

ЧУВАШСКАЯ РЕСПУБЛИКА
ЧӐВАШ РЕСПУБЛИКИ

**ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ПОЛУЧЕНИЯ ГРАЖДАНИНОМ
ИНФОРМАЦИОННЫХ УСЛУГ В АУ «МФЦ»
МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ ЧУВАШИИ**

Эгерский бульвар, д. 36а, г. Чебоксары, 428031
эл. почта mfc@сar.ru

Паспорт проекта

«Оптимизация процессов получения гражданином информационных услуг в АУ «МФЦ» Минэкономразвития Чувашии»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик процесса: Заместитель Председателя Кабинета Министров Чувашской Республики – министр экономического развития и имущественных отношений Чувашской Республики - Краснов Д.И.

Владелец процесса: Директор АУ «МФЦ» Минэкономразвития Чувашии Анисимов М.В.

Руководитель проекта: заместитель директора по информационным технологиям и цифровой трансформации Иванов С.И.

Команда проекта: Викторова Е.В., Разумова Г.Н., Кириллова М.Г., Романова М.В., Сакмарова И.Ю., Макова Г.Р., Юшина Е.Ю.

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: Неудовлетворенность граждан по продуктивному звонку (% дозвона) в МФЦ

Проблемы:

- Отсутствие единого Call-центра МФЦ
- Отсутствие скрипта консультирования по услуге
- Количество звонков гражданина в call-центр в рамках консультации по 1 услуге более 3 раз (консультирование, подача документов, информирование о готовности и получение результата)
- Отсутствие единых стандартов информирования граждан

3. Цели и плановый эффект

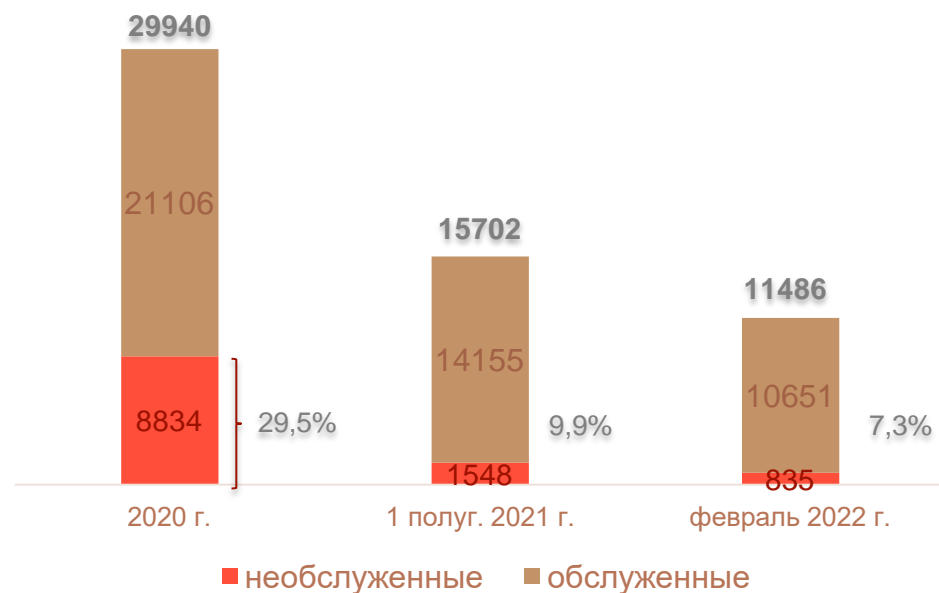
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Типизация процессов информирования граждан	30% необслуженных вызовов	10 % необслуженных вызовов
Сокращение времени получения информации	6 минут	3 минуты
Доля малозначимых (технических) звонков (звонки о готовности документов, повторные звонки)	45%	30%

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта – 15.04.2021
2. Диагностика и целевое состояние – до 25.06.2021
Разработка текущей карты процесса – до 25.05.2021
Разработка целевой карты процесса – до 26.06.2021
3. Kick-off – 15.07.2021
4. Внедрение улучшений – до 25.08.2021
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – до 30.09.2021



