



**Выпускная аттестационная работа (проект) по теме:
«Инновации управления бизнес-процессами предоставления
услуг МФЦ в условиях цифровой трансформации».**

Руководитель ВАР: к.п.н., доцент Хроменкова Г.А.

Слушатель: Айваржи С.Н.

Цель

✓
**Разработка
инновационных
направлений развития
управления
бизнес-процессами
предоставления услуг
МФЦ региона в условиях
цифровой трансформации**

Задачи

✓
проанализировать основы
организации деятельности МФЦ;

выявить основные проблемы
организации деятельности МФЦ;

провести анализ необходимости и
разработать предложения по
автоматизации деятельности;

выработать предложения по
оптимизации структуры и
использованию современных
инструментов контроля за
персоналом МФЦ;

усовершенствовать регламентацию
и стандартизацию деятельности

Объект исследования

✓
Система отношений,
возникающих в процессе
организации деятельности
МФЦ Смоленской области

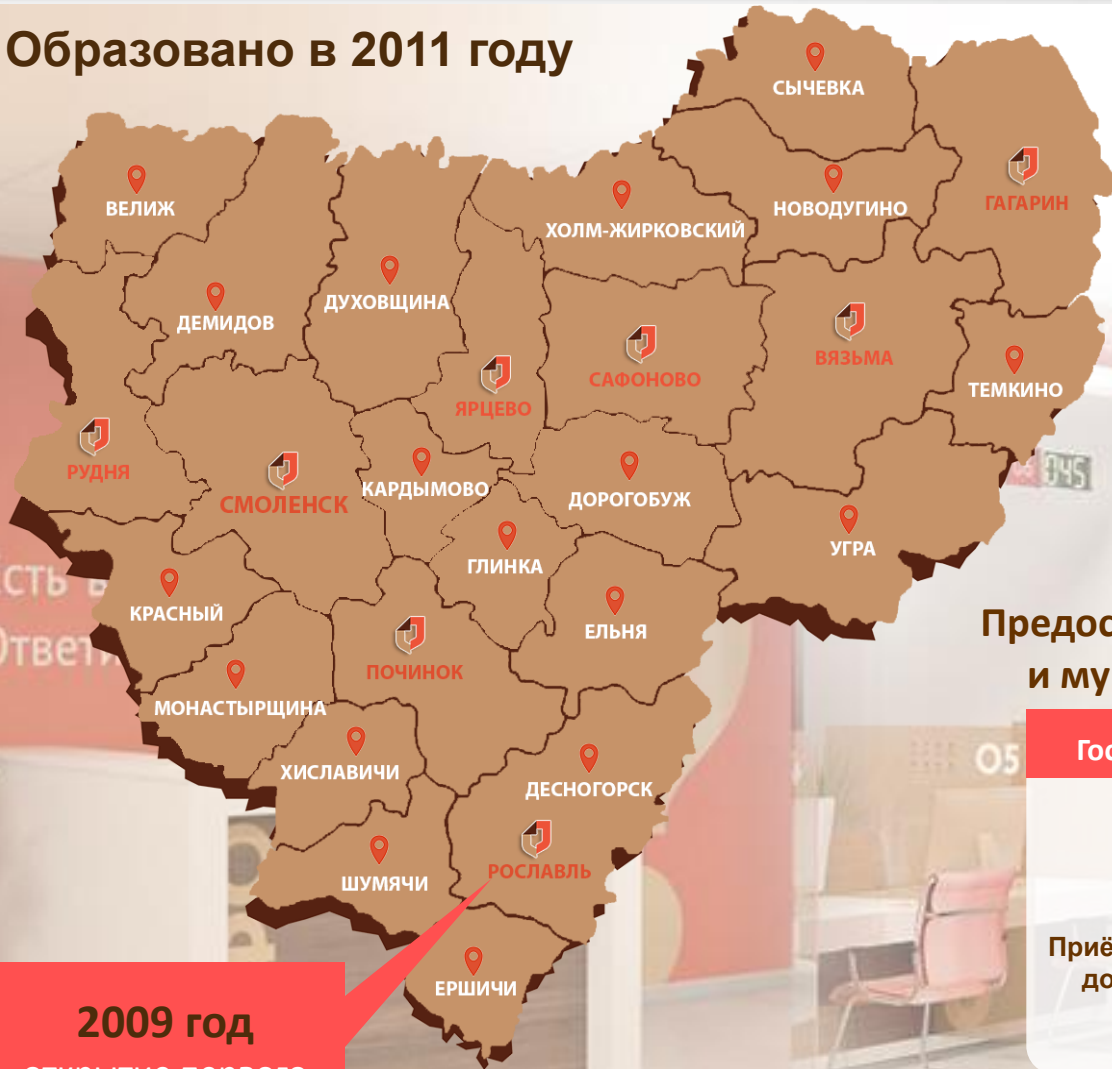
Предмет

✓
Инновационные инструменты в
управлении бизнес-процессами
предоставления услуг
МФЦ Смоленской области

