

# **СИСТЕМА БИЗНЕС-АНАЛИЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ**

---

**Заместитель директора ГАУ НСО «МФЦ»  
Мария Владимировна Антонова**

# НАША МИССИЯ

---

УРОВЕНЬ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

90

Указ Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"

## Телепатия

Способность читать мысли заявителя и предвосхищать его ожидания

---

## Тепловое зрение

Способность видеть в жалобе желание заявителя изменить МФЦ РФ к лучшему

ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ

15

Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 г. N 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

## Эмпатия

Способность сопереживать, умение разделять эмоции, чувства и страхи заявителя

ДОСТУПНОСТЬ ЦТО

90

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

## Аналитизм

Способность оптимизировать процессы МФЦ

---

## Хронокинез

Способность обучать сотрудников обслуживать заявителей с Космической скоростью

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

---

- Повысить уровень информационной открытости и прозрачности МФЦ
- Осуществлять мониторинг деятельности МФЦ в режиме реального времени за счет использования аналитической информационной системы
- Увеличение эффективности управления учреждением
- Снижение издержек
- Снижение управленческих рисков
- Поддержка принятия стратегических и тактических решений
- Операционный контроль

## Визуализация

---

Увидеть, что произошло в прошлом

## Моделирование

---

Построить модель ситуации

## Прогнозирование

---

Понять что произойдет в будущем

## Оптимизация

---

Оптимизировать бизнес процессы сейчас и в будущем

# Требования к системе бизнес-анализа

---

Огромные потоки разнородных данных, которые нужно учитывать при анализе сложных объектов, значительно усложняют адекватное реагирование лица, принимающего решения.

