



Паспорт проекта «Оптимизация процесса организации пребывания детей в детском саду», реализуемого на базе МАДОУ № 64 (г. Балаково)



Директор по развитию ПСР
ГК «Росатом»

С.А. Обозов

2018 г.

Начальник Управления по работе
с регионами ГК «Росатом»

А. В. Полосин

2018 г.

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса: персонал Балаковской АЭС, население г. Балаково

Периметр проекта: МАДОУ № 64

Владелец процесса: заведующая МАДОУ № 64 Кармаева И.В.

Руководитель проекта: заместитель директора Балаковской АЭС по управлению персоналом Басов В.И.

Команда проекта: начальник ОСР Горбачева Е.С., ведущий инженер Гришанов М.В. (Балаковская АЭС), заведующая Кармаева И.В. (МАДОУ № 64)

2. Обоснование выбора

Ключевые риски:

1. Длительность процесса приема (возврата) детей в детский сад.
2. Длительность и трудоемкость процесса организации питания детей в детском саду.
3. Необходимость повышения качества входного контроля состояния здоровья детей при приеме в детский сад.
4. Длительное ожидание одетыми в верхнюю одежду детьми выхода на прогулку.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени (в течение дня) протекания процессов, связанных с организацией пребывания детей в детском саду (прием и возврат детей, питание детей, сбор детей на прогулку)	4 часа	3 часа

4. Ключевые события

1. Старт проекта – 01.08.18
2. Диагностика и Целевое состояние – 06.08.18 – 21.09.18
 - Разработка текущей карты процесса – 06.08.18 – 24.08.18
 - Производственный анализ № 1 – 27.08.18 – 07.09.18
 - Разработка целевой карты процесса – 10.09.18 – 21.09.18
3. Внедрение улучшений 24.09.18 – 02.11.18
 - Совещание по защите подходов внедрения – 26.09.18
4. Закрепление результатов и закрытие проекта – 05.11.18 - 23.11.18
 - Производственный анализ № 2 – 05.11.18 - 20.11.18
 - Завершающее совещание – 23.11.18
5. Постпроектный мониторинг – 11.03.19
 - Производственный анализ № 3 – 11.03.19 - 29.03.19

Заказчик проекта –
Заведующая МАДОУ № 54
И.В. Кармаева
2018 г.

Руководитель проекта –
Заместитель директора по управлению
персоналом Балаковской АЭС
В.И. Басов
2018 г.

Руководитель проектного офиса ПСР
Заместитель главного инженера по производственно-
техническому обеспечению и качеству Балаковской АЭС
В.В. Князькин
2018 г.

Текущий и целевой показатели изменены в соответствии с картами текущего и целевого состояния процесса по результатам производственных анализов № 1 и № 2

- Продолжительность
- Исполнитель
- Описание шага процесса
- Брак/доработка
- XXX Текстовое описание потерь

Как есть 393 минуты (6 часов 33 минуты)



Проблемы / потери:

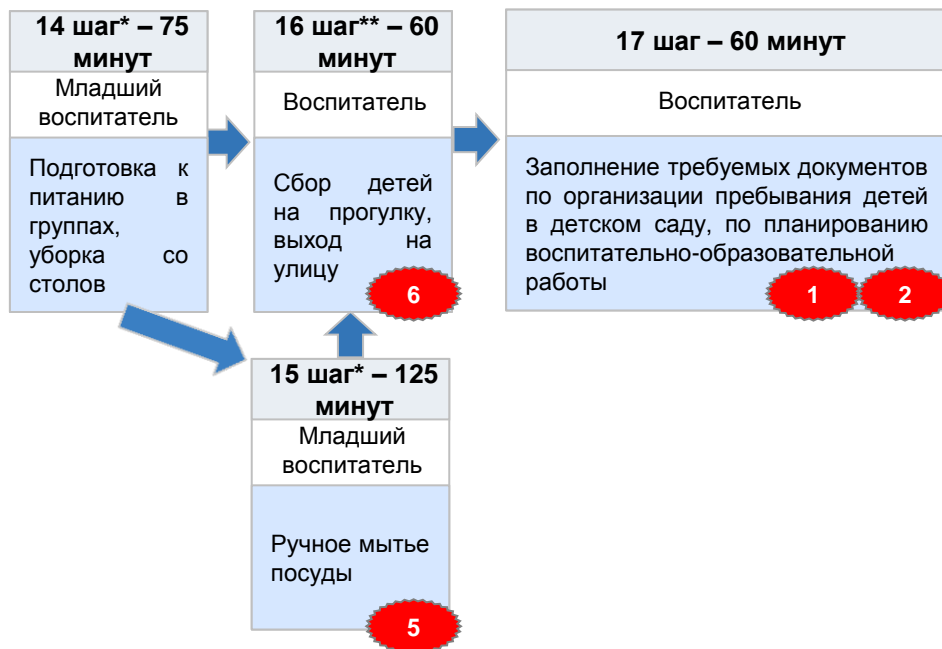
- 1 Потери времени на рукописное ведение записей
- 2 Дублирование записей
- 3 Потери времени на перемещение
- 4 Небезопасная транспортировка горячих блюд

