



# Проект «Эффективный регион»

Наименование организации: Автономное учреждение  
Курской области «Многофункциональный центр по  
предоставлению государственных и муниципальных  
услуг»

Название проекта: «Оптимизация процесса  
информирования  
заявителей в АУ КО «МФЦ»

# Карточка проекта



## Наименование проекта: Оптимизация процесса информирования заявителей

<p><b>1. Вовлеченные лица и рамки проекта</b></p> <p><u>Заказчики проекта:</u> директор АУ КО «МФЦ»</p> <p><u>Владелец процесса:</u> Усова Т.В. заместитель директора АУ КО «МФЦ»</p> <p><u>Периметр проекта:</u>( помещение в котором будет происходить процесс) филиал № 1 АУ КО «МФЦ» по г. Курску и Курскому району</p> <p><u>Границы процесса:</u> от посещения МФЦ до получения исчерпывающей консультации по государственной услуге/жизненной ситуации</p> <p><u>Руководитель проекта:</u> заместитель директора - начальник отдела оптимизации государственных и муниципальных услуг АУ КО «МФЦ» Аболмасов А.Н.</p> <p><u>Команда проекта:</u> Усова Т.В., Пьянков А.Н., Подорожникова М.А., Судакова Т.А., Кожевникова А.В.</p>			<p><b>2. Обоснование выбора</b></p> <p><u>Обоснование выбора:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Информационные стенды (папки/инфостойки) занимают большой объем пространства, требуют задействования больших трудовых ресурсов, которые приходится снимать с процесса приема граждан.</li> </ol> <p><u>Ключевые риски:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Снижение уровня удовлетворённости заявителей.</li> <li>2. Увеличение времени ожидания в очереди для получения консультации.</li> </ol>																							
<p><b>3. Цели и плановый эффект</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Наименование цели</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОКАЗАТЕЛИ</b></td> </tr> <tr> <td>Сокращение времени на самостоятельный поиск информации</td> <td>15</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Сокращение времени ожидания в очереди к администратору, мин</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;"><b>КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ</b></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Повышение качества информации об услугах с точки зрения ее доступности и ясности для заявителей при самостоятельном ознакомлении</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Высвобождение внутренних ресурсов (материальных и трудовых)</td> </tr> </tbody> </table>			Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	<b>КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОКАЗАТЕЛИ</b>			Сокращение времени на самостоятельный поиск информации	15	5	Сокращение времени ожидания в очереди к администратору, мин	5	0	<b>КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ</b>			Повышение качества информации об услугах с точки зрения ее доступности и ясности для заявителей при самостоятельном ознакомлении			Высвобождение внутренних ресурсов (материальных и трудовых)			<p><b>4. Ключевые события</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Старт проекта – 05 ноября 2025</li> <li>2. Картирование текущего состояния – 05 ноября 2025</li> <li>3. Разработка целевой карты процесса и плана мероприятий – 16 февраля 2026</li> <li>4. Реализация плана мероприятий (внедрение улучшений) – 02 марта 2026</li> <li>5. Закрепление результатов и закрытие проекта – 18 марта 2026</li> </ol>		
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель																								
<b>КОЛИЧЕСТВЕННЫЙ ПОКАЗАТЕЛИ</b>																										
Сокращение времени на самостоятельный поиск информации	15	5																								
Сокращение времени ожидания в очереди к администратору, мин	5	0																								
<b>КАЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ</b>																										
Повышение качества информации об услугах с точки зрения ее доступности и ясности для заявителей при самостоятельном ознакомлении																										
Высвобождение внутренних ресурсов (материальных и трудовых)																										

Заказчик проекта:

Директор АУ КО «МФЦ»

