

«Оптимизация отражения в АИС МФЦ консультаций по государственным и муниципальным услугам»

Стартовое совещание

31 марта 2022 года состоялось совещание по открытию проекта «Оптимизация отражения в АИС МФЦ консультаций по государственным и муниципальным услугам», на котором:

- определена рабочая группа проекта;
- обозначены цели, задачи и сроки реализации проекта;
- утверждена карточка проекта



Карточка проекта



ЦЕНТР БЕРЕЖЛИВОГО ПРОИЗВОДСТВА

Карточка проекта «Оптимизация отражения в АИС МФЦ консультаций по государственным и муниципальным услугам»



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: директор ГБУ РО «МФЦ Рязанской области» Лукьянова А.В.

Процесс: отражение в АИС МФЦ консультаций по государственным и муниципальным услугам

Границы процесса: вход: заведение консультации в АИС МФЦ; выход: сбор статистической информации по оказанным консультациям.

Руководитель проекта: начальник отдела мониторинга и проектной деятельности Муленкова Е.Г.

Команда проекта:

Начальник отдела организации услуг Шершнева Е.И. (8-910-560-22-15), ведущий специалист отдела поддержки пользователей и информационных систем Генералова И.В. (8-920-983-23-44), ведущий специалист отдела мониторинга и проектной деятельности Юношкина А. Ю. (8-910-631-90-00), ведущий специалист отдела мониторинга и проектной деятельности Никишова Н.В. (8-952-122-07-07), главный специалист территориального отдела по Железнодорожному району г. Рязани Осокина Ю.А. (8-920-953-40-25)

2. Обоснование выбора

Ключевой риск:

- недостоверное отражение статистической информации по оказанным консультациям

Обоснование выбора:

- отсутствие единого подхода по отражению консультаций в АИС МФЦ для всех территориальных отделов города и области;
- некорректное формирование данных при выгрузке отчетов по оказанным консультациям в территориальных отделах;
- большое количество обезличенных консультаций и консультаций без регистрационных номеров

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Единицы измерения	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение количества обезличенных консультаций в АИС МФЦ.	шт.	2153	1722
2. Сокращение количества консультаций без регистрационных номеров.	шт.	1354	1083
Эффект: стандартизация заведения консультаций в АИС МФЦ специалистами территориальных отделов			

4. План действий

1. Стартовое совещание	31.03.2022-11.04.2022
2. Диагностика	12.04.2022-31.05.2022
3. Защита предполагаемых решений	01.06.2022-14.06.2022
4. Реализация плана мероприятий	15.06.2022-27.07.2022
5. Анализ достижения целей (ПА)	28.07.2022-24.08.2022
6. Разработка стандарта работы	25.08.2022-31.08.2022

Директор ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»
Лукьянова А.В.
«31» марта 2022 г.

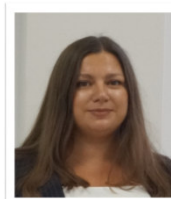


МОИ
документы
с электронной подписью

Рабочая группа проекта «Оптимизация отражения в АИС МФЦ консультаций по государственным и муниципальным услугам»



Муленкова Е.Г. – начальник отдела мониторинга и проектной деятельности, руководитель проекта/рабочей группы - администратор



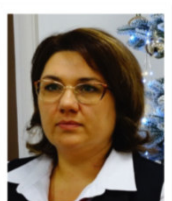
Генералова И.В. – заместитель начальника отдела поддержки пользователей и информационных систем, член рабочей группы, ответственный за информатизацию и автоматизацию процессов



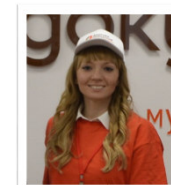
Шершнева Е.И. – начальник отдела организации услуг, член рабочей группы, ответственный за улучшения, стандартизацию и визуализацию



Никишова Н.В. – ведущий специалист отдела мониторинга и проектной деятельности, член рабочей группы, ответственный за улучшения, стандартизацию и визуализацию



Осокина Ю.А. – главный специалист территориального отдела по Железнодорожному району г. Рязани, ответственный за улучшения и стандартизацию