* - данный шаг повторяется 6 раз в день: по одному разу в завтрак, II завтрак, полдник, ужин, два раза в обед

Продолжительность
 Исполнитель
 Описание шага процесса

Брак/доработка

XXX Текстовое описание потерь



Проблемы / потери:

- 1 Потери времени на рукописное ведение записей
- 5 Потери времени на ручной труд, доставку горячей воды (при отсутствии)
- 2 Дублирование записей
- 6 Длительное ожидание одетыми в верхнюю одежду детьми выхода на прогулку

* - данный шаг повторяется 5 раз в день: завтрак, II завтрак, обед, полдник, ужин

** - данный шаг повторяется два раза в день: утром и вечером



Поставлена задача



В процессе реализации

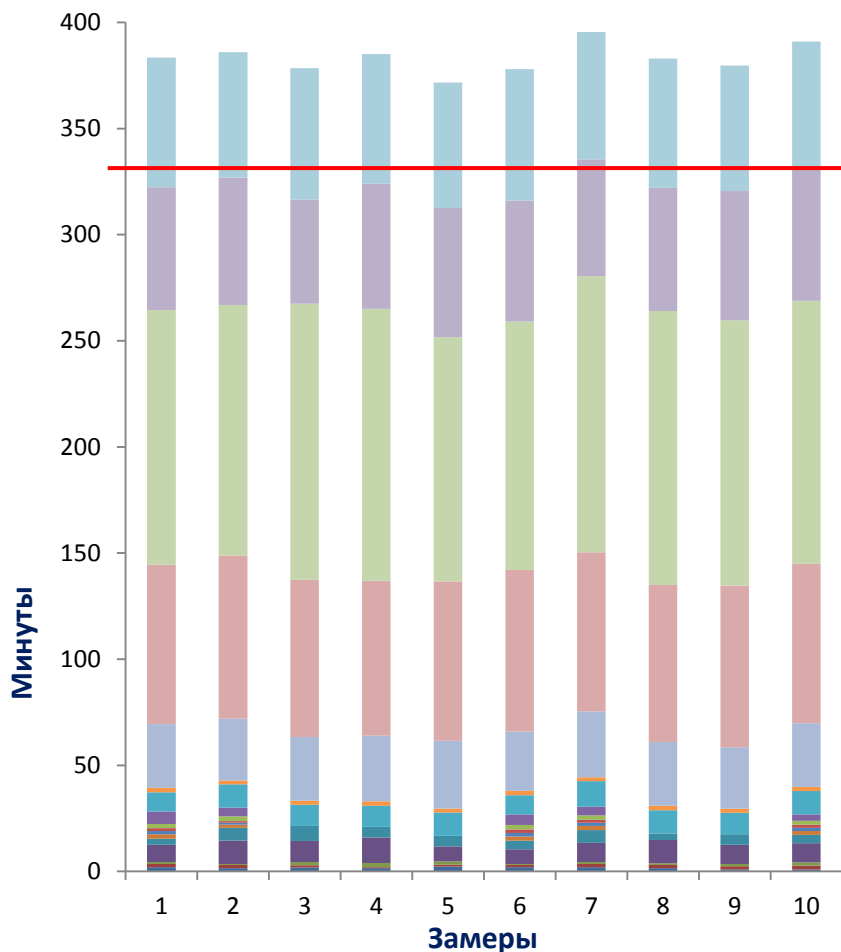


Реализовано



Принято руководителем

Мониторинг времени процесса



- заполнение требуемых документов
- сбор детей на прогулку, выход на улицу (2 раза в день)
- ручное мытье посуды младшим воспитателем (5 раз в день)
- подготовка питания младшим воспитателем, уборка со столов (5 раз в день)
- переход младшего воспитателя в пищеблок, получение питания, возврат в группу (6 раз в день)
- переход повара в мед.кабинет, получение сведений о количестве детей для питания
- учет посещения и питания детей медиком
- переход воспитателя в мед.кабинет, корректировка сведений по посещению детей, корректировка учетных документов
- корректировка учета посещения детей воспитателем
- запись родителя в журнале учета поступления детей
- прием ребенка воспитателем
- заведение ребенка в группу
- переход воспитателя в мед.кабинет, передача сведений по посещению детей, заполнение учетных документов
- учет посещения детей воспитателем
- запись родителя в журнале учета поступления детей
- прием ребенка воспитателем
- заведение ребенка в группу

