирование статуса в детальной карточке

Подсказки организаций | Открыть страницу оформления справок

Имя	№	Справка	Группа	Дата рождения	Орган	Контакты	Примечание	Создано
Ходот Егор Вадимович	#26	Справка об обучении	Группа: МС-25-1	Дата рождения: 02.05.2008	Орган: Клиентскую службу ООБР по Забайкальскому краю.	Контакты: 914 132-27-96 • olgav1059@gmail.com		Создано: 22.06.2026 11:14
Иванов Матвей Константинович	#25	Справка об обучении	Группа: ОиС-23-2	Дата рождения: 17.06.2006	Орган: ИЯНО	Контакты: +79141413268 • neta.shadrina.23@mail.ru	Примечание студента: Справка нужна для единой семейной выплаты	Создано: 19.06.2026 11:42
Петров Иван Иванович	#24	Справка в военкомат	Группа: СВК-23-1	Дата рождения: 18.06.2005	Орган: Военный комиссариат Забайкальского края, Амурская 9	Контакты: +7 (924) 374-98-17 • alex_80.08@mail.ru		Создано: 18.06.2026 11:39
Засухина Светлана Алексеевна	#23	Справка об обучении	Группа: Арк-21-1	Дата рождения: 09.04.2005	Орган: Соц. защита	Контакты: +8 914 356-26-20 • launkuoske@gmail.com		Создано: 18.06.2026 16:52
Путинцев Максим Владимирович	#22	Справка об обучении	Группа: ТТО-24-1	Дата рождения: 02.10.2008	Орган: ФНС	Контакты: +7 914 524-05-05 • Isenlaputinsveva@yandex.ru	Примечание студента: Добрый день! Нужна справка: Справка об оплате образовательных услуг для представления в...	Создано: 17.06.2026 00:19
Номоконов Иван Владимирович	#21	Справка об обучении	Группа: МС-25-1	Дата рождения: 22.11.2009	Орган: Социальный фонд России	Контакты: +79144830778 • vladimir.lomokov@yandex.ru	Примечание студента: Также нужна справка о выплаченной стипендии за 2025	Создано: 15.06.2026 15:23
Дулянинов Артур Сергеевич	#20	Справка в военкомат	Группа: ОиС-24-1					
Зубкова Милана Игоревна	#19	Справка об обучении	Группа: ИСиГ-24-1n					
Альмиева Анастасия Александровна	#18	Справка об обучении						

Реализация плана мероприятий



Время на оформление справки

РЕШЕНИЕ:

Разработан шаблон-образец
с правильным заполнением
онлайн формы

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков
обработки заявок и
оформления справок

DASHBOARD

ЗАЯВКА НА СПРАВКУ
№26 — Справка об обучении [← Ко всем заявкам](#)

Создана: 22.06.2026 11:14

ФОРМИРОВАНИЕ СПРАВКИ ДЛЯ ПЕЧАТИ

[Справка по месту требования](#) [Справка для военкомата / органа](#)

Откроется отдельная страница в формате A4, откуда можно отправить документ на печать (Ctrl+P).

ФИО	Ходот Егор Вадимович	ДАТА РОЖДЕНИЯ	02.05.2008
ГРУППА	МС -25-1	ОРГАН	Клиентскую службу ОСФР по Забайкальскому краю.
ТЕЛЕФОН	914 152-27-96	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА	olgav1059@gmail.com

СТАТУС ЗАЯВКИ

[Обрабатывается](#) [Обрабатывается](#)

КОММЕНТАРИЙ СТАТУСА (ВИДИТ СТУДЕНТ НА СТРАНИЦЕ ПРОВЕРКИ)

Если оставить пустым, при смене статуса будет подставлен текст по умолчанию (для «Выполнена» и «Отклонена»).

Студент проверяет статус по номеру заявки на странице «Проверка статуса».

[Сохранить изменения](#)

Реализация плана мероприятий



Время на оформление справки

РЕШЕНИЕ:

Разработан шаблон-образец
с правильным заполнением
онлайн формы

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков
обработки заявок и
оформления справок

DASHBOARD

Подсказки для автодополнения

Эти значения подставляются в автодополнение поля назначения справки. Не влияют на подсказки из истории заявок.