Смоленское областное государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению»



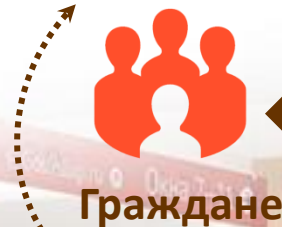
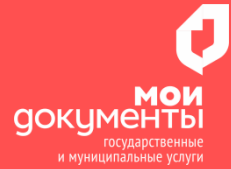
Образовано в 2011 году



2009 год
открытие первого
МФЦ в Рославле

27 центров оказания услуг **75** ТОСП **5** ЦОУ **304** окна обслуживания

Основные виды деятельности учреждения



Потребители государственных
и муниципальных услуг



Охват населения **95,19%**
Количество видов услуг **779** услуг

Предоставление населению комплекса общественно значимых государственных
и муниципальных услуг по принципу «одного окна», а также ряда сервисов

Государственные и муниципальные услуги и сервисы



Приём и выдача
документов



Бесплатная
юридическая
помощь



Банкротство



Портал
Госуслуг

Иные услуги и сервисы



Мобильные
выезды



Составление
договоров



Заполнение
деклараций

Упрощение для граждан и бизнеса процедур
получения массовых общественно значимых
государственных и муниципальных услуг



Сокращение времени обслуживания и
ожидания, сроков получения услуги,
высокое качество обслуживания



Рост удовлетворенности и доверия
населения и представителей бизнеса



Автоматизация
процессов,
минимизация
«человеческого
фактора»



Типизация и
стандартизация
деятельности



Развитие
межведомственного
о взаимодействия
(без участия
потребителя услуги)



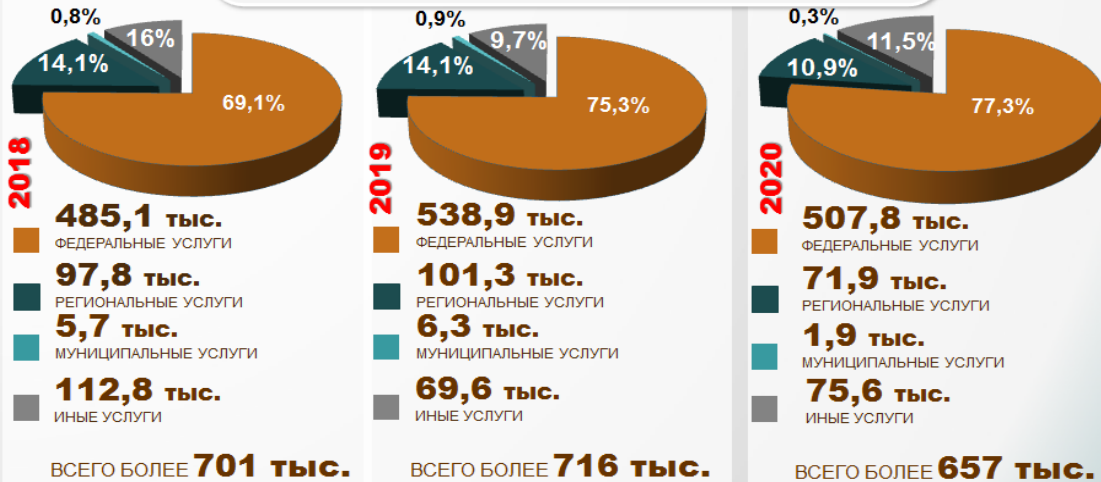
Создание клиентоориентированной,
доступной и комфортной среды