— Цель по всему процессу

Поставлена задача
 В процессе реализации
 Реализовано
 Принято руководителем

Проблема	Корневая причина	Предлагаемые решения	Исполнитель	Срок	Статус
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Большие затраты времени на рукописное создание форм для ведения записей, длительное время на рукописное ведение записей 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Не определена система сбора, обработки и систематизации информации ▪ Отсутствуют формы и шаблоны для ведения записей 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Определить систему сбора, обработки и систематизации информации, разработать электронные формы и шаблоны для оптимизации требуемых отчетных документов 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В., Балаковская АЭС 	31.10.2018	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Длительное время на перемещение в медицинский кабинет 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Отсутствие средств связи с медицинским работником для передачи информации 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оснастить группы и медицинский кабинет средствами связи 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В. 	При наличии финансовых средств	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Длительное время на перемещение в пищеблок, небезопасная транспортировка горячих блюд 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Отсутствие специализированных многоярусных контейнеров для переноса пищи, оснащенных герметичными крышками 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оснастить группы специализированными многоярусными контейнерами для переноса пищи с герметичными крышками 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В. 	При наличии финансовых средств	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Длительное время на ручное мытье посуды, особенно, при отсутствии горячей воды 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Отсутствие посудомоечных машин 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оснащение групп посудомоечными машинами 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В. 	При наличии финансовых средств	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Длительное ожидание одетыми в верхнюю одежду детьми выхода на прогулку 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Один свободный воспитатель, помогающий одеваться маленьким детям 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Высвобождение младшего воспитателя для помощи в одевании маленьким детям за счет освобождения от ручного мытья посуды 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В. 	При наличии посудомоечных машин	

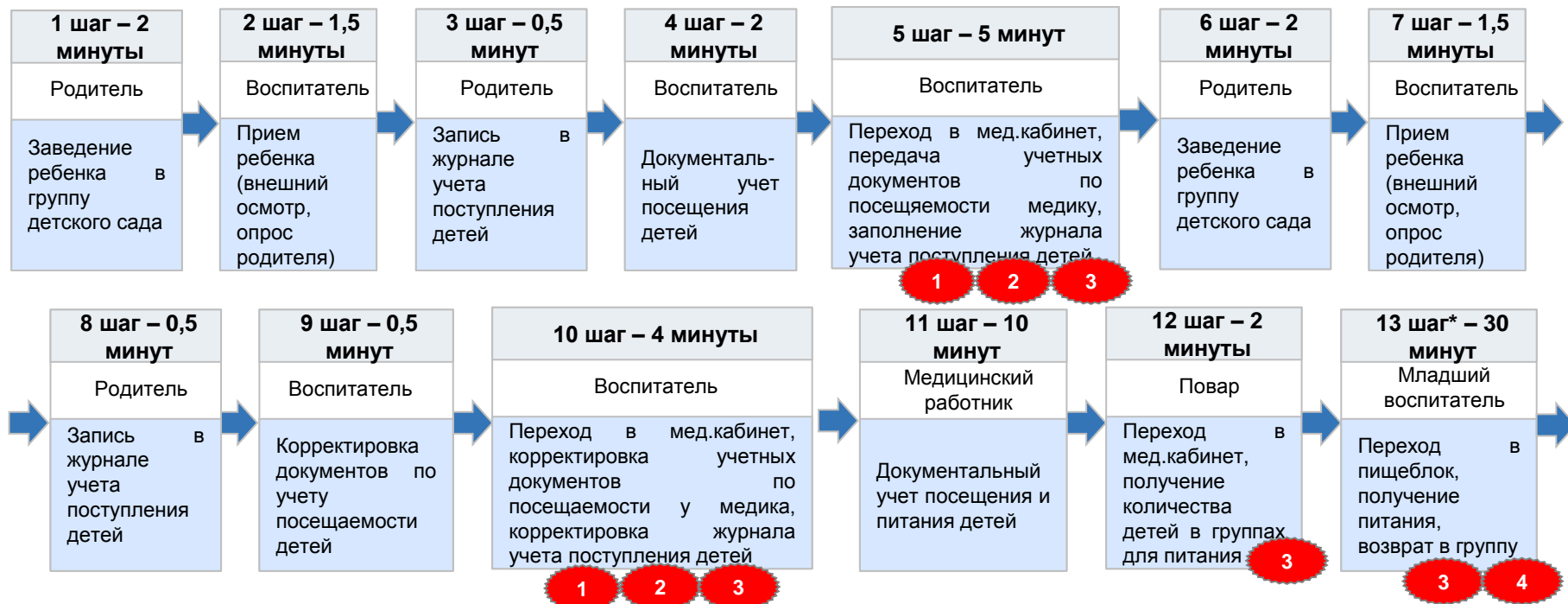
Продолжительность
 Исполнитель
 Описание шага процесса