Показатели проекта



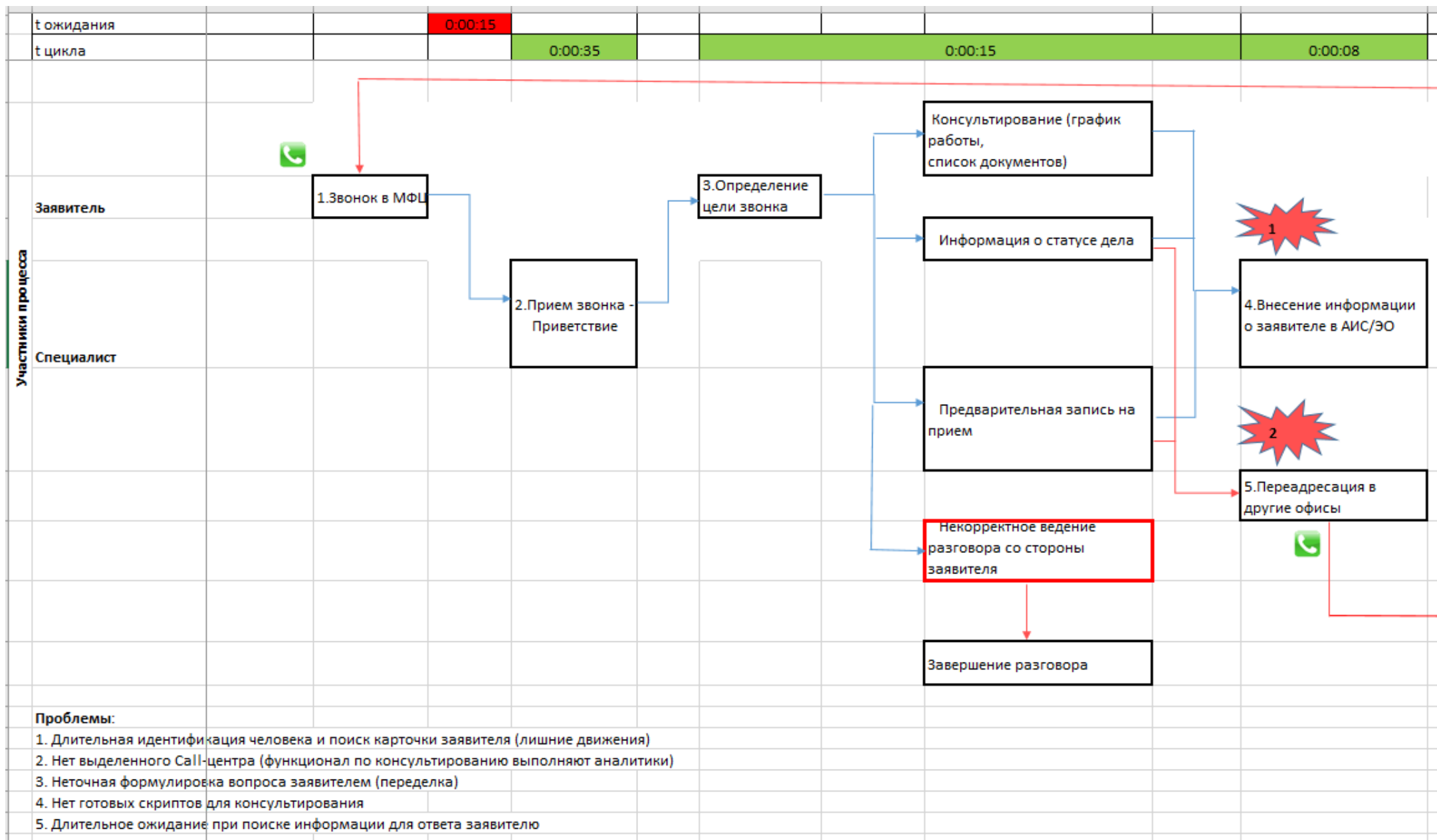
технические звонки – 45%

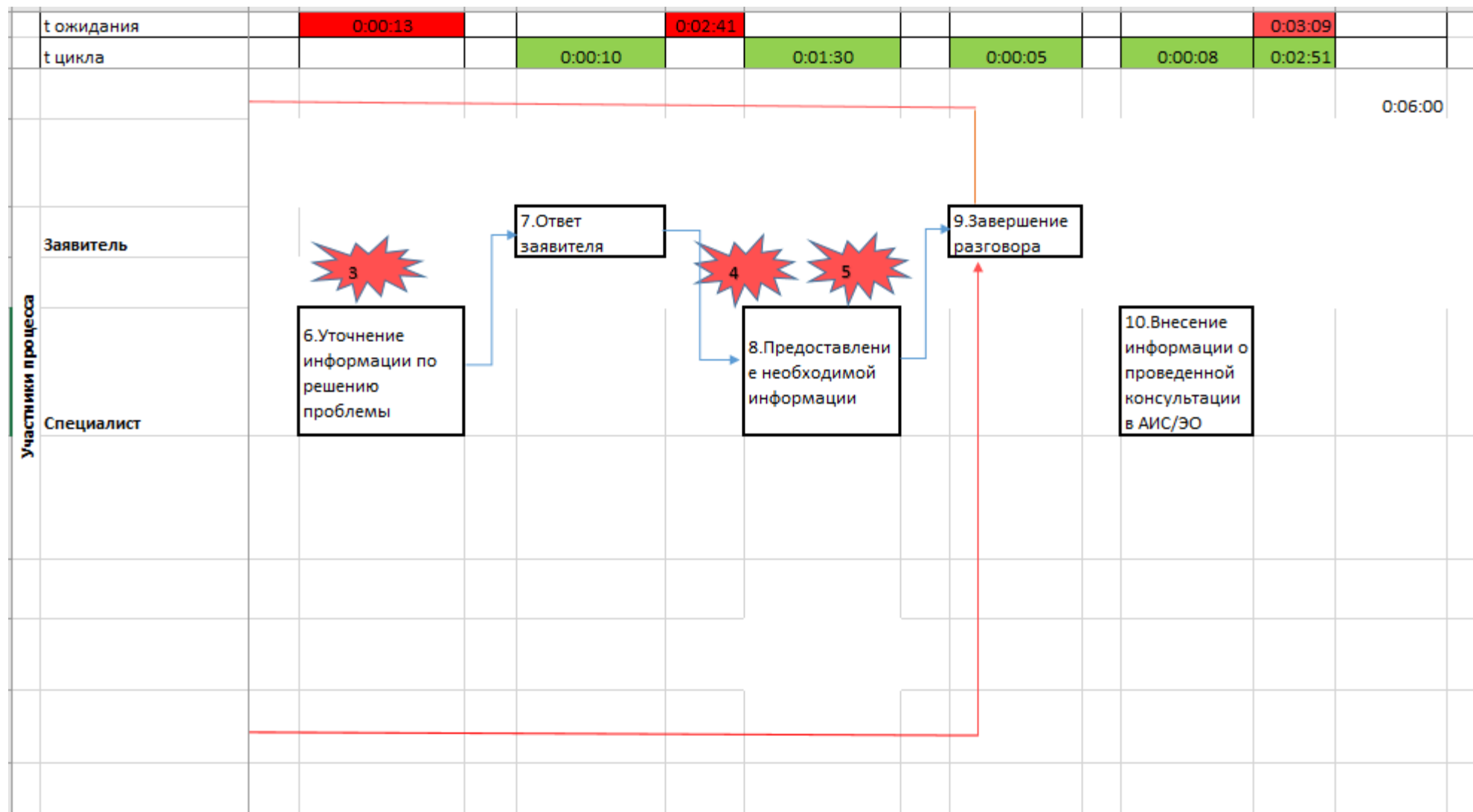
Формат входящего звонка	Время (текущее)	Время (факт)
Консультирование	0:13:15	0:03:25
Предварительная запись	0:01:46	0:00:32
Статус дела	0:03:00	0:00:24
Среднее время	0:06:00	0:01:40

