

«Оптимизация предоставления
государственных, муниципальных и иных
услуг в филиале АУ «МФЦ»
в Центральном р-не г.Воронежа в секторе
пользовательского сопровождения»

Сроки реализации проекта:
«01.03.2022 – 31.08.2022»

Филиал АУ «МФЦ» в Центральном р-не г. Воронежа

Филиал АУ «МФЦ» в Центральном районе г.Воронежа был открыт в сентябре 2019.

Количество работающих окон для приема документов – 30.

Зона электронных услуг 10 рабочих мест для самостоятельной работы (зона СПС).

Штатная численность – 42 чел.

Филиал оказывает 300 видов государственных, муниципальных и дополнительных услуг, количество обращений в месяц в среднем - 6 000.

Является одним из семи действующих филиалов на территории города Воронеж и входит в региональную сеть АУ МФЦ». Всего в АУ «МФЦ» 40 филиалов, в том числе 33 на территории области.



FS: Финансовое положение:

- Прибыль на единицу вложения 3
- Финансовая зависимость 4
- Арендное имущество 5
- Финансирование из бюджета 5
- Легкость ухода из отрасли 1
- Риски 1

3,16

ES: Степень стабильности:

- Технологические изменения 5
- Изменения спроса на госуслуги 1
- Давление конкурентной среды 1
- Препятствия для вхождения в отрасль 0
- Удобство при получении услуг 5

2,4

CA: Конкурентные преимущества:

- Доля в отрасли 5
- Количество оказываемых услуг 5
- Лояльность контрагентов (ОИВ и МСУ) 4
- Уровень технологий 5
- Востребованность для заявителей 5

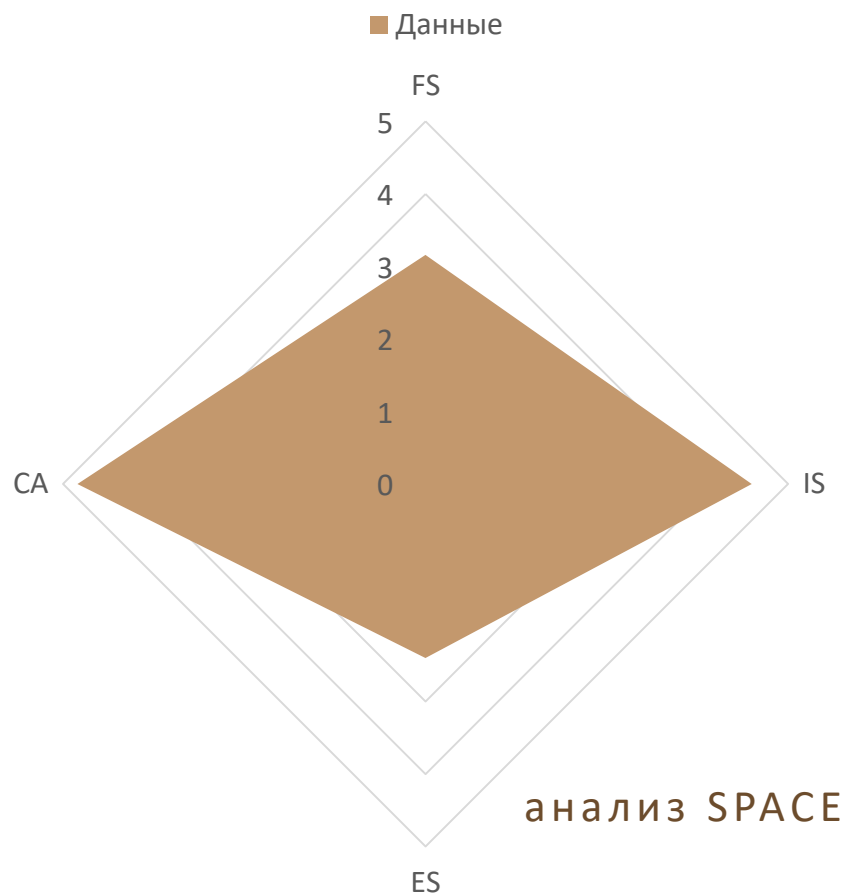
4,8

IS: Внешняя привлекательность:

- Потенциал роста компании 4
- Степень привлекательности 5
- Уровень технологий 5
- Легкость доступа для получения услуг 5
- Инновации 4
- Расширения перечня услуг 4

4,5

Филиал АУ «МФЦ» в Центральном районе занимает привлекательную позицию и обладает конкурентным преимуществом в системе АУ «МФЦ» Воронежской области, т.к. постоянно использует инновации, расширяет перечень оказываемых услуг и востребован у заявителей. Данная стратегия является оптимальной для вновь открытого филиала.