Развитие
дополнительных
сервисов

Оценка количественных показателей деятельности организации

Динамика оказанных услуг

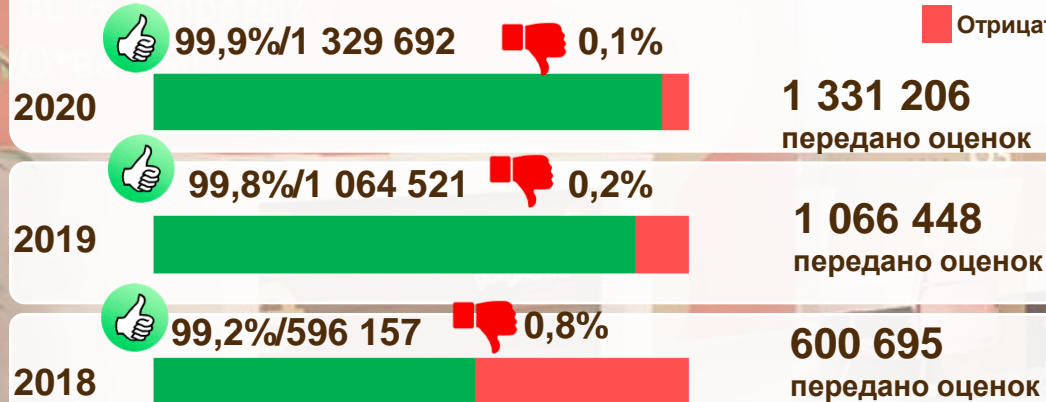


ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ



ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В ИАС МКГУ

Положительные
Отрицательные



ДИНАМИКА ЗВОНКОВ ЦТО





**текучность кадров
в связи с
обширным
спектром
оказываемых
услуг**



**недостаточный
уровень
автоматизации
всех бизнес-
процессов
оказания услуг**



**отсутствие
учебного модуля
сотрудников МФЦ**



**необходимость
оптимизации
структуры МФЦ**



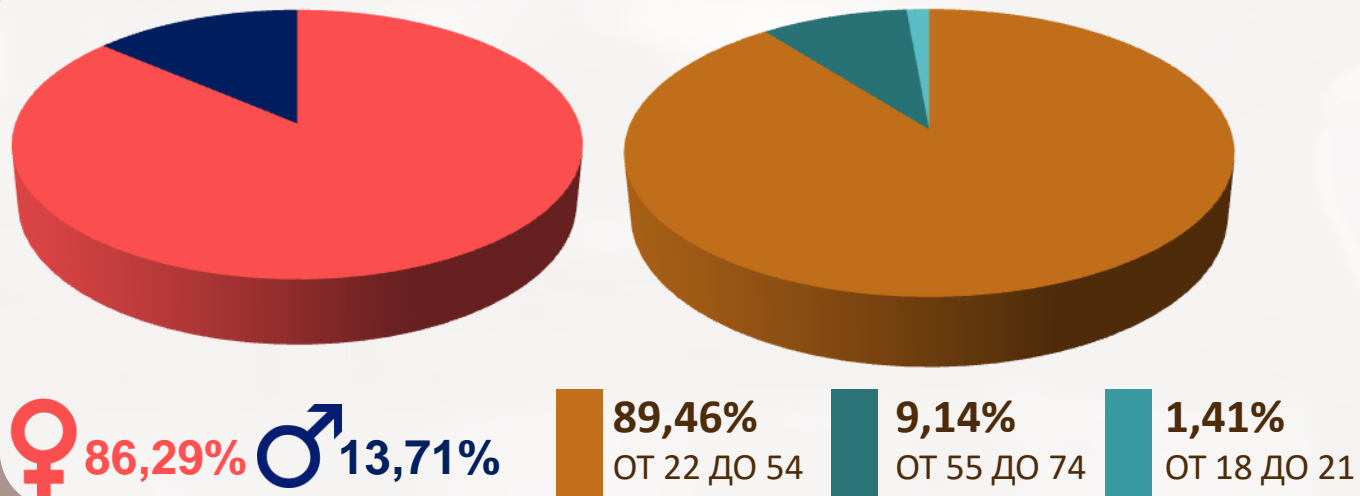
**потребность в
более детальной
регламентации и
стандартизации
каждого бизнес-
процесса
оказания услуг**



Характеристика персонала многофункционального центра



ХАРАКТЕРИСТИКА ПЕРСОНАЛА ПОЛОВОЗРАСТНАЯ



Характеристика персонала по уровню образования

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ



СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ



СРЕДНЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ



Состав модулей АИС МФЦ



Система приема и обработки заявлений;



Модуль системы управления электронной очередью (СУЭО);



Модуль межведомственного взаимодействия;



Модуль автоматической отправки SMS-уведомлений;



Система отчетности;



Модуль Портал МФЦ;



Экспертная система;



Модуль «Контакт-центр»;



Хранилище данных о заявителях;



Модуль бизнес анализа;



Редактор форм;



Offline-модуль;



Модуль администрирования;



Подсистема интеграции с внешними системами;