Выявленные проблемы

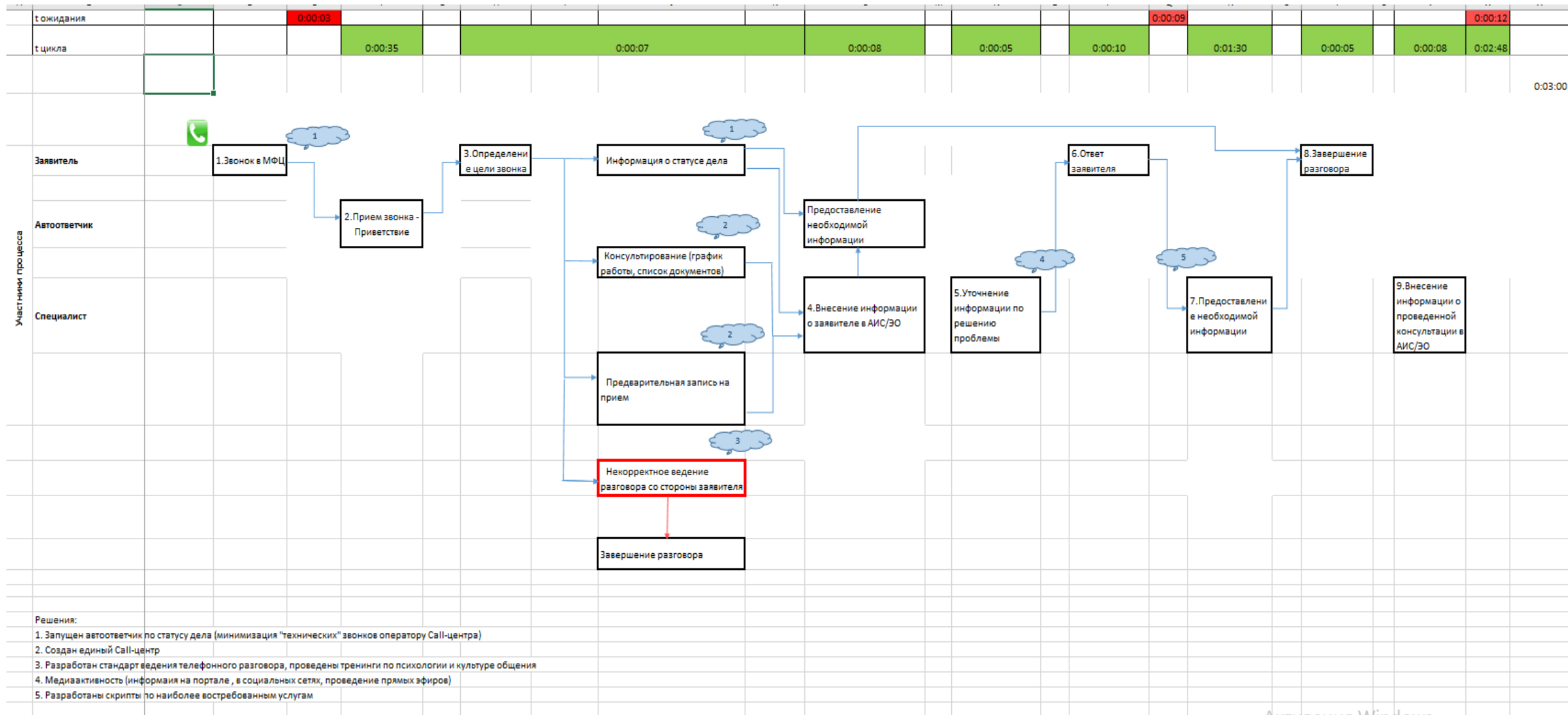
1. Длительная идентификация человека и поиск карточки заявителя (лишние движения)
2. Функционал по консультированию выполняют аналитики (нет выделенного Call-центра)
3. Заявители неточно формулируют вопрос
4. Нет готовых шаблонов (скриптов) для консультирования
5. Длительное ожидание при поиске информации для ответа заявителю