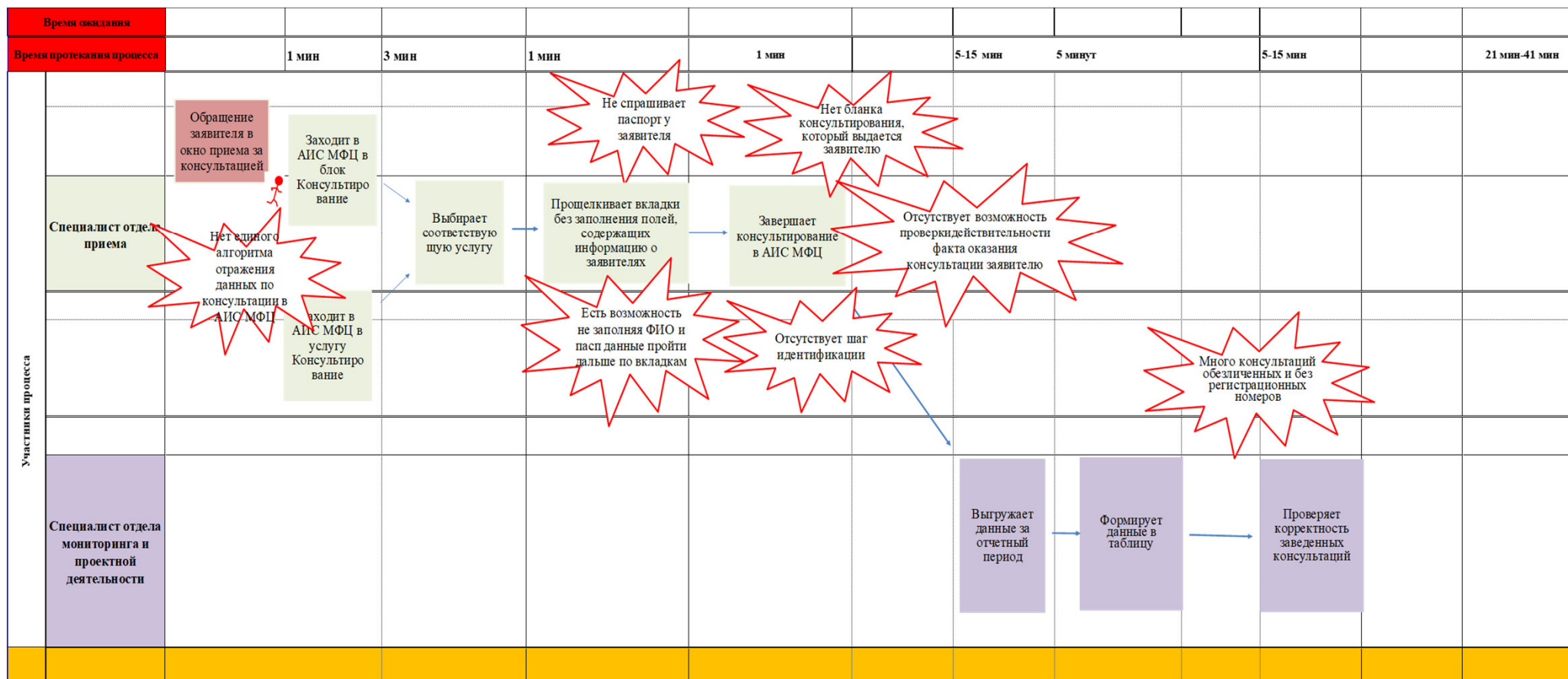


Юнюшкина А.Ю. – ведущий специалист отдела мониторинга и проектной деятельности, член рабочей группы, ответственный за улучшения, стандартизацию и визуализацию

Общее фото проектной комнаты



Карта текущего состояния



Лист проблем и предложений

Лист проблем и предложений											
Лист проблем и предложений											
№	Описание проблемы	Важность	Сложность	Термин работы (Работаем, Планируем, В работе)	Участники	Дата начала	Завершения	Тип проблемы	Источники	Степень решения проблемы	Итоги и решение проблемы
1	При заведении консультаций в АИС МФЦ через модуль «Консультирование» отсутствует шаг идентификация заявителя	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Автоматическое формирование бланка для идентификации заявителя	В работе	Автоматическое формирование бланка для идентификации заявителя
2	Отсутствие единого алгоритма заведения консультирования (возможность заведения консультирования через модуль «Консультирование» и через услугу «Консультирование»)	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Разработка алгоритма заведения консультирования	В работе	Разработка алгоритма заведения консультирования
3	Разработка алгоритма заведения консультирования	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Разработка алгоритма заведения консультирования	В работе	Разработка алгоритма заведения консультирования
4	Бланк оказания Консультирования формируется без согласия о персональных данных	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Добавление согласия о персональных данных	В работе	Добавление согласия о персональных данных
5	Отсутствует возможность прикрепления скан-образа «Бланка оказания консультирования» в модуле «Консультирование»	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Добавление возможности прикрепления скан-образа	В работе	Добавление возможности прикрепления скан-образа
6	При выгрузке статистики по оказанным консультациям попадают обезличенные и безномерные консультации	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Добавление возможности формирования статистики	В работе	Добавление возможности формирования статистики
7	Отсутствует возможность формирования статистики по оказанным консультациям	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Добавление возможности формирования статистики	В работе	Добавление возможности формирования статистики
8	При оформлении консультирования отсутствует возможность формирования статистики	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Добавление возможности формирования статистики	В работе	Добавление возможности формирования статистики
9	Отсутствует возможность формирования статистики по оказанным консультациям	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Добавление возможности формирования статистики	В работе	Добавление возможности формирования статистики
10	Отсутствует возможность формирования статистики по оказанным консультациям	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Добавление возможности формирования статистики	В работе	Добавление возможности формирования статистики
11	Отсутствует возможность формирования статистики по оказанным консультациям	✓	✓	В работе	Григорьев В.В.	15.04.2022	15.07.2022	Функциональная	Добавление возможности формирования статистики	В работе	Добавление возможности формирования статистики