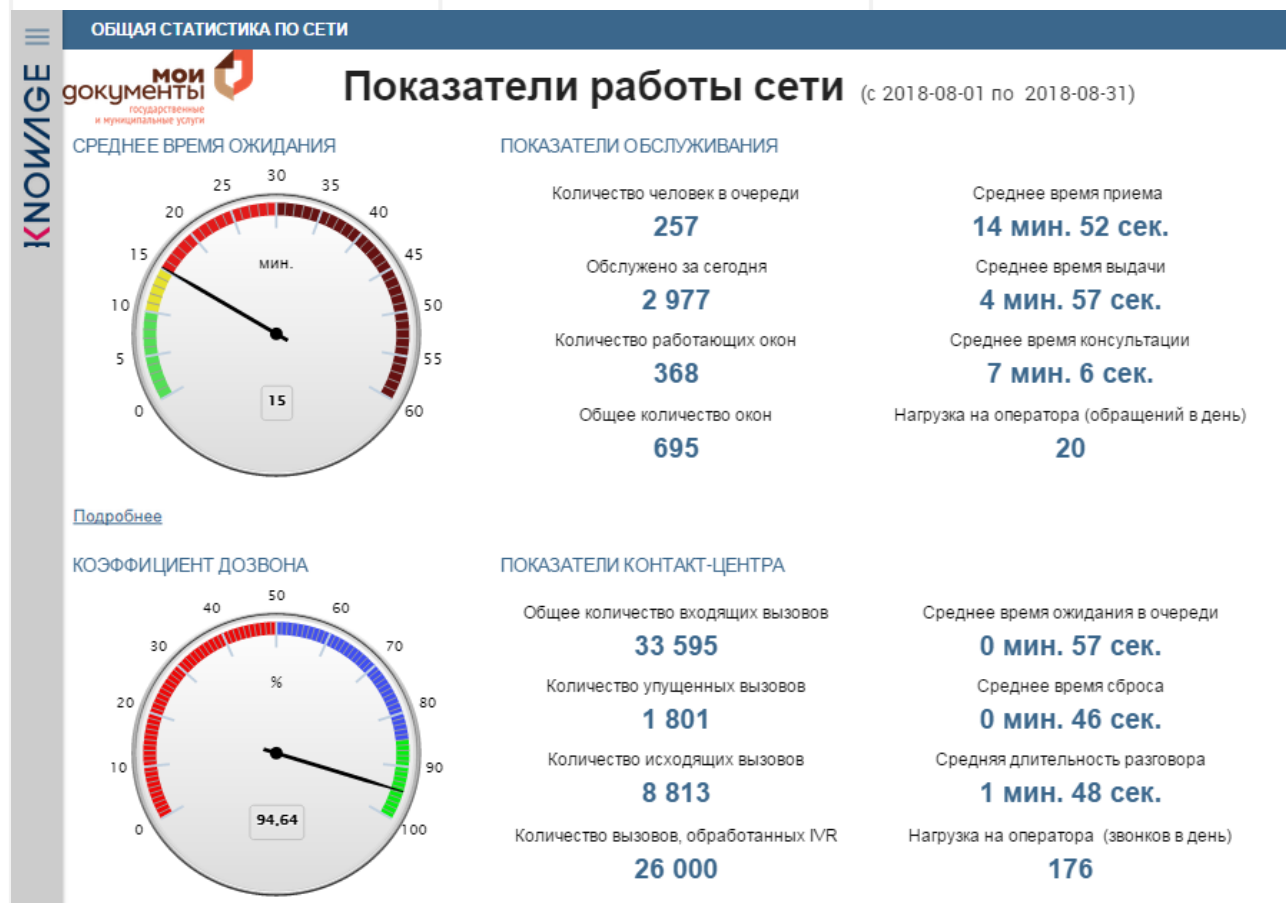
Связывать  
разнородную  
информацию

Отображать данные  
наиболее удобным  
для восприятия  
способом здесь и  
сейчас

Отсутствие  
лицензионных  
ограничений

Доступность  
данных для  
всех  
пользователей

# ОСНОВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПАНЕЛИ И РАЗДЕЛЫ СИСТЕМЫ



**KNOWAGE**

Антонова М.В.

- Сеть филиалов
- Филиал
- Общая статистика
- Операторы
- Обработчики
- Динамика
- Ведомства
- Претензии
- МКГУ
- Обращения без талонов
- Электронная очередь
- Контакт-центр
- Аналитика

- Контакт-центр
  - Общая статистика
  - Операторы
  - Динамика
  - Оценки
  - IVR
  - Сводный отчет
- Аналитика
  - Кубы данных
  - Отчет для MPC
  - Годовой отчет
  - Отчет по персоналу
  - Отчет по дням
  - Отчет по филиалам
  - Отчет по талонам и депам

# ОСНОВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПАНЕЛИ И РАЗДЕЛЫ СИСТЕМЫ

## РЕЙТИНГ ОПЕРАТОРОВ

Оператор	Всего обращений ↓	Заявления	Консультации	Выдачи
Тихомирова Евгения Михайловна	252	192	7	53
Воробьева Наталья Алексеевна	199	152	8	39
Алексеева Анна Сергеевна	184	144	4	36
Якупова Оксана Олеговна				
Станиславских Кристина Андреевна				
Маслакова Анна Михайловна				