Канва бизнес-модели «бережливого» стартапа «СМАРТ-МФЦ»

Проблемы потребителей:

1. Большие временные затраты
2. Необходимо предоставить подлинников документов
3. Ожидание

Альтернативные предложения:

1. Подача документов в окне приема
2. В ОИВ.

Решения:

1. Подача документов в электронном виде через портал www.gosuslugi.ru

Ключевые метрики:

1. Количество услуг, оказанных в СМАРТ-МФЦ
2. % выполнения плана
3. Отзывы
4. Сколько повторно обратились в СМАРТ-МФЦ.

Уникальное ценностное предложение:

1. Здесь и сейчас
2. 24/7
3. 30 % off на госпошину

Девиз:
СМАРТ-МФЦ – это дорога в мир цифровых услуг.

Несправедливое (нерыночное) конкурентное преимущество:
Возможность получать государственные услуги, не выходя из дома.

Каналы предложения:

1. Социальные сети
2. Сайт МФЦ
3. Реклама в помещении филиала
4. Зона ресепшен филиала

Целевые группы потребителей:
Физические лица, которым требуются социально-значимые услуги.

Ранние пользователи:
Клиенты, которые уже получали услуги и проинформированы о возможности получения услуг самостоятельно дома через www.gosuslugi.ru

Структура затрат:

1. Расходы на перепланировку помещения и оснащение техникой.
2. Расходы на ЗП новых сотрудников.

Потоки доходов:

1. доход от расщепления госпошины
2. возможность привлечения клиентов на дополнительные (платные) услуги

Обоснование выбора:

- ✓ 1. Невысокая информированность заявителей о получении государственных, муниципальных и иных услуг в электронном виде.
- 2. Невысокий процент заявителей, обладающих навыками пользования порталом www.gosuslugi.ru
- 3. Конфликтные ситуации, когда отсутствует предварительная запись на получение государственных, муниципальных и иных услуг.
- 4. Недостаточное количество при выполнении государственного задания услуг в электронном виде.
- 5. Увеличение выполнения государственного задания в электронном виде.



Границы процесса:

От «обращения заявителя за услугой»

До «получения результата в секторе пользовательского сопровождения в филиале»



Оптимизация предоставления услуг в электронном виде

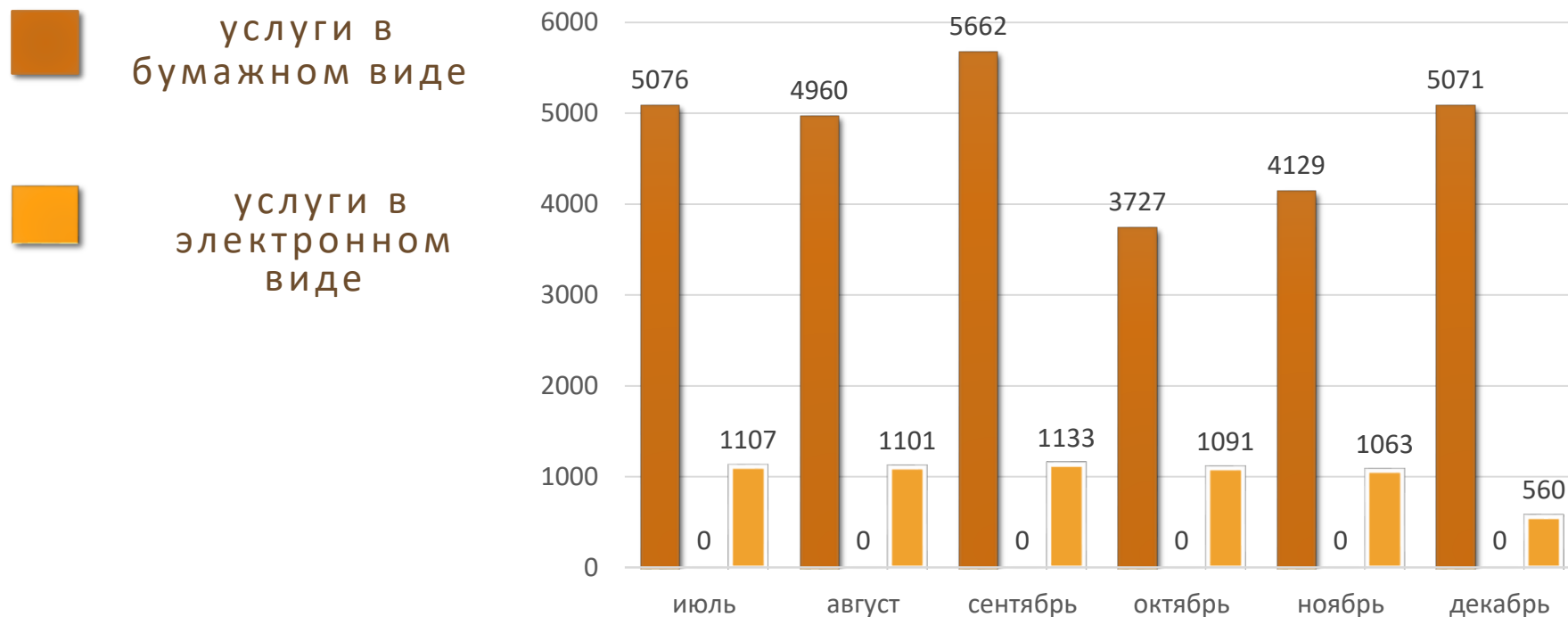
Цели проекта:

Наименование цели, ед. изм.	Показатель на начало проекта	Целевой показатель
Увеличение объема государственных, муниципальных и иных услуг в электронном виде, ед./в дн.	36	87
Увеличение выполнения государственного задания в электронном виде (%)	39	100

Плановый эффект:

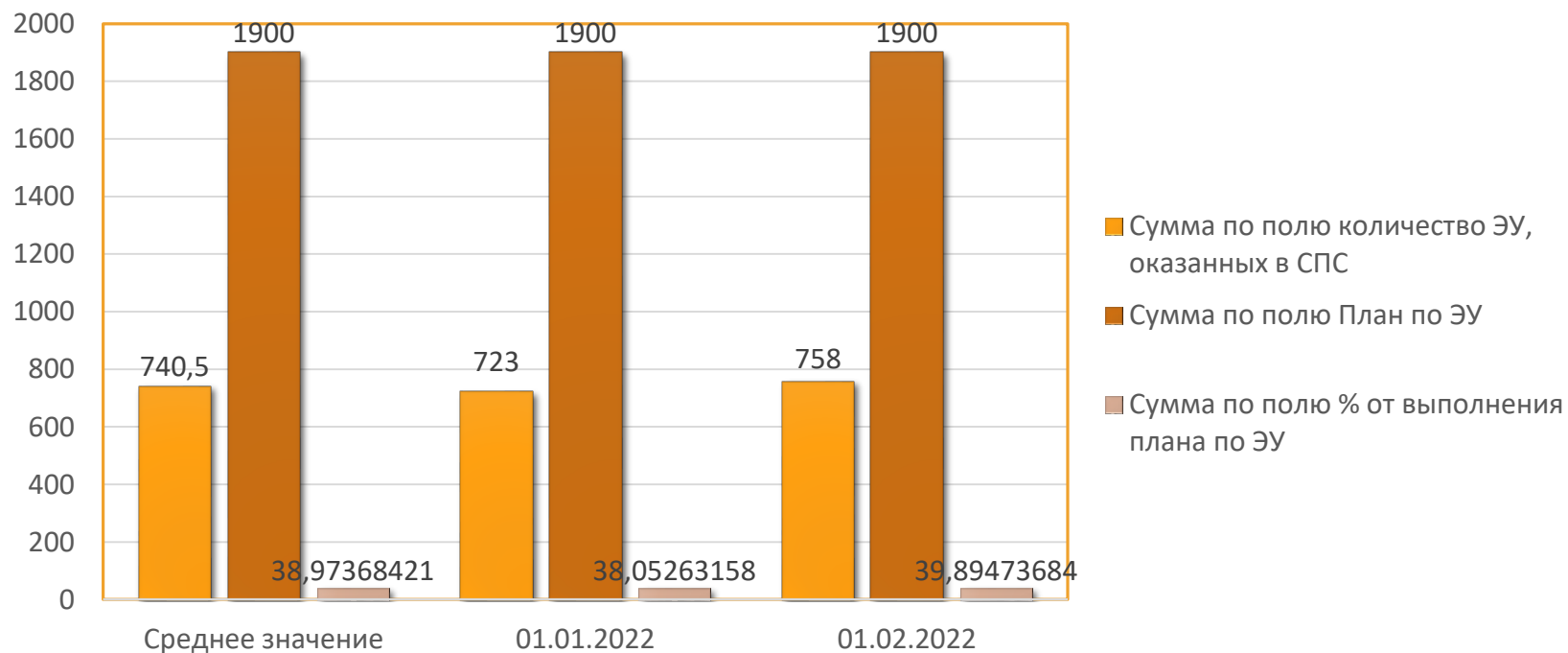
- ✓ 1. Повышение уровня удовлетворенности.
- ✓ 2. Минимизация / исключение конфликтных ситуаций