Брак/доработка

XXX Текстовое описание потерь

Как будет

337 минут (5 часов 37 минут)



Проблемы / потери:

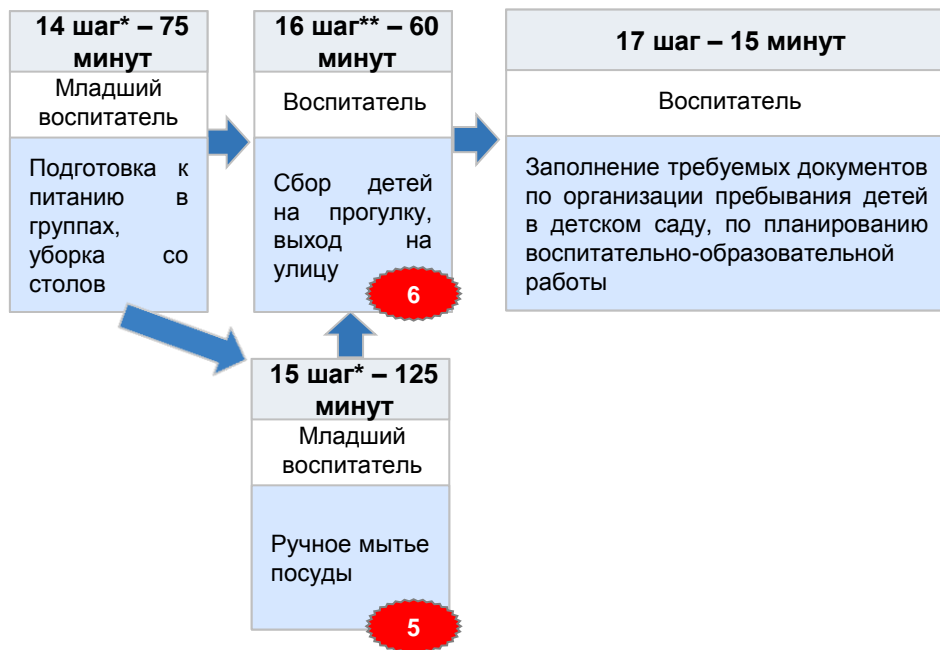
- 1 Потери времени на рукописное ведение записей
- 2 Дублирование записей
- 3 Потери времени на перемещение
- 4 Небезопасная транспортировка горячих блюд

* - данный шаг повторяется 6 раз в день: по одному разу в завтрак, II завтрак, полдник, ужин, два раза в обед

Продолжительность
 Исполнитель
 Описание шага процесса

Брак/доработка

XXX Текстовое описание потерь



Проблемы / потери:

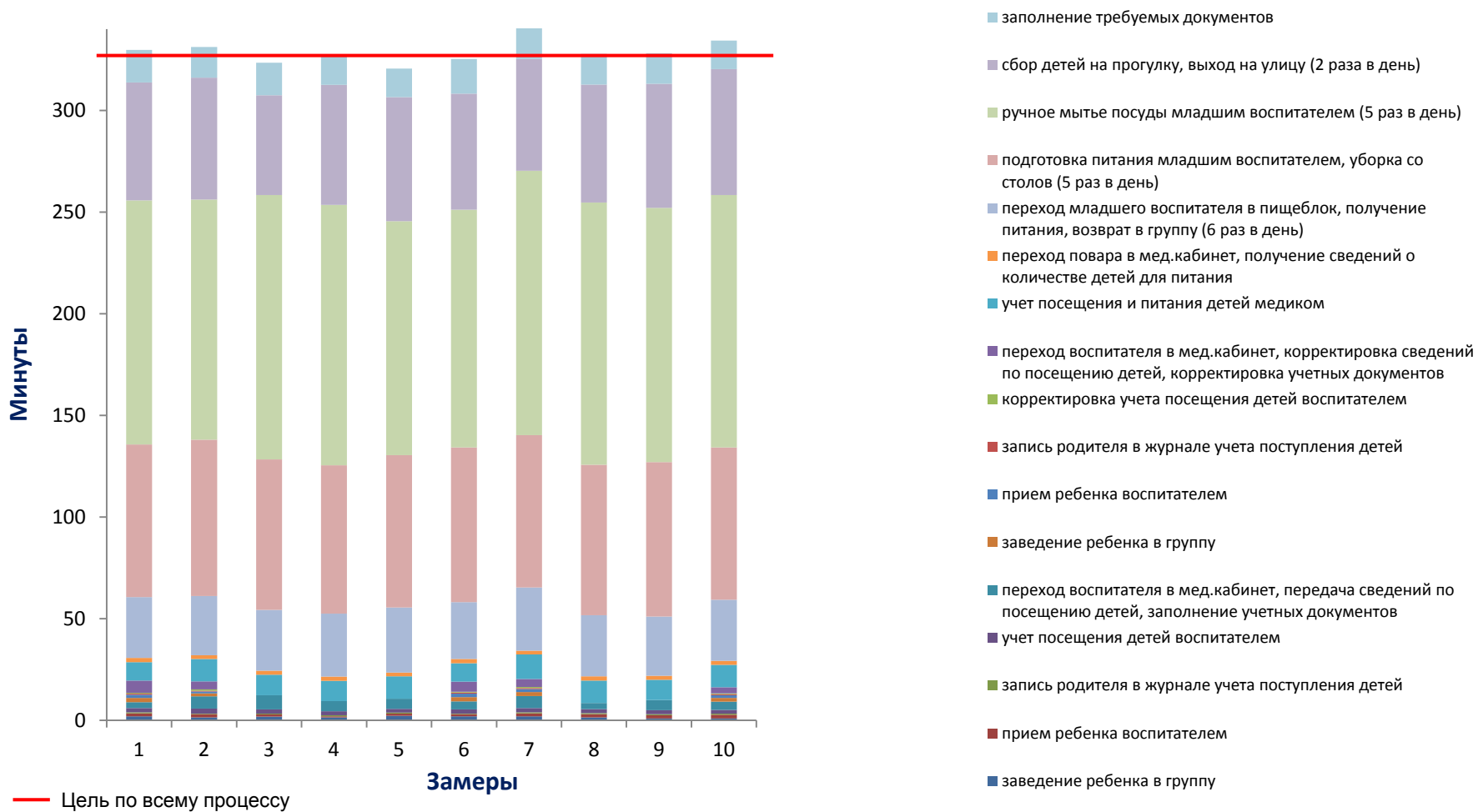
- 5 Потери времени на ручной труд, доставку горячей воды (при отсутствии)
- 6 Длительное ожидание одетыми в верхнюю одежду детьми выхода на прогулку

* - данный шаг повторяется 5 раз в день: завтрак, II завтрак, обед, полдник, ужин





** - данный шаг повторяется два раза в день: утром и вечером

- Поставлена задача
- В процессе реализации
- Реализовано
- Принято руководителем

Мониторинг времени процесса



 Поставлена задача
  В процессе реализации
  Реализовано
  Принято руководителем

<u>Проблема</u>	<u>Корневая причина</u>	<u>Предлагаемые решения</u>	<u>Исполнитель</u>	<u>Срок</u>	<u>Статус</u>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Длительное время на перемещение в медицинский кабинет 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Отсутствие средств связи с медицинским работником для передачи информации 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оснастить группы и медицинский кабинет средствами связи 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В. 	При наличии финансовых средств	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Длительное время на перемещение в пищеблок, небезопасная транспортировка горячих блюд 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Отсутствие специализированных многоярусных контейнеров для переноса пищи, оснащенных герметичными крышками 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оснастить группы специализированными многоярусными контейнерами для переноса пищи с герметичными крышками 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В. 	При наличии финансовых средств	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Длительное время на ручное мытье посуды, особенно, при отсутствии горячей воды 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Отсутствие посудомоечных машин 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Оснащение групп посудомоечными машинами 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В. 	При наличии финансовых средств	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Длительное ожидание одетыми в верхнюю одежду детьми выхода на прогулку 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Один свободный воспитатель, помогающий одеваться маленьким детям 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Высвобождение младшего воспитателя для помощи в одевании маленьким детям за счет освобождения от ручного мытья посуды 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Кармаева И.В. 	При наличии посудомоечных машин	



В работе
Выполнено

Отсутствие
светофора – срок не
наступил

Название задачи	Начало	Окончание	Ответственный	Статус	Комментарии
-----------------	--------	-----------	---------------	--------	-------------

1. Разработать электронные формы и шаблоны для оптимизации требуемых отчетных документов	24.09.18	29.10.18	Балаковская АЭС		
--	----------	----------	-----------------	--	--

2. Внедрение форм и шаблонов по п. 1 во всех группах	29.10.18	31.10.18	Кармаева И.В.		
--	----------	----------	---------------	--	--