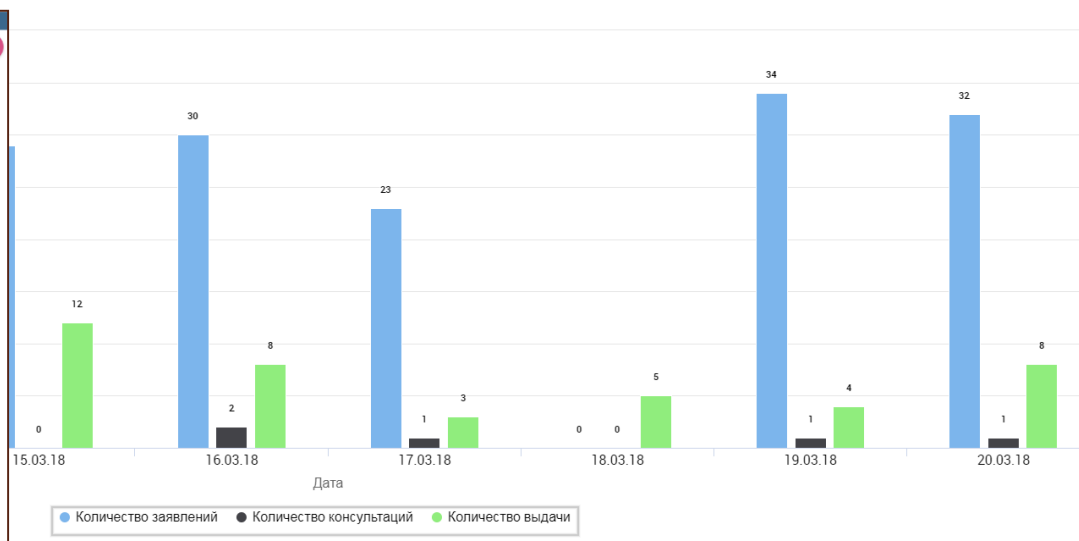
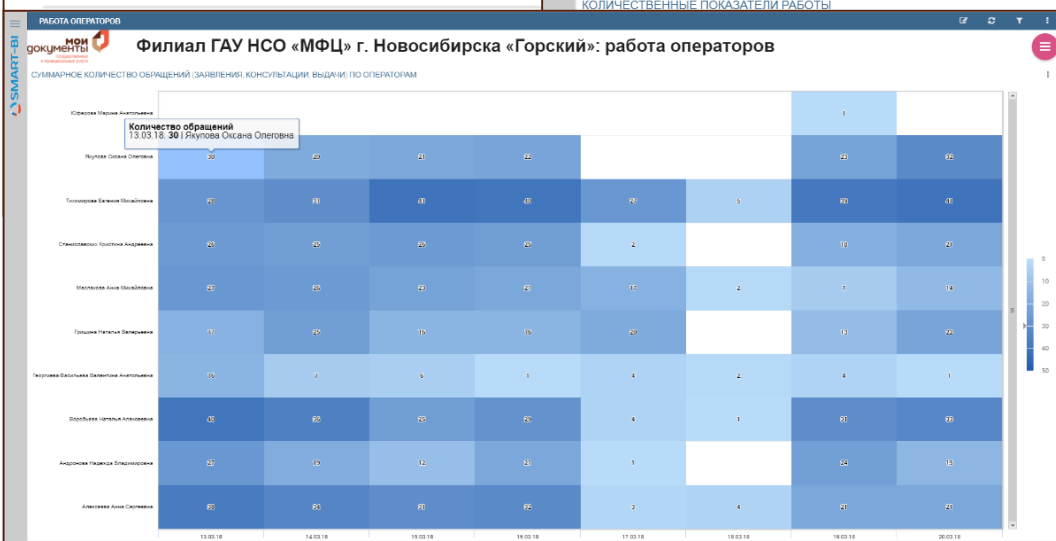
Общая Статистика По Се... > Общая Статистика Филиа... > Информация По Оператору

### Тихомирова Евгения Михайловна

СТАТИСТИКА

Всего заявлений:	192	Заявлений в день:	24,0	Среднее время приема документов:	14 мин. 51 сек.	Всего отработано часов:	53 ч. 12 мин. 20 сек.
Всего консультаций:	7	Консультаций в день:	0,9	Среднее время консультации:	3 мин. 58 сек.	Всего отработано дней:	8
Всего выдачи:	53	Выдачи в день:	6,6	Среднее время выдачи:	5 мин. 53 сек.		

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ



# ОСНОВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ПАНЕЛИ

**МОИ ДОКУМЕНТЫ** Центры и офисы государственных муниципальных услуг «Мои Документы» Новосибирской области

Единая справочная служба: 052 1 8 (383) 217-70-52

Версия для слабовидящих

ГЛАВНАЯ ФАКТАЛЫ УСЛУГИ ДЛЯ БИЗНЕСА ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ О ЦЕНТРЕ

Филиал ГАУ НСО «МФЦ» г. Новосибирск «Дзержинский»

Адрес: 630015, г. Новосибирск, пр. Дзержинского, 14

Телефон: 052 (по НСО) 8 (383) 217-70-52 (для других субъектов РФ)

Часы работы: Пн-Пт с 9:00 до 18:00 (без перерыва на обед) Сб, Вс - выходной

Руководитель филиала: Устюжанина Татьяна Федоровна

Количество окон: 13

График загрузки филиала

Текущая ситуация в филиале

В очереди: 6 человек  
На приеме: 12 человек

Среднее время приема по услугам:

Выдача готового результата - 5 минут  
Приним документов (услуги Росреестра) - 25 минут  
Приним документов (материнский капитал, сертификаты, распоряжения) - 7 минут

КУДА ЛУЧШЕ ЗАПИСАТЬСЯ

СЕГОДНЯ ВАС БЫСТРЕЕ ОБСЛУЖАЮТ ЗДЕСЬ

Выберите тип обращения, и мы подскажем, в каком из филиалов Вы сможете попасть на прием раньше

Выберите тип обращения, и мы подскажем, где Вы сможете быстрее

**ОТЧЕТ ДЛЯ МРС**

**Отчет для МРС**  
С 2018-08-01 по 2018-08-31  
Филиал: Филиал ГАУ НСО «МФЦ» г. Новосибирска

№	Услуга	Ведомство	Кол-во заявлений ФЛ	Кол-во заявлений ЮЛ	Выдача ФЛ всего	Выдача ФЛ полож.	Выдача ЮЛ всего	Выдача ЮЛ полож.	Всего консультаций
<b>Филиал ГАУ НСО «МФЦ» г. Новосибирска</b>									
1	Услуга по регистрации на Портале Бизнес-навигатора МСП(custom71172849_custom71172849 прочее)	Акционерное общество «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»	6	16	6	6	16	16	3
2	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования(1000000000_mvd/giasCriminalRecord федеральная)	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области / МЗО ГИБДД ГУ МВД России по Новосибирской области (Новая Звезда, 40/а)	1	0	1	1	0	0	0
3	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования(1000000000_mvd/giasCriminalRecord федеральная)	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области / ГУ МВД России по Новосибирской области (Инская, 122)	1 070	0	729	725	0	0	9
4	Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования(1000000000_mvd/giasCriminalRecord федеральная)	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области	1	0	0	0	0	0	12
5	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения. (custom1617608_custom1617608 федеральная)	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области	1	0	0	0	0	0	2
6	Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения. (custom1617608_custom1617608 федеральная)	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области / ГУ МВД России по Новосибирской области (Инская, 122)	1	0	0	0	0	0	1
7	Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)(custom35210160_custom35210160 федеральная)	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области / ГУ МВД России по Новосибирской области (Инская, 122)	2	0	1	1	0	0	0
8	Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части выдачи российских национальных водительских удостоверений при замене, утрате (хищении) и международных водительских удостоверений)(custom35210160_custom35210160 федеральная)	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области	0	0	0	0	0	0	7
	Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений (в части	Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области	102	0	110	110	0	0	6
	управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области (ул. Бородина,56)		87	0	67	67	0	0	0
	управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Новосибирской области (Инская, 122)		1	0	0	0	0	0	0
	государственная инспекция труда в Новосибирской области		4	0	0	0	0	0	2
	государственное казенное учреждение Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области»		0	0	1	1	0	0	0
	<b>Выдача ФЛ всего</b>		<b>102</b>		<b>110</b>	<b>110</b>			
	<b>Выдача ФЛ полож.</b>		<b>67</b>		<b>67</b>	<b>67</b>			
	<b>Выдача ЮЛ всего</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>			
	<b>Выдача ЮЛ полож.</b>		<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>			
	<b>Всего консультаций</b>							<b>12</b>	