Основные проблемы:

- ❖ При заведении консультаций в АИС МФЦ через модуль «Консультирование» отсутствует шаг идентификация заявителя
- ❖ Отсутствие единого алгоритма заведения консультирования (возможность заведения консультирования через модуль «Консультирование» и через услугу «Консультирование»)
- ❖ Бланк оказания Консультирования формируется без согласия о персональных данных
- ❖ Отсутствует возможность прикрепления скан-образа «Бланка оказания консультирования» в модуле «Консультирование»
- ❖ При выгрузке статистики по оказанным консультациям попадают обезличенные и безномерные консультации

Ключевые решения для оптимизации процесса:

- ❖ Осуществить редактирование параметров МФЦ для территориальных отделов «Идентифицировать при консультировании»
- ❖ Деактивация услуги «Консультирование»
- ❖ Разработка алгоритма (инструкции) оказания «Консультирования»
- ❖ Внесение корректировок в «Бланк оказания консультации» и доработка модуля



Карта целевого состояния

[illegible]

План мероприятий

[illegible]

Внедренные улучшения

- ❖ Осуществлено редактирование параметров МФЦ для территориальных отделов «Идентифицировать при консультировании»
- ❖ Внесена корректировка в «Бланк оказания консультации» в части наименования услуги
- ❖ Благодаря идентификации при оказании консультировании удалось сократить количество обезличенных и безномерных консультаций при выгрузке статистической информации



Расписка факта оказания услуги консультирования
в Государственное бюджетное учреждение Рязанской области
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Рязанской области»
по услуге Выдача в установленном порядке архивных документов,
архивных копий в сфере градостроительства и архитектуры:
Администрация муниципального образования - Рязанский муниципальный
район Рязанской области

Удовлетворенность качеством консультационной услуги:

- ☐ Удовлетворен
- ☐ Не удовлетворен

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку моих персональных данных, ФИО и номера телефона в целях оказания консультационного содействия.

Согласие вступает в силу со дня его подписания и действует в течение неопределенного срока. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления, предоставленного мною лично или направленного на почтовый адрес ГБУ РО «МФЦ Рязанской области»

ФИО и дата рождения заявителя Иванов Иван Иванович

Дата 26.09.2022

(подпись)

Список дел

Очистить фильтр

Найти

Распечатать отмеченные

Печать отмеченных по шаблону

Сохранить все (.csv)

