

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.

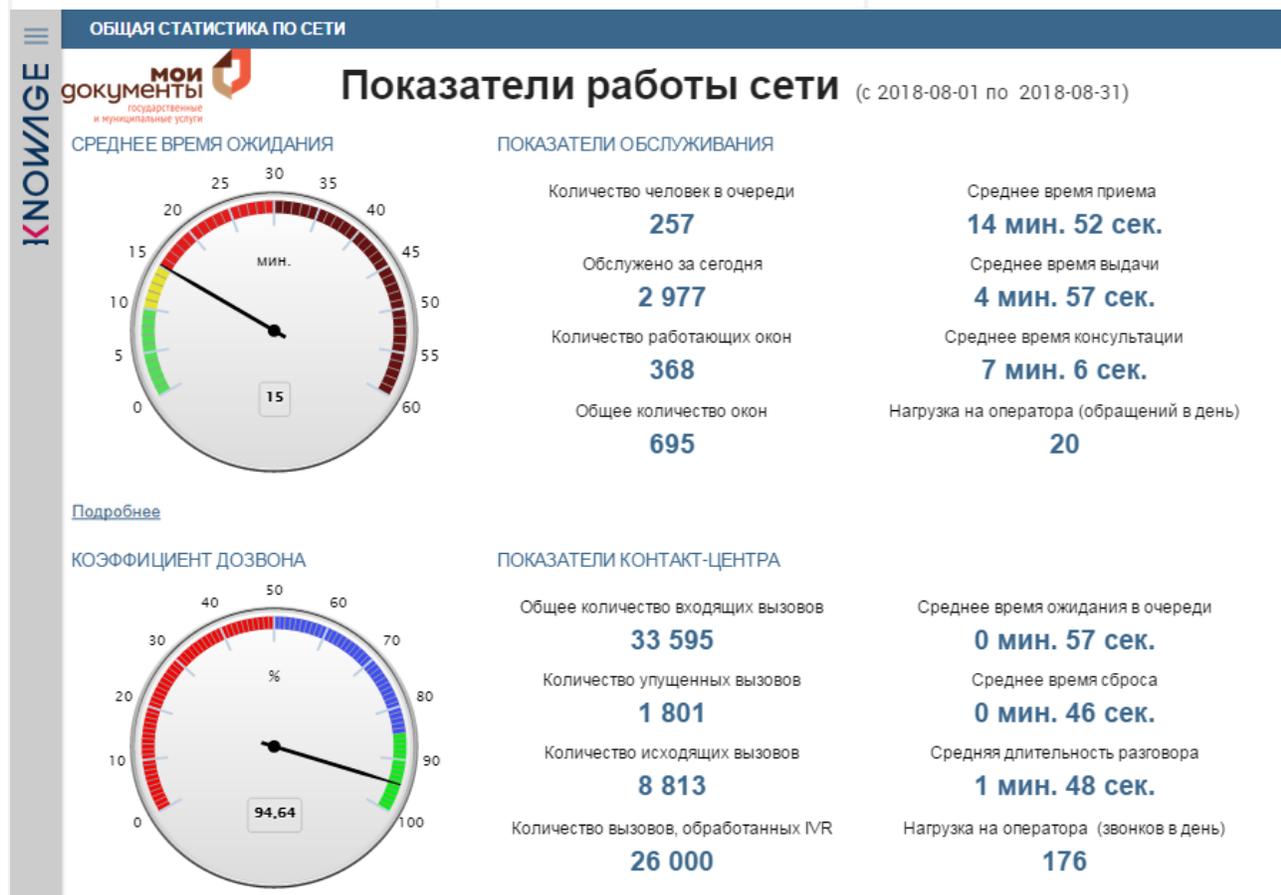
Связывать
разнородную
информацию

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				