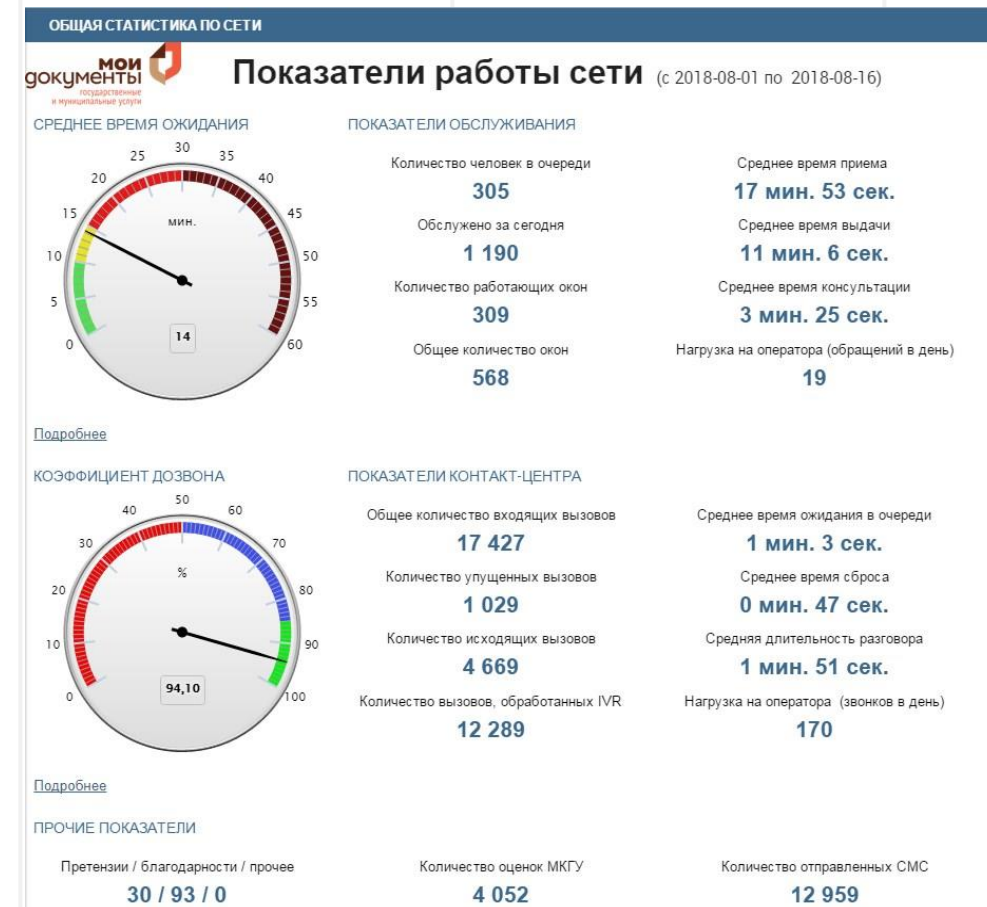
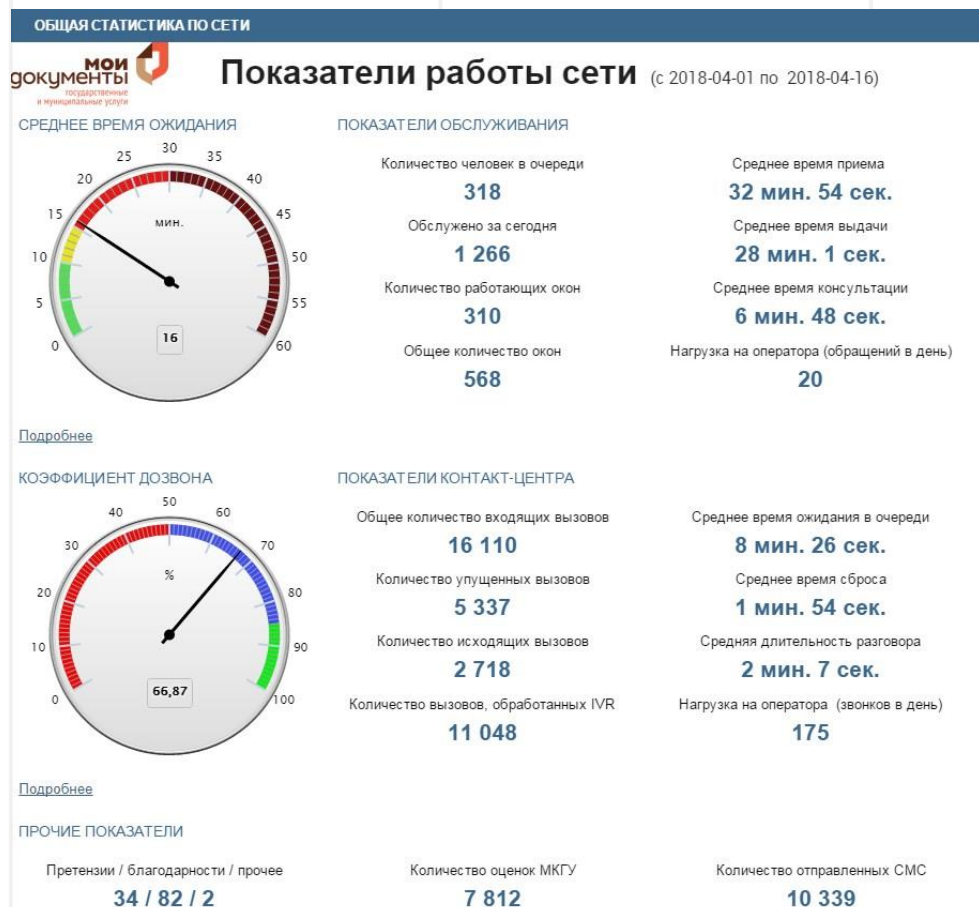
# ЭФФЕКТИВНОСТЬ