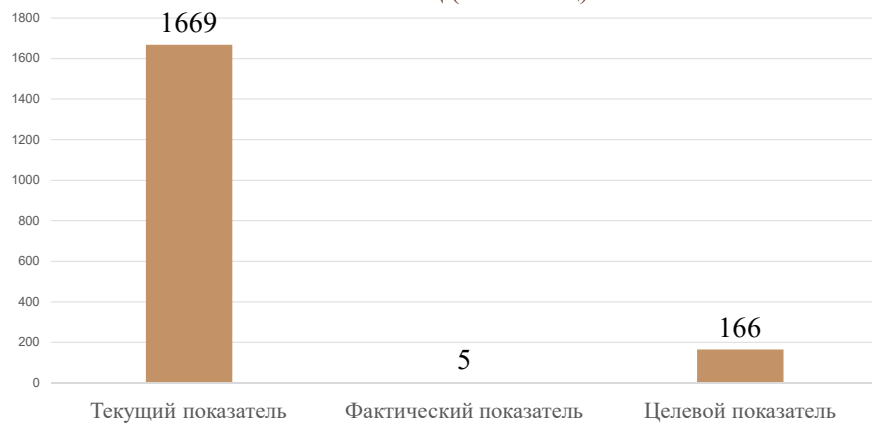
Изменить статус

Записей 48

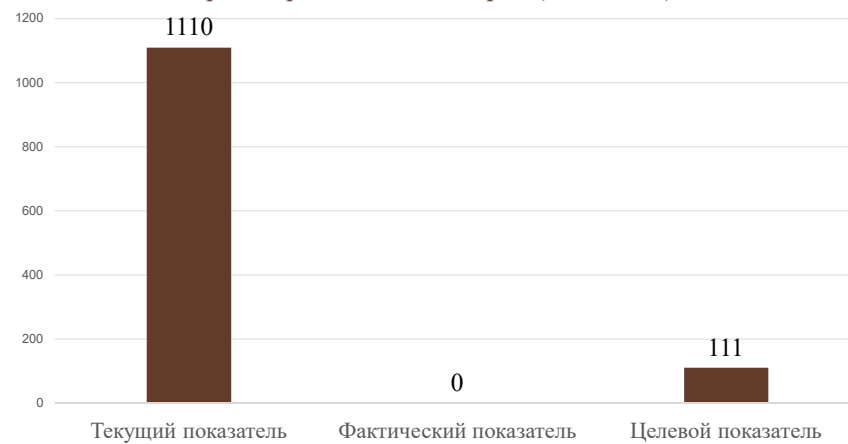
☐	МФЦ: 0304/2022-62917	Евсиков Владимир Игоревич	22.09.2022		Хрисанова Людмила Вячеславовна	Закрыто	22.09.2022 10:13:23	Предоставление сведений, содержащихся в Едином государственном реестре	Филиал ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Росреестра» по Рязанской области
☐	20220922-09-9583	Акимов Наталья Викторовна	22.09.2022	20.10.2022	Шамшина Анастасия Александровна	Закрыто	22.09.2022 10:05:07	Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты для приобретения школьных	Отдел по Александровскому и Рязанскому районам ГКУ «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (Ал. Невскому)
☐	20220921-09-9516	Кочергина Валентина Сергеевна	21.09.2022	03.10.2022	Шамшина Анастасия Александровна	Закрыто	21.09.2022 10:02:01	Назначение пособия на ребенка из малообеспеченной семьи	Отдел по Александровскому и Рязанскому районам ГКУ «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (Ал. Невскому)
☐	20220920-09-9485	Мухин Сергей Сергеевич	20.09.2022	05.10.2022	Шутова Оксана Вячеславовна	Закрыто	20.09.2022 11:44:33	Прием заявления о доступе к личному кабинету налогоплательщика для физических...	УФНС России по Рязанской области
☐	20220919-09-9450	Островская Елена Владимировна	19.09.2022	20.01.2023	Юрченко Наталья Владимировна	Закрыто	19.09.2022 14:47:15	Прием от налогоплательщиков, являющихся физическими лицами, налоговых деклараций по налогу на...	Межрайонная ИФНС России № 5 по Рязанской области
☐	20220919-09-9442	Боква Ольга Владимировна	19.09.2022	10.10.2022	Шутова Оксана Вячеславовна	Закрыто	19.09.2022 11:29:22	Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав...	Управление Росреестра по Рязанской области
☐	20220917-09-9425	Махмамов Жума	17.09.2022	19.10.2022	Хрисанова Людмила	Закрыто	17.09.2022 10:11:46	Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации,	Управление по вопросам миграции Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Рязанской...

Анализ достижения целей

Сокращение количества обезличенных консультаций в АИС МФЦ (шт./месяц)



Сокращение количества консультаций без регистрационных номеров (шт./месяц)



Стандартизация

По итогам реализации проекта разработан и тиражирован единый порядок заведения консультации в АИС МФЦ для сотрудников центров Мои документы и проведено обучение

В АИС МФЦ выбираем вкладку **Консультирование**

Далее выбираем категорию заявителя: Физлицо, Юрлицо или ИП

Находим нужную услугу и нажимаем кнопку **РЕЖИМ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

Заполняем данные Заявителя и нажимаем кнопку **АНКЕТА**

Далее заполняем нужные сведения и нажимаем кнопку «Прием документов»

На этапе приема документов распечатываем Бланк оказания консультирования и даем на подпись Заявителю и сканируем подписанный бланк оказания консультирования в АИС МФЦ

Далее нажимаем кнопку **ЗАВЕРШЕНИЕ**

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!**