← К заявкам

Организации (справка в орган) 0 шт.

Например: ИФНС России №14 по г. Москве

Заполните это поле.

Пока пусто.

Добавить

Военкоматы 5 шт.

Например: Военный комиссариат Кировского района

Добавить

Военный комиссариат Агинского Бурятского округа Забайкальского края	Удалить
Военный комиссариат Забайкальского края, Амурская 9	Удалить
Военный комиссариат Карымского района Забайкальского края, Ленинградская 75	Удалить
Военный комиссариат Улётовского района Забайкальского края	Удалить
Военный комиссариат Читинского района Забайкальского края, Бабушкина 3	Удалить

Реализация плана мероприятий



3 Время на оформление справки

РЕШЕНИЕ:

Разработан шаблон-образец
с правильным заполнением
онлайн формы

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков
обработки заявок и
оформления справок

Министерство науки и профессионального образования
Забайкальского края
Государственное профессиональное образовательное
учреждение
«Читинский техникум отраслевых технологий
и бизнеса»
(ГПОУ «ЧТОТИБ»)

Бабушкина ул., д. 66, Чита,
Забайкальский край, 672000.
Тел./факс: (302-2) 28-20-84, 28-20-83, 32-06-18
E-mail: 101103@mail.ru, Chitotib@mail.ru
ОКПО 01266421, ОГРН 1027501147134
ИНН/КПП 7536009015/753601001
26.10.2026 г. № 185

СПРАВКА

Дана Петрову Даниилу Андреевичу « 22 » 05 2006 г.р.
в том, что он (а) обучается на 4 курсе по специальности Информационные системы и программирование (веб) по очной форме
в ГПОУ «Читинский техникум отраслевых технологий и бизнеса» с полным возмещением затрат на обучение.

Зачислен (а) в число студентов с « 19 » 08 2022 г., приказ о зачислении № 65-С от « 19 » 08 2022 г.
Предоставлен академический отпуск по семейным обстоятельствам с « 16 » 04 2025 г. по « 16 »

04 2026 г., приказ № 39-д от « 21 » 04 2025 г.

Срок окончания учебного заведения « 30 » июня 2027 г.

Лицензия на ведение образовательной деятельности по образовательным программам № ЛО35-01052-75/001873983 от 08 июня 2016 г.,
бессрочно.

Свидетельство о государственной аккредитации регистрационный № А007-01052-75/01150744 от 21.06.2018 г., бессрочно.

Директор ГПОУ «ЧТОТИБ»

Ж. В. Терукова

Реализация плана мероприятий



Время на оформление справки

РЕШЕНИЕ:

Разработан шаблон-образец
с правильным заполнением
онлайн формы

РЕЗУЛЬТАТ:

Сокращение сроков
обработки заявок и
оформления справок



Министерство науки и профессионального образования
Забайкальского края
Государственное профессиональное образовательное
учреждение
«Читинский техникум отраслевых технологий
и бизнеса»
(ГПОУ ЧТОТИБ)
Бабушкина ул., д. 66, Чита,
Забайкальский край, 672000
Тел./факс: (302-2) 28-20-84, 28-20-83, 32-06-18
E-mail: 101103@mail.ru, Chitob@mail.ru
ОКПО 01266421, ОГРН 1027501147134
ИНН/КПП 753609015/753601001
26.10.2026 г. № 185

СПРАВКА

Дана Петрову Даниилу Андреевичу 22.05.2006 года рождения в том, что он обучается в ГПОУ «Читинский техникум отраслевых технологий и бизнеса».
Лицензия: серия № Т035-01052-75/00187398 от 08.06.2016г. (бессрочно)
Свидетельство о государственной аккредитации регистрационный № А007-01052-75/01150744 от 21.06.2018 г., бессрочно.
Обучается на 4 курсе по основной образовательной программе, предусмотренной ст.12 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» по специальности **09.02.07 Информационные системы и программирование (веб)**.
Форма обучения – очная, с нормативным сроком обучения **3 года 10 месяцев**.
Приказ о зачислении № 65-С от **19.08.2022 г.**
Период обучения с **01.09.2022 г.** по **30.06.2027 г.**
Стипендия не начисляется
Справка выдана для предъявления в Социальный фонд