16 минут ожидание  
33 минуты прием

Было: **апрель 2018**

14 минут ожидание  
18 минут прием

Стало: **август 2018**





# ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДАННЫЕ

АИС  
«Электронная  
очередь»

Государственная  
информационная  
система  
Новосибирской  
области «Центр  
приема  
государственных  
услуг»

«Контакт-центр»

МКГУ

МДМ



Система бизнес-  
анализа деятельности  
МФЦ ВІ  
Новосибирская  
область



Государственное  
задание

Периодическая  
отчетность в  
ведомства

Заполнение форм  
АИС МРС

Претензионная  
работа

Основные показатели  
МФЦ

# НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ

---



**Мобильное приложение**



**Внедрение методов прогнозирования и моделирования (СПР)**



**Мотивация персонала**

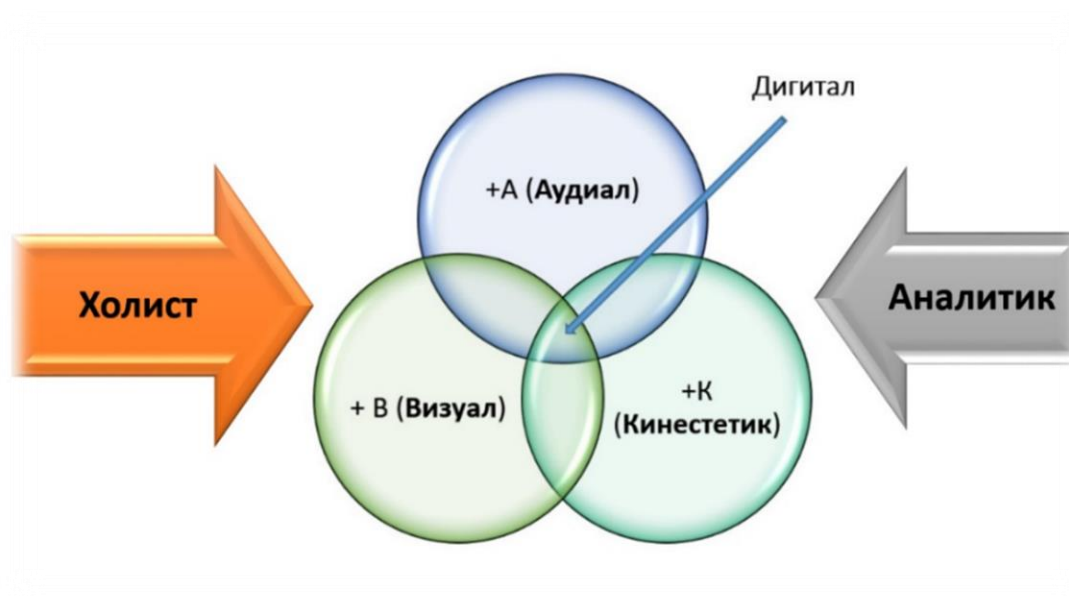


**Инфосервисы**

# КАНАЛЫ ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ

---

Выделяют основные четыре типа сенсорных систем:



Вы можете думать, что в ваших программах были ошибки. Но это не так. Система настолько продумана, что даже ошибки были частью программы.



**МОИ**  
**документы**  
государственные  
и муниципальные услуги

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**