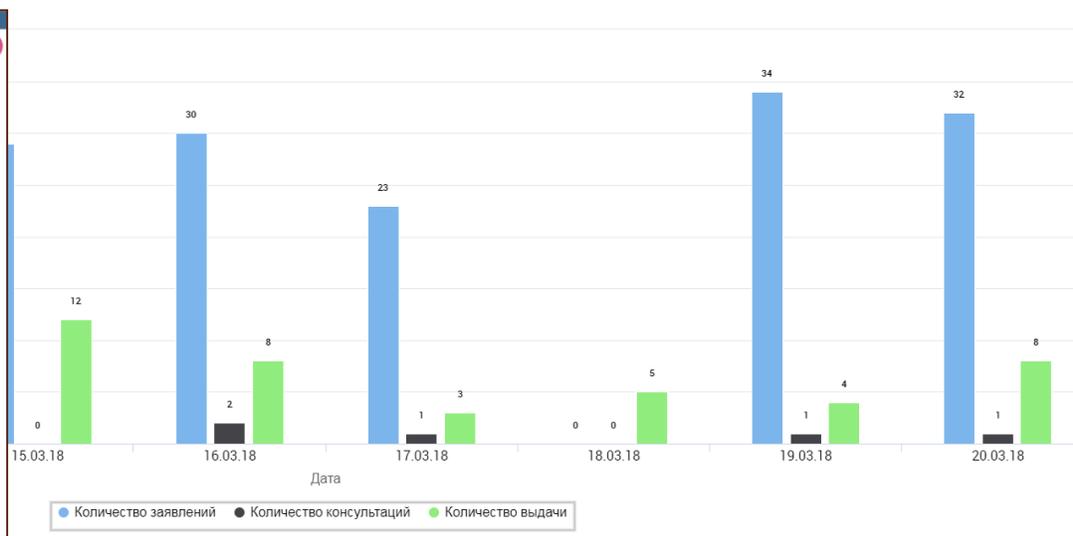
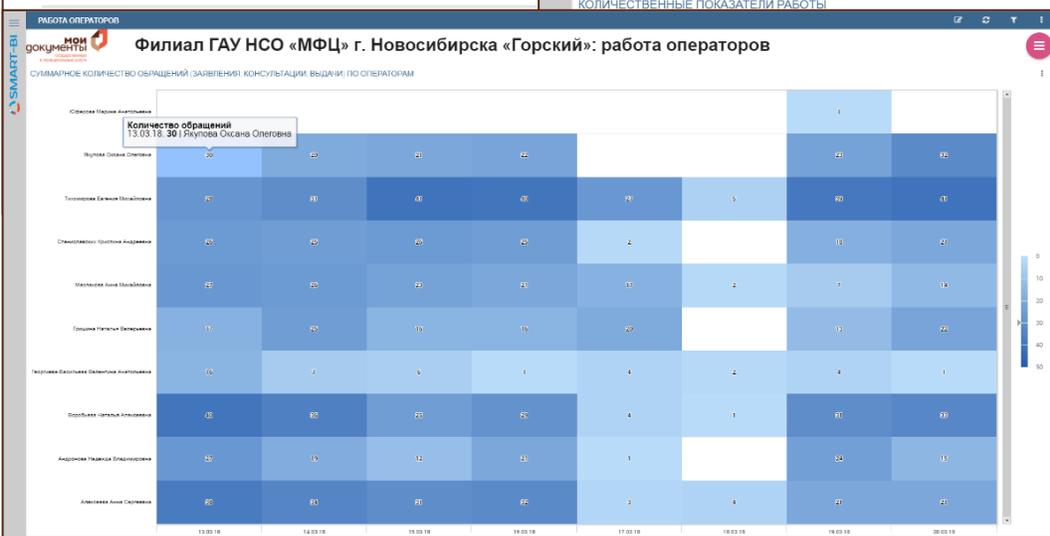
Общая Статистика По Се... > Общая Статистика Филиа... > Информация По Оператору