3. Оснащение групп, медицинского кабинета, кабинета заведующего средствами связи	При наличии финансовых средств		Кармаева И.В.		
--	--------------------------------	--	---------------	--	--

4. Оснащение групп металлическими контейнерами для переноса пищи с герметичными крышками	При наличии финансовых средств		Кармаева И.В.		
--	--------------------------------	--	---------------	--	--

5. Оснащение ДДУ персональным компьютером, многофункциональным устройством, бумагой для печати, скоросшивателями, дыроколами	При наличии финансовых средств		Кармаева И.В.		
--	--------------------------------	--	---------------	--	--

6. Оснащение групп посудомоечными машинами, моющими пылесосами	При наличии финансовых средств		Кармаева И.В.		
--	--------------------------------	--	---------------	--	--

7. Оснащение групп звуковыми индикаторами, срабатывающими на вход посетителей	При наличии финансовых средств		Кармаева И.В.		
---	--------------------------------	--	---------------	--	--

Были изготовлены типографские формы журналов, частично заполненные известной информацией, взамен рукописных тетрадей





Примеры улучшений (как было и как стало)



БЫЛО: расчерченные вручную тетради для ежедневого ведения плана, рукописные записи

СТАЛО: изготовленные типографские формы планов, минимизация ежедневных рукописных записей

№	Фамилия, имя, отчество	Дата рождения	Дата приема в группу
1	Александров Александр	08.08.2008	23.11.14
2	Белкина Анна	29.05.2009	04.12.14
3	Водопьянов Александр	04.11.2009	05.08.14
4	Вознесенская Анна	23.01.2009	04.08.14
5	Буров Михаил	12.04.2009	23.11.14
6	Гуреев Александр	09.11.2008	20.11.14
7	Калиниченко Максим	11.01.2009	06.08.14
8	Курин Влад	10.10.2009	04.08.14
9	Литвинов Александр	10.05.2009	01.12.14
10	Морозов Александр	13.08.2009	06.08.14
11	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14
12	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14
13	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14
14	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14
15	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14
16	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14
17	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14
18	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14
19	Сидоров Александр	10.11.2009	06.08.14

Работа с родителями на 2018 - 2019 учебный год

I. Консультации

1. "Нужно ли делать тетради для ребенка?"
2. "Как организовать работу с родителями?"
3. "Как вести тетрадь для ребенка?"

II. Консультации

1. "Особенности адаптационного периода детей раннего возраста"
2. "Что должно быть в шкафу?"
3. "Возрастные особенности детей 2-3 лет"
4. "Игра в жизни ребенка"

III. Консультации

1. "Организация ухода за детьми младшего дошкольного возраста (туалет, нос, умывание, полоскание рта и чистка зубов)"
2. "Развитие творческих способностей у детей"
3. "Овощи и фрукты в рационе ребенка"
4. "Продукты - наблюдаемые за явлениями природы"

IV. Консультации

1. "Характеристики трехлетнего ребенка. Как реализовать родителям?"
2. "Если в доме животные"
3. "Что должен знать ребенок 2-3 лет?"
4. "Отношения старших и младших детей в семье. Профилактика конфликтов"

V. Консультации

1. "Если ваш ребенок плачет"
2. "О правильном питании дошкольника"
3. "Формирование культуры поведения и коммуникативных навыков детей 2-3 лет"
4. "Меня зовут детьми в новогодние праздники"

VI. Консультации

1. "Какие русские народные сказки читать детям?"
2. "Русский народный промысел"
3. "Игры в кругу семьи"
4. "Воспитание мальчиков и девочек"
5. "Воспитание детей младшего дошкольного возраста самостоятельности в самообслуживании"
6. "Режим дня ребенка"
7. "Психология ребенка: воспитание детей в семье"

№ п/п	Фамилия, имя ребенка	Дата рождения	Дата приема в группу
1	Ботов Тимофей	28.01.2016	
2	Блишова Эльвина	01.02.2016	
3	Васильева Руслана	22.03.2016	
4	Голков Дмитрий	01.05.2016	
5	Горнов Федор	23.04.2016	
6	Горнева Ульяна	11.05.2016	
7	Гудина Вероника	03.02.2016	
8	Данилов Владислав	30.03.2016	
9	Дмитриева Настя	11.11.2016	
10	Дохино Тимофей	01.06.2016	
11	Леликина Саша	07.06.2016	
12	Лозовой Марк	26.02.2016	
13	Лыков Алексей	28.10.2016	
14	Масимов Иван	05.02.2016	
15	Мироков Артём	09.06.2017	
16	Михаев Артём	05.12.2015	
17	Мороз Илья	07.11.2016	
18	Мороз Тимофей	07.11.2016	
19	Москвичев Даниил	20.02.2016	
20	Назаров Захар	14.04.2016	
21	Настренко Иван	28.08.2016	
22	Петринов Леонид	09.04.2016	
23	Поддериго Иван	13.02.2017	
24	Полов Софья	22.03.2017	
25	Соснина Злата	16.06.2016	
26	Стрижаченко Настя	06.07.2016	
27	Ткаченко Артём	20.06.2016	
28	Топин Михаил	27.07.2016	
29	Хромова Ольга	15.07.2016	
30			
31			

