

Оптимизация процесса информирования заявителей

1 ВОВЛЕЧЕННЫЕ ЛИЦА И РАМКИ ПРОЕКТА

Заказчик проекта: директор АУ КО «МФЦ»

Владелец процесса: Усова Т.В. заместитель директора АУ КО «МФЦ»

Периметр проекта: филиал № 1 АУ КО «МФЦ» по г. Курску и Курскому району

Границы процесса: от посещения МФЦ до подачи документов после получения исчерпывающей консультации по государственной услуге/жизненной ситуации

Руководитель проекта: заместитель директора - начальник отдела оптимизации государственных и муниципальных услуг АУ КО «МФЦ» Аболмасов А.Н.

Команда проекта: Усова Т.В., Пьянков А.Н., Подорожникова М.А., Судакова Т.А., Кожевникова А.В.

2 ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА

1. Увеличение времени ожидания на получение справочной информации на стойке информирования, обусловленное увеличением числа заявителей, в том числе за счет граждан выехавших из приграничных районов Курской области.
2. Большие трудозатраты со стороны администраторов МФЦ на содержание информационных стендов (папки/инфостойки) в актуальном состоянии (совмещение с другими обязанностями)

Ключевые риски:

1. Снижение уровня удовлетворённости заявителей.
2. Увеличение времени ожидания в очереди для получения консультации.

3 ЦЕЛИ И ПЛАНОВЫЙ ЭФФЕКТ

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени на самостоятельный поиск информации	15	5
Сокращение времени ожидания в очереди к администратору, мин	5	0

КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

Повышение доступности и ясности информации об услугах для заявителей при самостоятельном ознакомлении

Высвобождение внутренних ресурсов (повышение эффективности работы администратора)

4 КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ (КС)

1	Старт проекта	01.07.2025
2	Диагностика (картирование) текущего состояния	01.07.2025 – 14.07.2025
3	Разработка целевой карты процесса и плана мероприятий	15.07.2025 – 28.07.2025
5	Реализация плана мероприятий (внедрение улучшений)	06.10.2025 – 09.03.2025
6	Закрепление результатов и закрытие проекта	18.03.2026