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



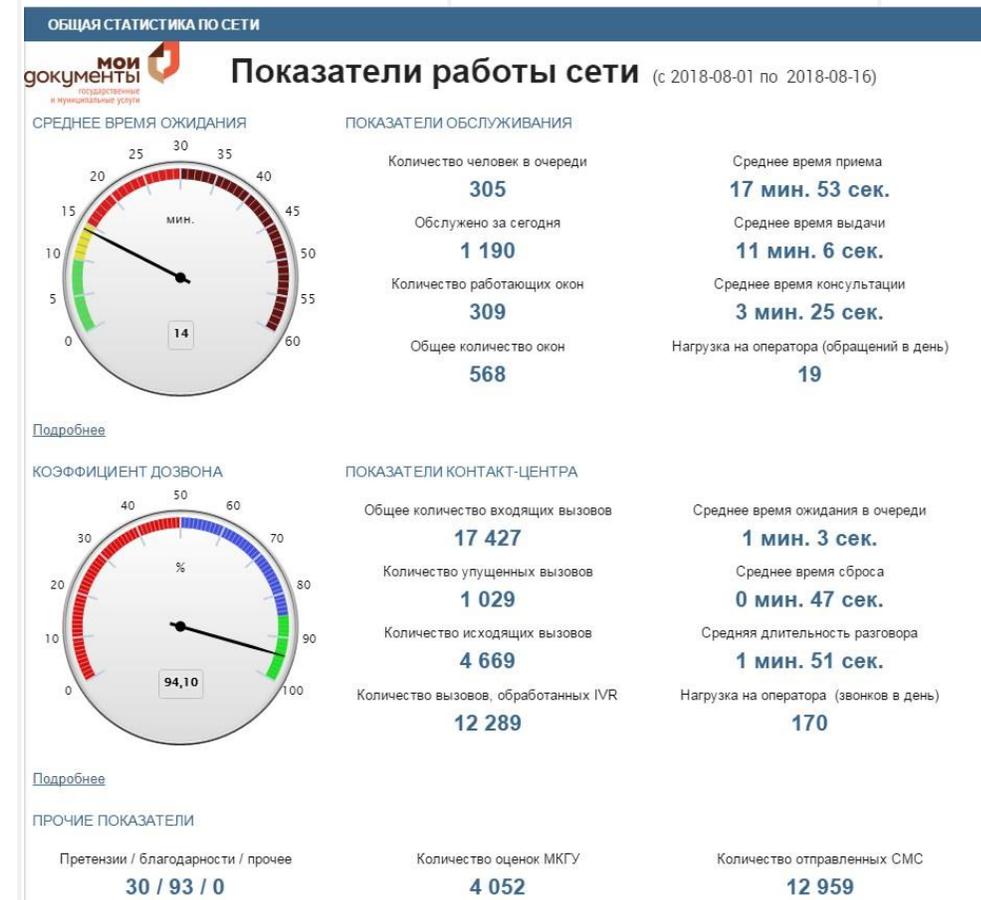
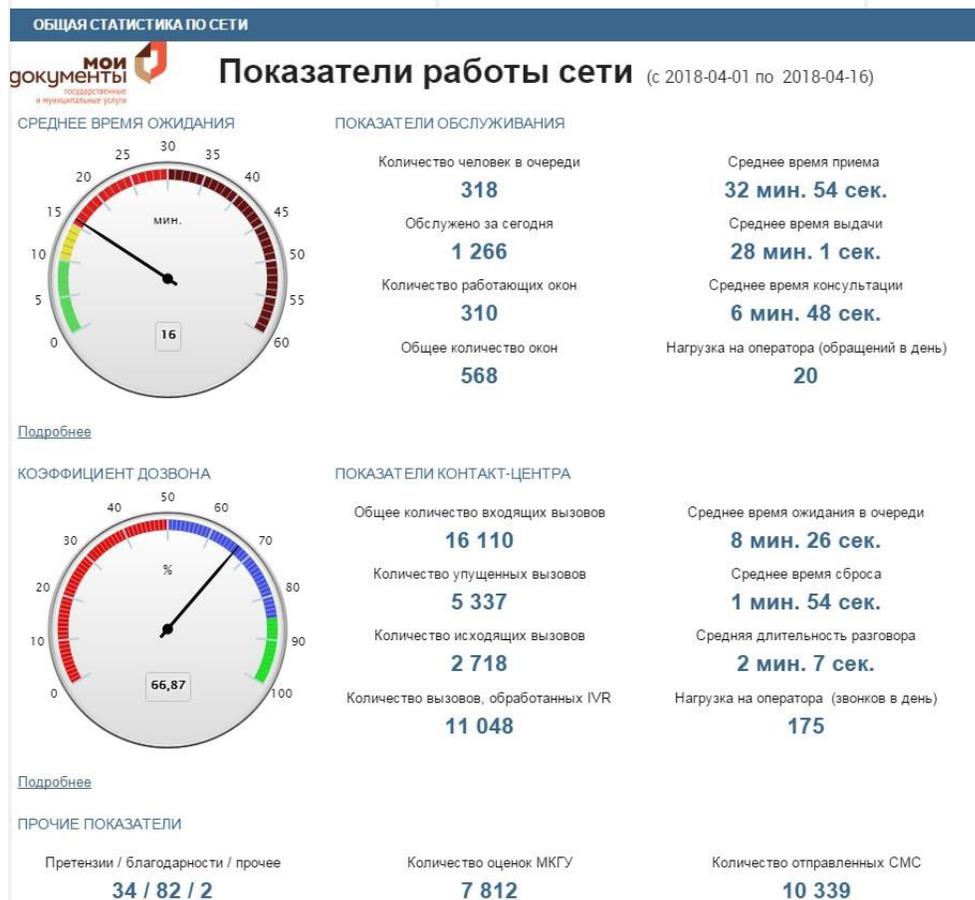
ЭФФЕКТИВНОСТЬ