День недели	Время	Расписание непосредственно-образовательной деятельности	
		Образовательная деятельность	Образовательная деятельность
Понедельник	09.00-09.10	Мир природы	
	15.30-15.40		
Вторник	09.00-09.10	Лепка	
	15.30-15.40	Физическая культура	
Среда	09.00-09.10	Чтение художественной литературы	
	15.30-15.40	Физическая культура	
Четверг	09.00-09.10	Рисование	
	15.30-15.40	Физическая культура	
Пятница	09.00-09.10	Чтение художественной литературы	
	15.30-15.40	Музыка	

Работа с родителями на 2018 - 2019 учебный год	
I. Родительские собрания	1 "Давайте познакомиться" (сентябрь)
	2 "Развитие у ребенка мелкой моторики рук" (март)
	3 "Как повзрослели и чему научились наши дети за этот год" (май)
II. Консультации	
Сентябрь	1 "Особенности адаптационного периода детей раннего возраста"
	2 "Что должно быть в шкафу?"
	3 "Возрастные особенности детей 2-3 лет"
	4 "Игра в жизни ребенка"
Октябрь	1 "Организация ухода за детьми младшего дошкольного возраста (туалет, нос, умывание, полоскание рта и чистка зубов)"
	2 "Развитие творческих способностей у детей"
	3 "Овощи и фрукты в рационе ребенка"
	4 "Продукты - наблюдаемые за явлениями природы"
Ноябрь	1 "Характеристики трехлетнего ребенка. Как реализовать родителям?"
	2 "Если в доме животные"
	3 "Что должен знать ребенок 2-3 лет?"
	4 "Отношения старших и младших детей в семье. Профилактика конфликтов"
Декабрь	1 "Если ваш ребенок плачет"
	2 "О правильном питании дошкольника"
	3 "Формирование культуры поведения и коммуникативных навыков детей 2-3 лет"
	4 "Меня зовут детьми в новогодние праздники"
Январь	1 "Какие русские народные сказки читать детям?"
	2 "Русский народный промысел"
Февраль	1 "Игры в кругу семьи"
	2 "Воспитание мальчиков и девочек"
	3 "Воспитание детей младшего дошкольного возраста самостоятельности в самообслуживании"
	4 "Режим дня ребенка"
Март	1 "Психология ребенка: воспитание детей в семье"

Handwritten notes in a notebook, likely related to the 'BEFORE' section, showing a list of names and dates.

Handwritten notes in a notebook, likely related to the 'BEFORE' section, showing a list of names and dates.

Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница
Специально организованная групповая, подгрупповая деятельность	Индивидуальная работа с детьми	Образовательная деятельность в режимных моментах	Самостоятельная деятельность детей	
Утро: прием детей, игры, общение, гимнастика, дежурство, подготовка к завтраку, завтрак, деятельность после завтрака, подготовка к НОД				
Подготовка к НОД	Зарядка	Чтение сказки	Игры	
Прогрулка I: наблюдение	Утренняя гимнастика	Труд	Игры	
Прогрулка II: наблюдение	Дидактическая игра	Подвижная игра		