Директор ГПОУ «ЧТОТИБ»

Ж. В. Терукова

Исполнил
С.А. Шербакова
(8 302 2) 28 20 86

Достижение целевых показателей



Оптимизация процесса подготовки по промежуточной аттестации

Наименование показателя	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель	Эффективность, %
Сокращение сроков выдачи справок, мин.	38,5-237	33,5-227	27-150	165,00
Сокращение повторный обращений, %	20	5	5	100

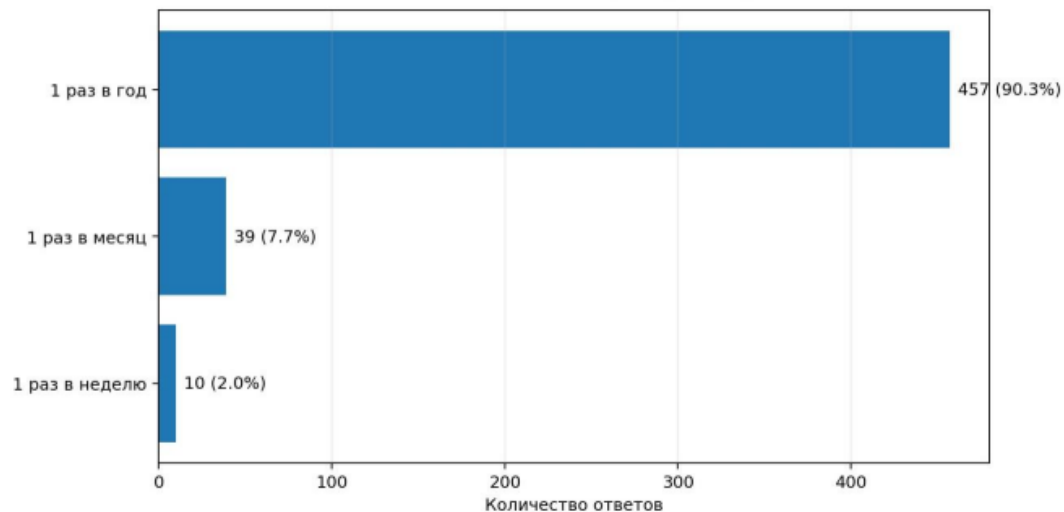
Выполнение плана мероприятий составило 100 %

Эффективность по проекту – 132,5 %

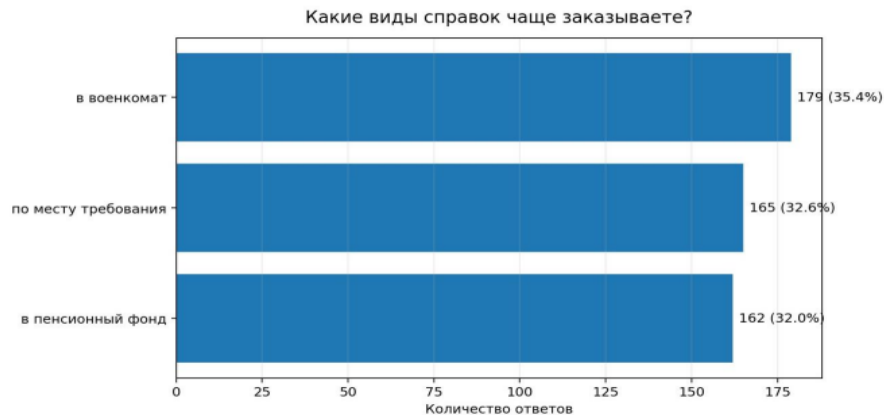
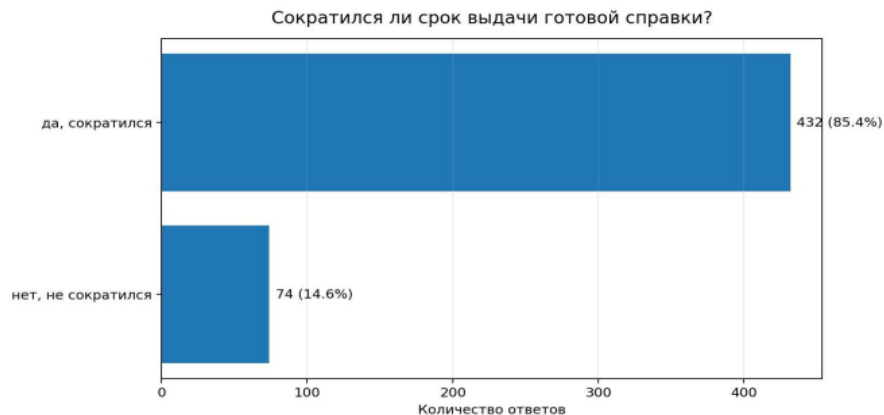
Анкетирование после внедрения проекта

