



Стратегия повышения эффективности системы взаимодействия  
органов исполнительной власти с гражданами  
на основе цифровых технологий

---

Чебыкин Евгений Сергеевич  
2020

1

Цель исследования – разработать стратегию повышения эффективности системы взаимодействия органов исполнительной власти с гражданами на основе цифровых технологий.

2

Предмет исследования – совокупность организационно-управленческих отношений, возникающих в процессе взаимодействия с гражданами.

3

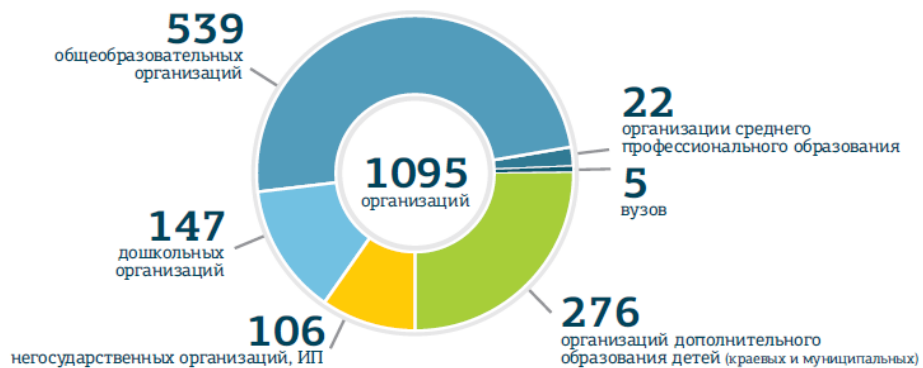
Объектом исследования является региональная система органов государственного и муниципального управления в сфере образования.

4

Исследовать предметную область взаимодействия органов власти с гражданами при осуществлении функций управления образованием. Выявить факторы, препятствующие повышению эффективности системы взаимодействия. Выработать рекомендации по совершенствованию системы взаимодействия на основе применения цифровых технологий.

5

Выработать рекомендации по совершенствованию системы взаимодействия на основе применения цифровых технологий. Разработать и оценить стратегический проект по внедрению IT-комплекса на примере регионального органа исполнительной власти в сфере образования;



**1** 390 тысяч обучающихся (Дошкольные и школьные организации)

**2** 100 тысяч детей (Дополнительного образования)

**3** 50 тысяч студентов (Профессиональное образование)

**4** 50 тысяч студентов (ВУЗ)

**5** 41 тысяча сотрудников системы образования Алтайского Края

**Негосударственные организации и ИП**



**Организации дополнительного образования детей**



## КАНАЛЫ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН



## КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ В СИТУАЦИИ ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ

4 оператора горячей линии в день

2 оператора горячей линии в ночь



# 1274 звонка



## ПЕРИОДЫ ПИКОВЫХ НАГРУЗОК НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

Традиционные:

- 1 Начало отопительного сезона (октябрь-ноябрь)
- 2 Начало приемной кампании в 1 класс (с 1 февраля) вторая волна (с 1 июля)
- 3 Начало учебного года (с 1 сентября)
- 4 Комплектование дошкольных организаций в мае – июне ежегодно
- 5 ОГЭ и ЕГЭ (с 1 апреля звонки)

Чрезвычайные (с апреля 2020, по настоящий момент):

- 1 Пандемия
- 2 Горячее питание
- 3 Дистанционное образование
- 4 Цифровая образовательная среда (протесты родителей)

## В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ СИСТЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ГРАЖДАНАМИ ФУНКЦИОНИРУЕТ, НО СУЩЕСТВУЮТ БАРЬЕРЫ

1

Сбой в работе “горячей линии” может нанести урон жизни или здоровью граждан

2

Отсутствие межличностного доверия между сотрудниками, участвующих в едином бизнес-процессе.

3

Очень большая нагрузка на сотрудников колл-центра

4

Необходимость дополнительного финансирования, которое необходимо обосновать

## РАЗРАБОТАНА СТРАТЕГИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ

1

Расчет необходимого количества операторов колл-центра

2

Расчет нагрузки и стоимость оборудования

3

Разработана схема, выбор платформы

4

Разработана концепция безопасности

5

Интеграция с онлайн-офисом Министерство24



## ЭФФЕКТ ОТ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТА ПО ПОВЫШЕНИЮ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ С ГРАЖДАНАМИ НА ОСНОВЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1

Сокращение сроков получения обратной связи:  
на 15% за счет внедрения единых правил к управлению данными  
на 15% за счет с межведомственного взаимодействия  
анализ поступающих обращений благодаря

2

Повышение качества обработки обращения  
Рост уровня доверия граждан к органам власти



3

Прогнозирование пика нагрузок  
Мониторинг и контроль  
Работе в условиях пандемии

4

Экономия бюджетных средств

5

Задел для дальнейших разработок

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