Шаг	Наименование шага	Было, мин.	Стало (План), мин.	Стало (Факт), мин.	
1 шаг	Заведение ребенка в группу детского сада	2	→ 2	2	Шаг оптимальный
2 шаг	Прием ребенка (внешний осмотр, опрос родителя)	1,5	→ 1,5	1,5	Шаг оптимальный
3 шаг	Запись в журнале учета поступления детей	1,5	→ 0,5	0,5	Разработка и внедрение в группах журналов учета поступления детей с фамилиями детей в группе
4 шаг	Документальный учет посещения детей	10	→ 2	2	Внедрение в группах изготовленных на компьютере таблиц учета посещаемости детей с фамилиями детей в группе
5 шаг	Переход в мед. кабинет, передача учетных документов по посещаемости медику, заполнение журнала учета поступления детей	5	→ 5	5	Имеется перспектива сокращения времени до 0 мин. Требуется оснащение детского сада средствами связи
6 шаг	Заведение ребенка в группу детского сада	2	→ 2	2	Шаг оптимальный
7 шаг	Прием ребенка (внешний осмотр, опрос родителя)	1,5	→ 1,5	1,5	Шаг оптимальный
8 шаг	Запись в журнале учета поступления детей	1,5	→ 0,5	0,5	Разработка и внедрение в группах журналов учета поступления детей с фамилиями детей в группе
9 шаг	Корректировка документов по учету посещаемости детей	2	→ 0,5	0,5	Внедрение в группах изготовленных на компьютере таблиц учета посещаемости детей с фамилиями детей в группе
10 шаг	Переход в мед. кабинет, корректировка учетных документов по посещаемости у медика, корректировка журнала учета поступления детей	4	→ 4	4	Имеется перспектива сокращения времени до 0 мин. Требуется оснащение детского сада средствами связи
11 шаг	Документальный учет посещения и питания детей	10	→ 10	10	Шаг оптимальный
12 шаг	Переход в мед. кабинет, получение количества детей в группах для питания	2	→ 2	2	Имеется перспектива сокращения времени до 0 мин. Требуется оснащение детского сада средствами связи
13 шаг	Переход в пищеблок, получение питания, возврат в группу	30	→ 30	30	Имеется перспектива сокращения времени до 25 мин. в день, повышения безопасности при транспортировке горячих блюд. Требуется оснащение детского сада специализированными многоярусными контейнерами для переноса пищи



Определение путей достижения целевого состояния и целевых показателей



шаг.	Наименование шага	Было, мин.	Стало (План), мин.	Стало (Факт), мин.	
14 шаг	Подготовка к питанию в группах, уборка со столов	75	→ 75	75	Шаг оптимальный
15 шаг	Ручное мытье посуды	125	→ 125	125	Имеется перспектива сокращения времени до 50 мин. в день, повышения качества санитарной обработки использованной посуды. Требуется оснащение детского сада посудомоечными машинами
16 шаг	Сбор детей на прогулку, выход на улицу	60	→ 60	60	Имеется перспектива сокращения времени до 30 мин. в день, сокращения времени ожидания одетыми в верхнюю одежду детьми выхода на улицу. Требуется освобождение младших воспитателей от ручного мытья посуды за счет использования посудомоечных машин, привлечения младших воспитателей к процессу сбора детей на прогулку
17 шаг	Заполнение требуемых документов по организации пребывания детей в детском саду, по планированию воспитательно-образовательной работы	60	→ 15	15	Разработка и внедрение в группах шаблонов планов воспитательно-образовательной работы, журналов наблюдений за детьми после длительного отсутствия, журналов приема и сдачи смены
ИТОГО:		393	337	337	



Оценка результатов по проекту и определение путей дальнейшего совершенствования процесса



Начало

Окончание

0. Сроки реализации проекта

01.08.2018

23.11.2018

Эффект

Было

Стало

1. Повышение уровня удовлетворённости заказчиков

2,8

3,8

2. Сокращение времени протекания процесса (ВПП)

393 минуты (6 часов 33 минуты)






337 минут (5 часов 37 минут)

Эффект

Запланированный/фактический эффект

4. Эффект от реализации изменений

. Сокращено время (в течение дня) протекания процессов, связанных с организацией пребывания детей в детском саду с 393 минут (6 часов 33 минут) до 337 минут (5 часов 37 минут)

Вопросы		Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
		1	2	3	4
Процесс	1. Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса?				
	2. Является ли процесс для вас простым и понятным?				
	3. Является ли длительность процесса для вас оптимальной?				
Поддержка пользователей	4. Удовлетворены ли Вы нормативной документацией по процессу (инструкции, стандарты, регламенты и т.д.)?				
	5. Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса				
Комментарии	6. В случае ответа "Нет"/ "Скорее нет" – прокомментируйте Есть ли у Вас предложения по совершенствованию процесса?	Комментарии			

Итого: 2,8 балла

Вопросы		Нет	Скорее нет	Скорее да	Да
		1	2	3	4
Процесс	1. Удовлетворены ли Вы в целом работой процесса?				
	2. Является ли процесс для вас простым и понятным?				
	3. Является ли длительность процесса для вас оптимальной?				
Поддержка пользователей	4. Удовлетворены ли Вы нормативной документацией по процессу (инструкции, стандарты, регламенты и т.д.)?				
	5. Удовлетворены ли Вы качеством поддержки и сервиса				
Комментарии	6. В случае ответа "Нет"/"Скорее нет" – прокомментируйте Есть ли у Вас предложения по совершенствованию процесса?	Комментарии			

Итого: 3,8 балла