Показатель	Результат
Всего анкет	506
Заказывают справку 1 раз в год	90.3%
Считают, что срок выдачи сократился	85.4%
Не отмечают ошибок в оформлении	94.3%
Наиболее частый вид справки	в военкомат

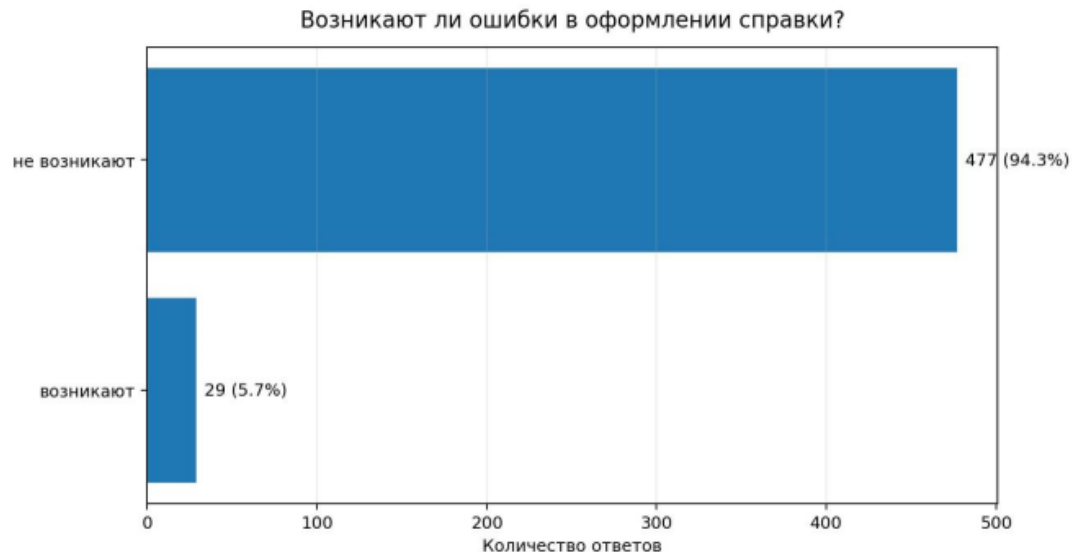
Как часто заказываете справку об обучении?



Анкетирование после внедрения проекта



Анкетирование после внедрения проекта



Краткий вывод: большинство респондентов заказывают справку редко — 1 раз в год (90,3%). Наиболее востребованы справки в военкомат (35,4%), по месту требования (32,6%) и в пенсионный фонд (32,0%). 85,4% респондентов отметили сокращение срока выдачи. 94,3% не сталкиваются с ошибками в оформлении.

Спасибо за внимание

Варфоломеева Александра Сергеевна
Заместитель директора по учебной работе

Тел.: +7 (3022) 28 20 15, доб. 110

Моб. тел.: +7 (924) 374 98 17

E-mail: alex_80.08@rmail.ru

www.chtotib.ru

28.10.2026