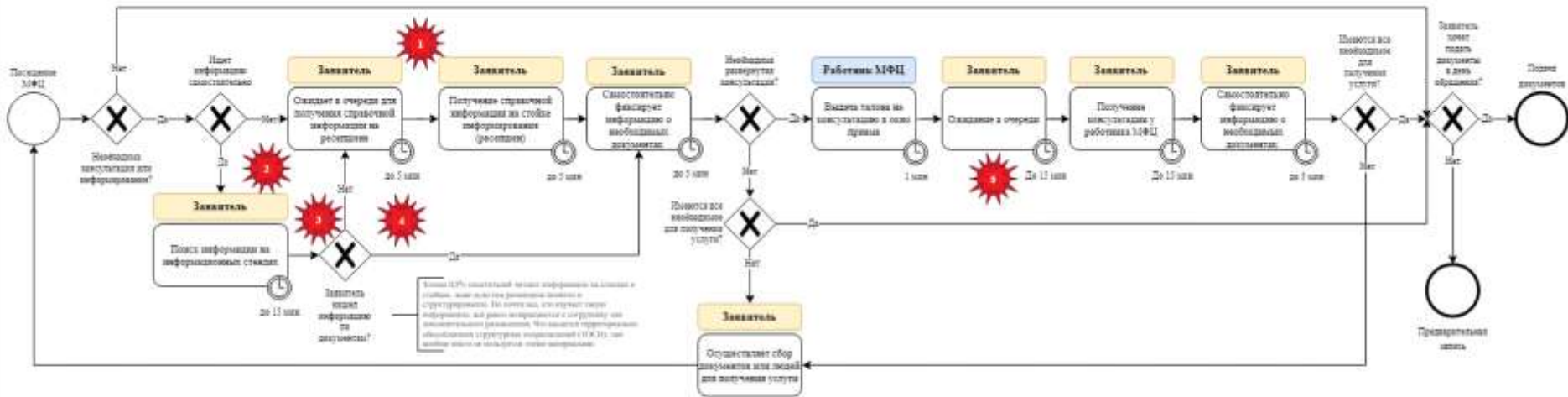
Р.Ю. Заугольников

Печать

# Карта текущего состояния оптимизации процесса

Хронометраж от 15 до 66 мин

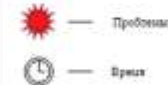
Текущее состояние



## Проблемы

1. Длительное ожидание в очереди для получения справочной информации
2. Информационные стенды (панели инфостоек) не востребованы у заявителей и занимают большой объем пространства
3. Заявителю сложно найти нужную информацию на информационных стендах
4. Содержание информационных стендов в актуальном состоянии требует много ресурсов
5. В процессе ожидания консультации, после получения консультации, заявитель может забыть, о чем хотел получить консультацию и что потребуется для получения услуги, возникнет необходимость повторного обращения

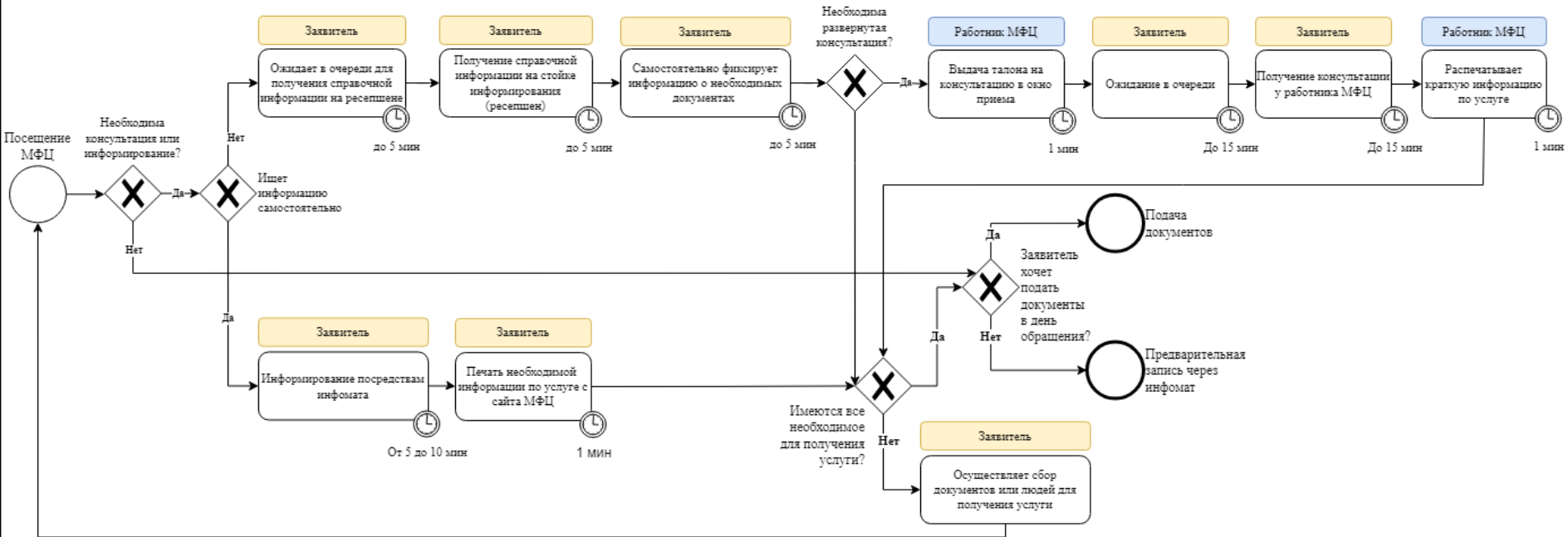
## Обозначения:



# Карта целевого состояния оптимизации процесса

Хронометраж от 6 до 47 мин

Целевое состояние



## Решения

1. Приобретение и установка инфомата в зоне стойки информирования, который предоставит полную информацию об услугах, с возможностью поиска по ключевым словам или жизненной ситуации.
2. Интеграция программного обеспечения информационного стола с сайтом МФЦ, размещение ссылок на электронные источники на стендах и удобный поиск по жизненным ситуациям или услугам
3. Структуризация информации в доступной форме по жизненным ситуациям с размещением ссылок на электронные источники
4. Подготовка и направление в Министерство экономического развития Российской Федерации проекта предложений по внесению изменений Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376
5. Настроена возможность печати или отправки на email краткой информации о полученной консультации, чтобы заявитель не забыл, какие действия ему необходимо предпринять.

# План мероприятий

№ п/п	Решаемая задача	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ожидаемый результат
1	Подготовка наиболее востребованной информации по жизненным ситуациям	Определение перечня наиболее востребованных жизненных ситуаций для первоочередного вывода на главной странице сайта	05 ноября 2025	07 ноября 2025	Перечень часто запрашиваемых жизненных ситуаций
2	Рассмотрение возможности исключения из сектора информирования и ожидания обязательных информационных стендов	Направление в Министерство экономического развития Российской Федерации предложений по внесению изменений Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376	05 ноября 2025	14 ноября 2025	Предложения по изменению Постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 направлены
3	Приобретение и установка инфомата в зоне стойки информирования	Закупка оборудования (инфомата) и программного обеспечения	05 ноября 2025	30 декабря 2025	Заключен контракт на поставку и установку оборудования
4	Размещение на официальном сайте информации в соответствии с установленными требованиями	Наполнение сайта информацией в соответствии с правилами организации деятельности МФЦ, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376	07 ноября 2025	30 декабря 2025	Отчет о размещении информации на сайт
5	Сокращение объемов информации по жизненным ситуациям для более доступной формы	Переработка и структуризация в соответствии с жизненными ситуациями имеющейся информации по услугам и сокращения ее объема без потери качества	07 ноября 2025	30 января 2026	Отчет о подготовке информации
6	Обеспечение возможности просмотра искомой информации без дополнительных усилий и посещений окна консультирования	Размещение на информационных стендах ссылок на электронные источники информации	30 января 2026	02 февраля 2026	Отчет о размещении ссылок на стендах
7	Создание удобства получения требуемой информации заявителем	Доработка сайта для печати сводной информации по услуге либо направления на электронную почту, исходя из потребностей заявителя, а также добавления всплывающих подсказок для пользователей	30 декабря 2025	16 февраля 2026	Отчет о доработке сайта
8	Нормативное закрепление процесса информирования заявителей	Внесение изменений в порядок обслуживания заявителей в АУ КО «МФЦ»	02 февраля 2026	16 февраля 2026	Приказ о внесении изменений в локальный нормативный акт
9	Повышение уровня удовлетворенности заявителей процессом информирования	Мониторинг удовлетворенности пользователей	02 февраля 2026	09 марта 2026	Проведение анкетирования заявителей для определения уровня удовлетворенности процессом информирования

# Примеры улучшений

**Было:**



**Стало:**