Модуль сканирования документов;



Перечень форм заявлений государственных и муниципальных услуг



Модуль поисковой системы;

Автоматизация процесса обучения и проверки знаний сотрудников МФЦ

модуль электронного обучения и контроля знаний



многообразие инструментов: тесты, задания, опросы, форумы и т.д



создание полнофункционального личного кабинета каждого сотрудника, история обучений, сертификаты и отчеты с возможностью организовать индивидуальный план развития персонала, формировать личные списки достижений пользователя, осуществлять целевое планирование в обучении и использоваться как инструмент для формирования кадрового резерва

возможность управления учебными процессами на основе учебных планов



разграничение прав доступа для разных подразделений учреждения



количество пользователей неограниченно



возможность создания каталога, содержащего списки курсов, страницу информации о курсе, плитки и иконки, встроенный поиск и фильтрацию курсов по названиям, по сотрудникам и любым настраиваемым полям



возможность создания модуля «История обучения» для отслеживания фактического времени, затраченного сотрудником на изучение курса и его отдельных элементов



возможность создания модуля «Отчет» с отображением статистики обученности сотрудников по подразделениям и отделам/должностям: количество обучающихся, обученных и проваливших обучение сотрудников с возможностью экспорта списка пользователей



включение элементов игрофикации: с присуждением сотруднику баллов опыта при прохождении курсов и отображением текущего уровня и прогресса достижения следующего уровня с помощью изображений и шкал