Карта текущего состояния

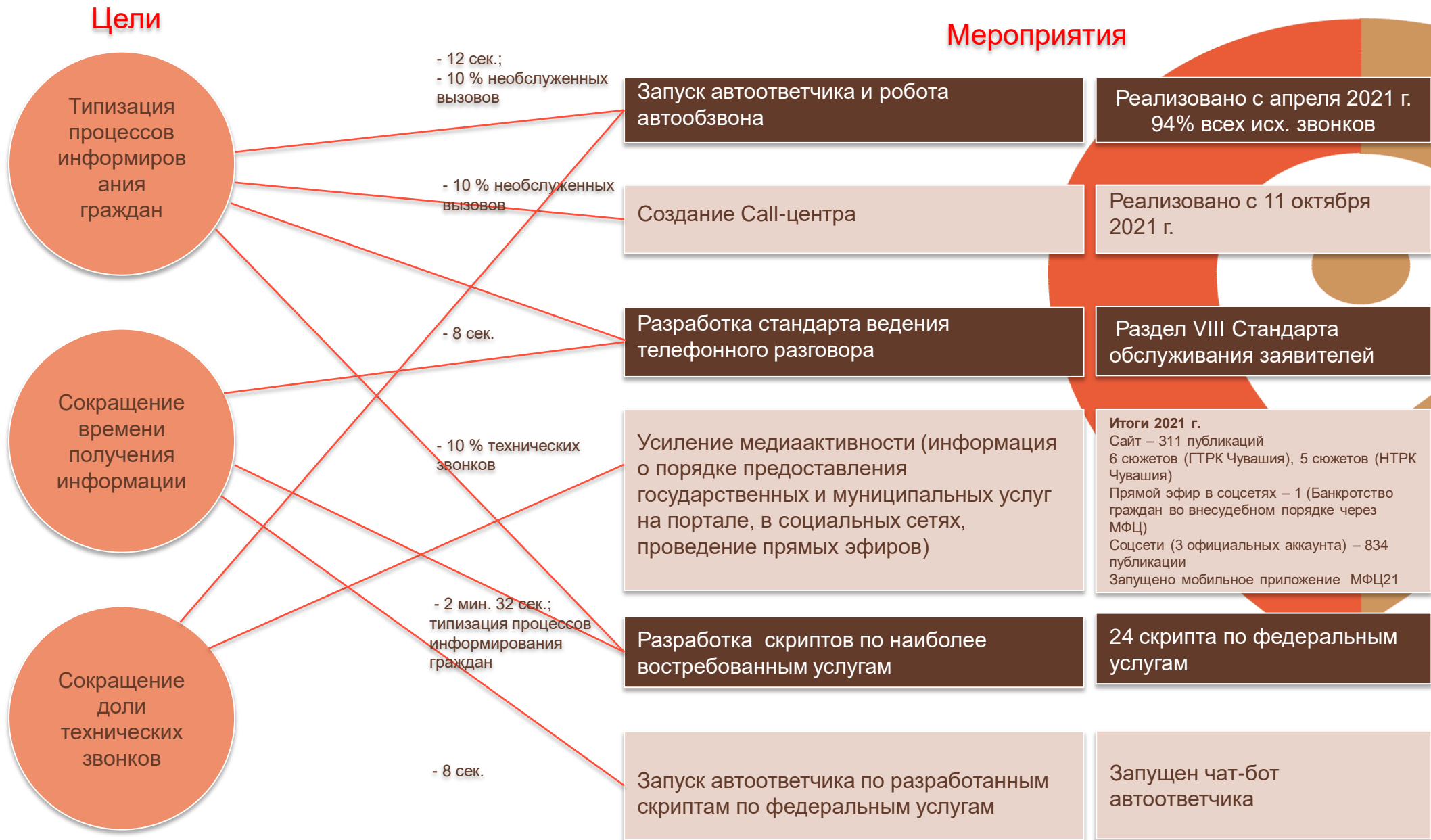




Карта целевого состояния



Цели проекта и мероприятия по их достижению



Эффективность реализации проекта

	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель
Типизация процессов информирования граждан	30% необслуженных вызовов	10 % необслуженных вызовов	7,3% необслуженных вызовов
Сокращение времени получения информации	6 минут	3 минуты	1 минута 40 секунд
Доля малозначимых (технических) звонков (звонки о готовности документов, повторные звонки)	45%	30%	30%

Наименование ресурса	Количество	Цена за ед.	Стоимость, руб.	Количество звонков в год	Ожидаемый годовой эффект, руб.