Статистика обращений заявителей при подаче документов в бумажном виде и электронном виде за период с 01.07.2021 по 31.12.2021:

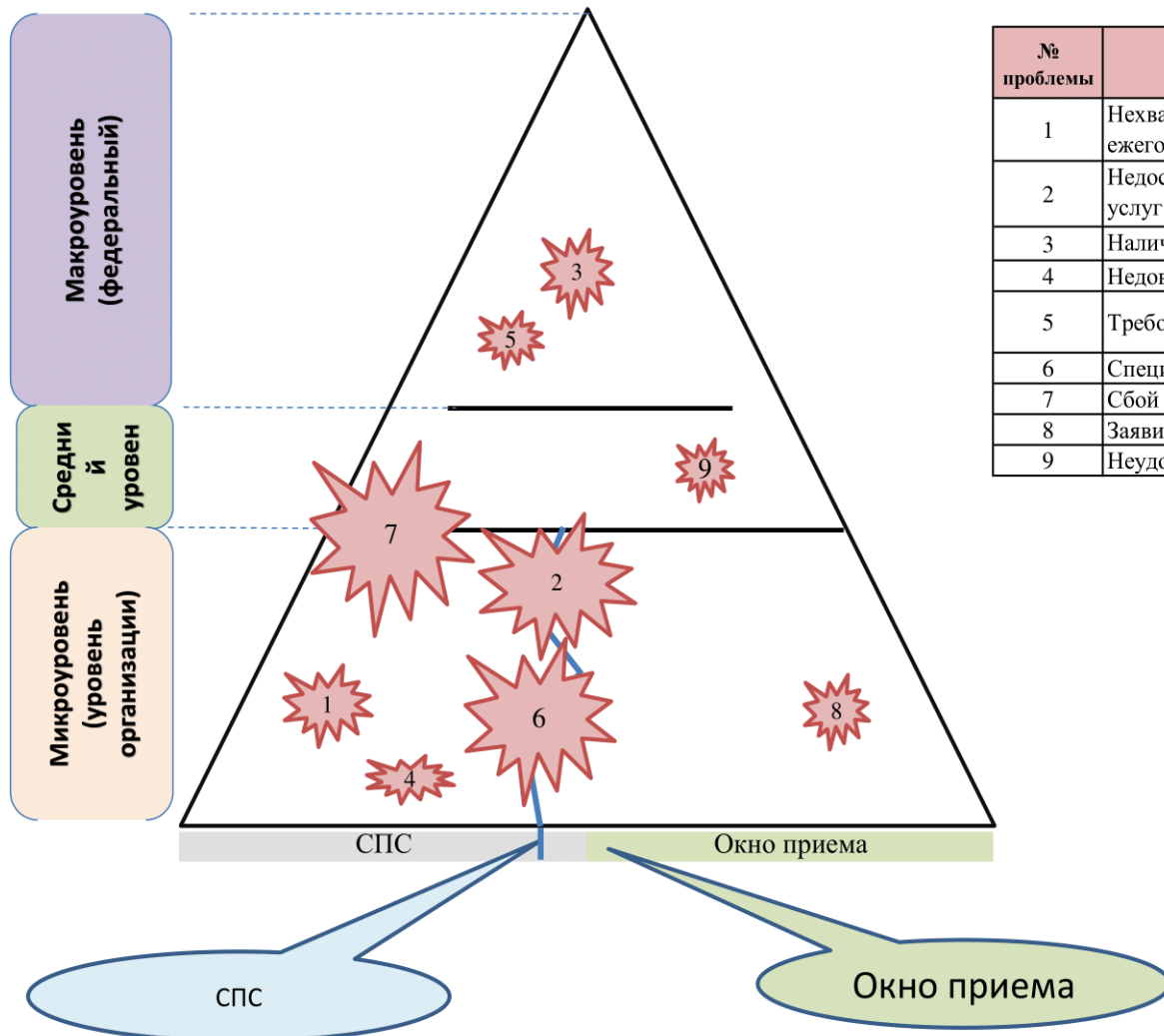


Статистика обращений заявителей при подаче документов в электронном виде за период с 01.01.202 по 28.02.2022:

Анализ услуг в СПС с 01.01.2022 по 28.02.2022



Позиционирование проблем (пирамида)



№ проблемы	Наименование проблемы:
1	Нехватка в штате специалистов в зоне СПС в связи с больничными и ежегодными отпусками
2	Недостаточная информативность о возможностях и преимуществах получения услуг в зоне СПС
3	Наличие альтернативного варианта получения услуги в окне приема
4	Недоверие к информационным системам и безопасности данных
5	Требование органов власти предъявлять документы на бумажном носителе
6	Специалист не уполномочен заполнять информацию от имени заявителя
7	Сбой в работе электронных сервисов
8	Заявитель не хочет самостоятельно заполнять информацию
9	Неудобное время для подачи/получения документов в ОГВ

Увеличение процента выполнения государственного задания

№ п/п	Проблема	Решить полностью	Решить частично	Решение не планируется	Примечание
1	Нежелание у гражданина получать услуги в СПС		✓		
1.1	Наличие альтернативного варианта получения услуги в окне приема		✓		
1.2	Недоверие к информационным системам и безопасности данных		✓		
1.3	Требование органов власти предоставлять документы на бумажном носителе			✓	
1.4	Сбой в работе электронных сервисов			✓	
1.5.	Неудобное время для подачи/получения документов в ОГВ			✓	
2	Недостаточный уровень владения ПК		✓		
2.1	Заявитель не хочет самостоятельно заполнять информацию		✓		
2.2	Специалист МФЦ не уполномочен заполнять информацию от имени заявителя		✓		
3	Недостаточная информативность о возможностях и преимуществах получения услуг в зоне СПС		✓		
3.1	Нехватка специалистов в зоне СПС	✓			
3.2	Недостаточное количество рекламы для получения услуг в зоне СПС	✓			

Уважаемые заявители!

Для вашего удобства в филиале АУ «МФЦ» в Центральном районе г. Воронежа организован сектор пользовательского сопровождения, где вы можете получить государственные, муниципальные и дополнительные услуги легко и быстро, воспользовавшись сервисами единого портала «Госуслуги» и других сайтов государственных учреждений, разработанными пошаговыми инструкциями и помощью специалистов филиала.



Преимущества получения услуг в электронном виде:

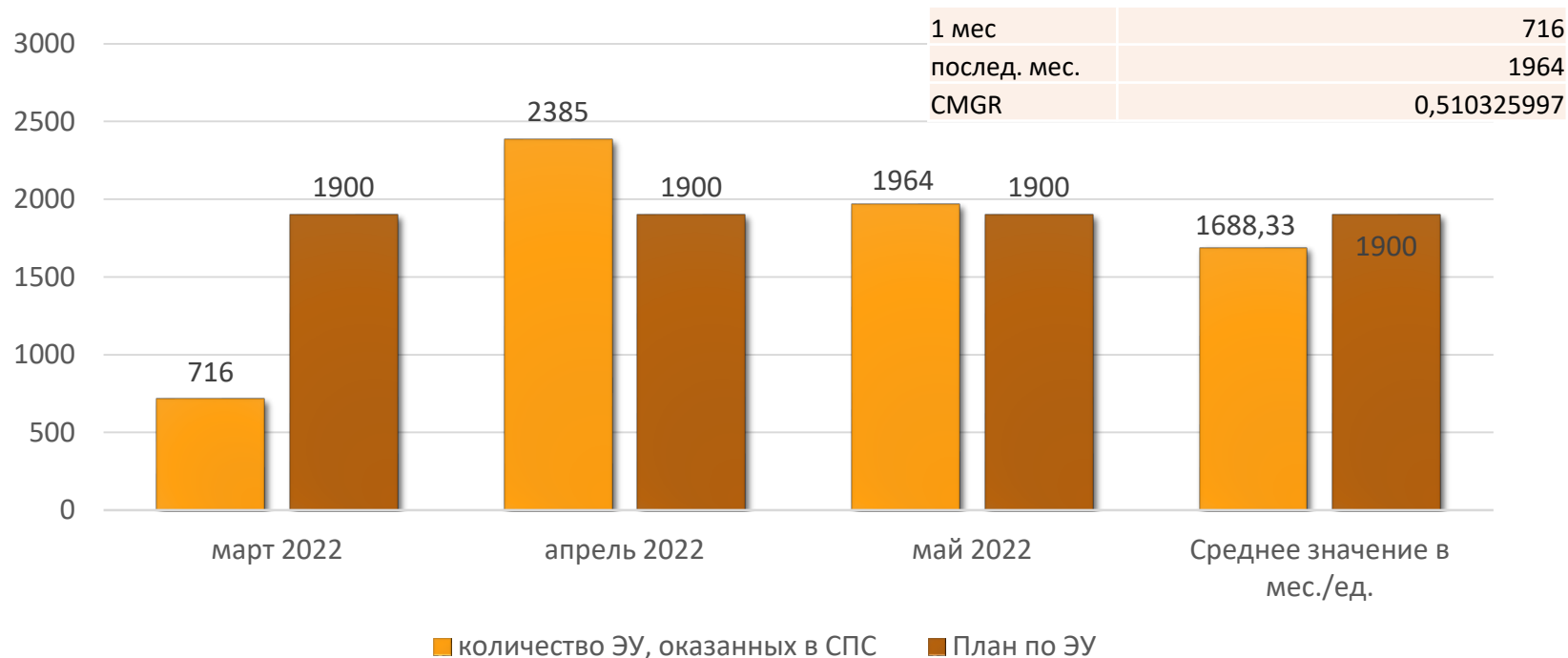
1. Упрощение получения услуг, а также другой полезной информации
2. Сокращение временных затрат
3. Уменьшение финансовых издержек
4. Сокращение количества предоставляемых документов
5. Снижение административных барьеров и повышение доступности
6. Информирование на каждом этапе рассмотрения заявления