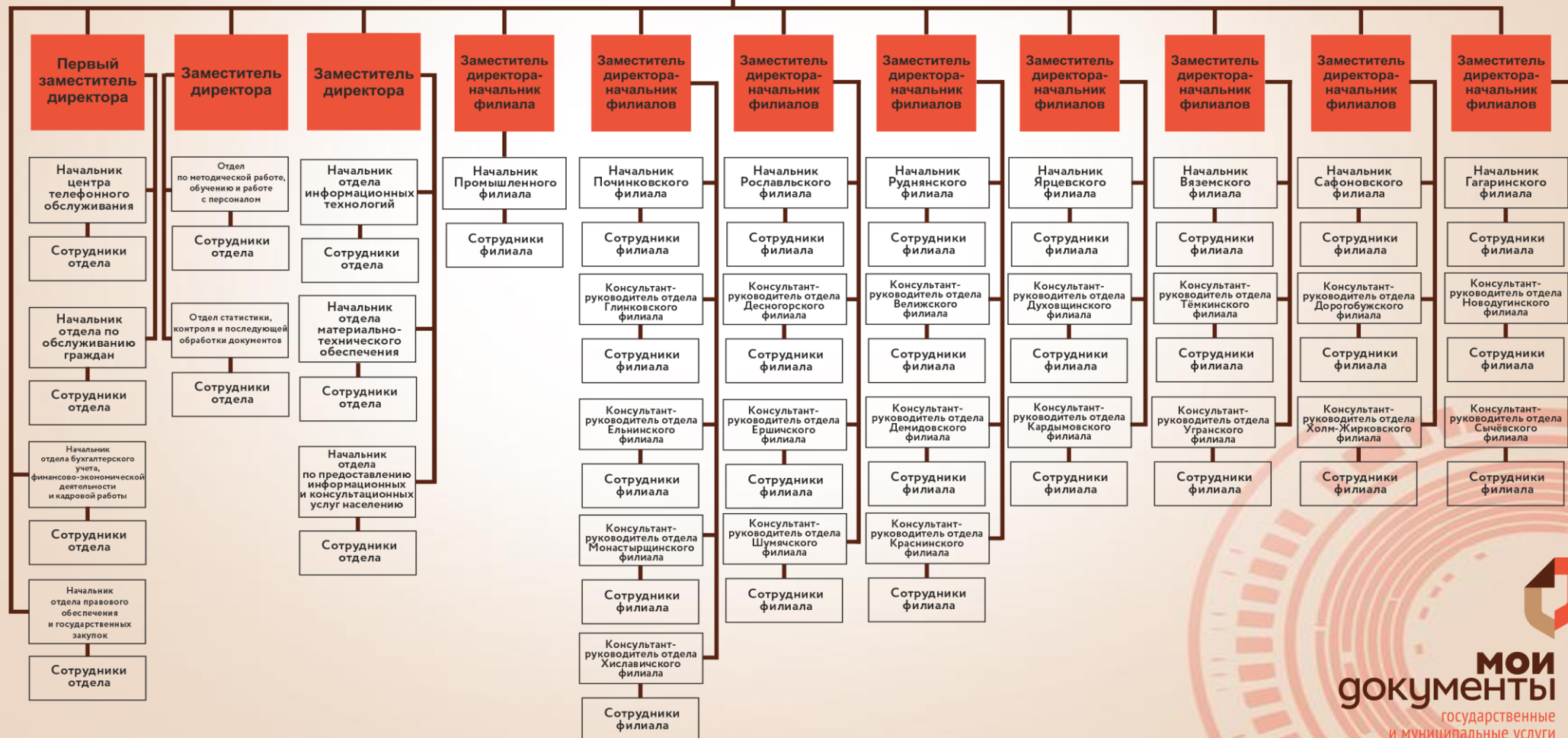


Предложения по оптимизации структуры и использованию современных инструментов контроля за персоналом МФЦ

Организационная структура

Директор

Линейно-функциональная





**модуль
«Бизнес анализа» АИС МФЦ**



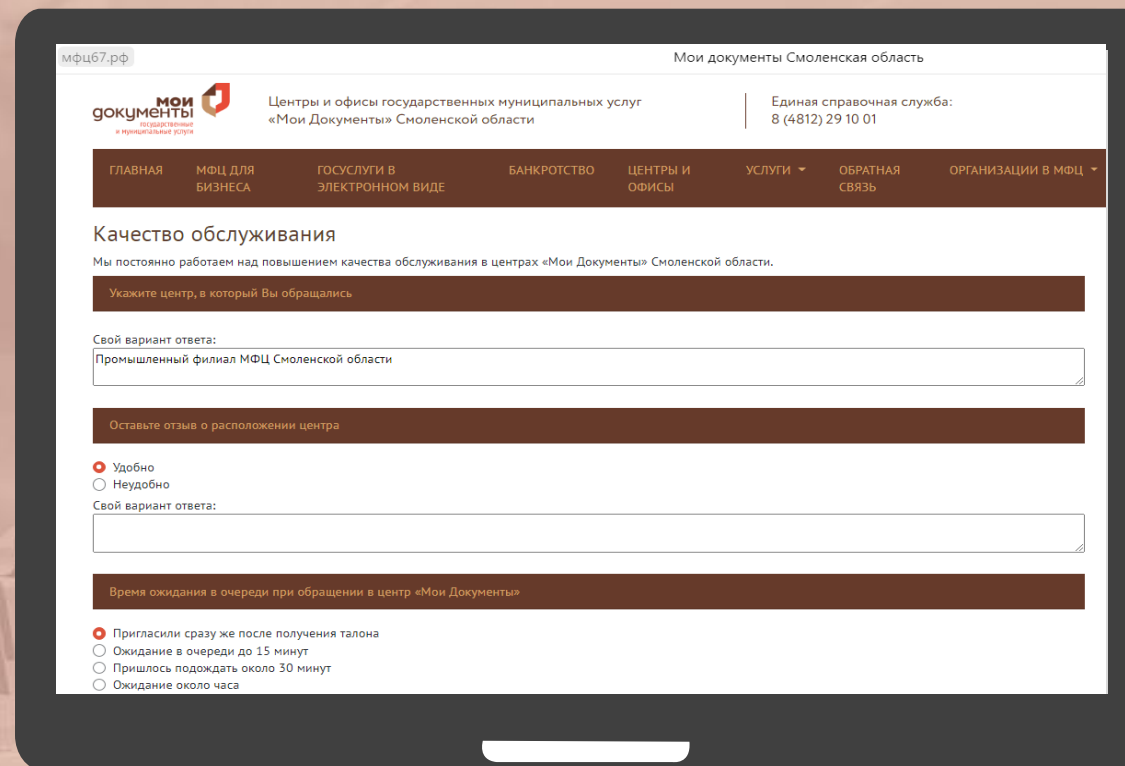
**отчетность
Системы управления
электронной очередью**



**модуль
«Опросы»**

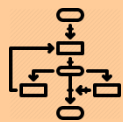


**модуль
«Контакт-центра»
АИС МФЦ**



Способы регламентации бизнес-процессов

Блок-схема



Регламент



Техносхема



Стандарт



Ожидаемый результат:

- строгое соблюдение норм действующего законодательства;
- определение перечня документов в рамках конкретной «жизненной ситуации»;
- регламентация максимальных сроков оказания услуги;
- исключение необоснованных отказов при оказании услуги;
- определение границы ответственности сотрудников МФЦ;
- корректное информирование заявителей о ходе оказания услуги.

Спасибо за внимание!