----------------------	------------	-------------	-----------------	--------------------------	--------------------------------

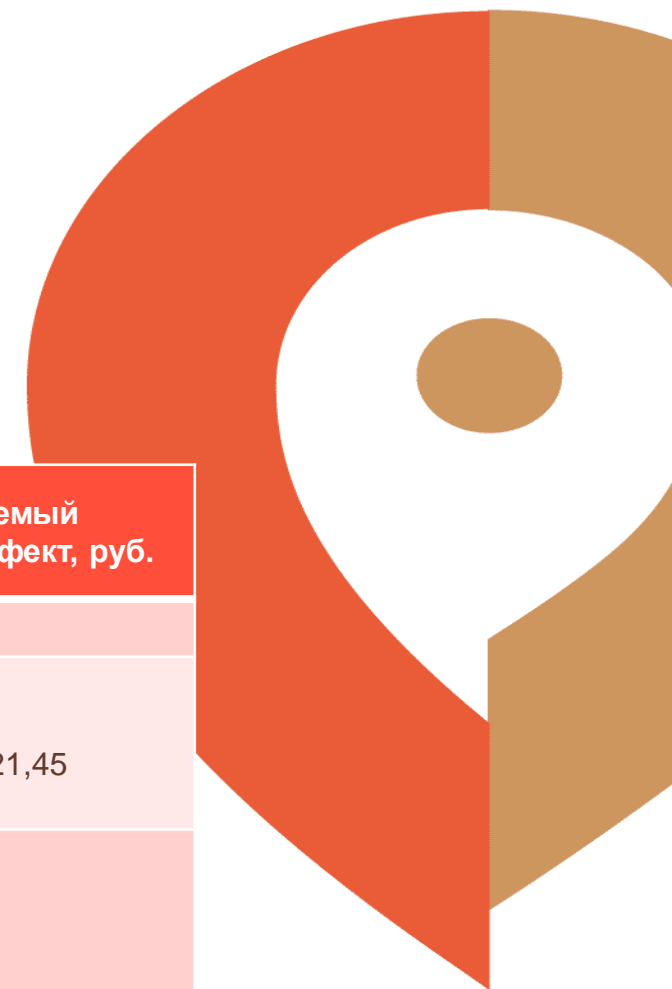
Расчет ожидаемого годового эффекта в 2022 г.***

Время	0,07 часа (- 4 мин.20 сек.)	195,89 руб/час	13,71 руб.	58995**	808 821,45
-------	--------------------------------	-------------------	------------	---------	------------

*(автоинформатор - 45% всех звонков, или 113974 из 253276)

** (15127 кол-во звонков в феврале /19 раб.дней в феврале*247 раб.дней в 2022 г. = 196650 всего звонков в год, 196650 * 30% IVR = 58995)

*** по данным за февраль



Основной показатель – получение необходимой информации в рамках индивидуального и публичного информирования по услугам