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)



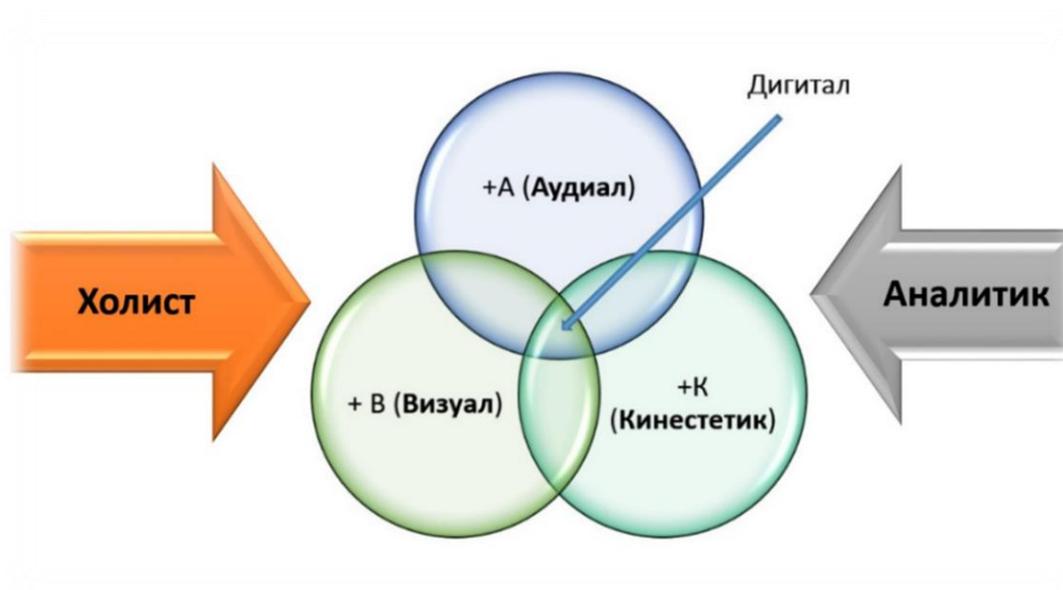
Мотивация персонала



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!