-30%

Ждем вас в секторе пользовательского сопровождения!

Статистика обращений заявителей при подаче документов в электронном виде за период с 01.03.2022 по 31.05.2022:

Статистика обращений в СПС с 01.03.2022 по 31.05.2022





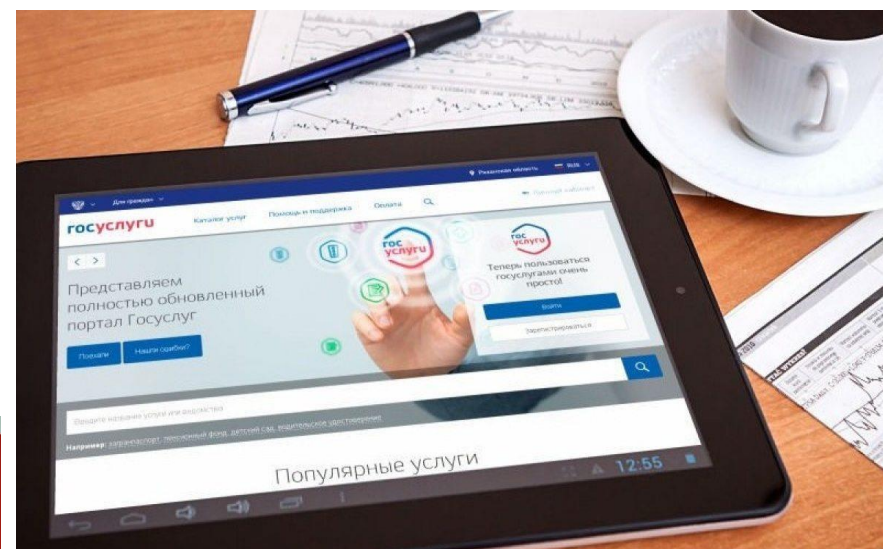
Сентябрь 2022 - 190 услуг на
1 рабочее место, ежемесячный
план **1900 услуг** в месяц, доля от
общего плана **40 %**.

На федеральном уровне необходимо принять нормативные акты, в соответствии с которыми определенные такими актами государственные и муниципальные услуги будут предоставляться исключительно в электронном виде.

**РАСПОРЯЖЕНИЕМ
ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
от 6 сентября 2021 г. № 2470-р утвержден план график
мероприятий по совершенствованию предоставления
услуг через ЕПГУ.**

МФЦ – дорога в мир цифровых услуг

1. «здесь и сейчас».
2. доступность услуг «24/7»
3. 30 % скидка на оплату госпошлин



Получить государственные услуги возможно, не выходя из дома или офиса.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!