

**Оптимизация процесса обработки входящих
звонков в приемную Государственной
жилищной инспекции Чувашской Республики
с помощью сервиса автоинформатора**

22 декабря 2023 года

Участники проекта

Руководитель проекта:

заместитель руководителя
Госжилинспекции
Чувашии – главного
государственного
жилищного инспектора
Чувашской Республики
Иванова Н.С.

Команда проекта:

Кукунина Н.М. - главный
специалист – эксперт сектора
организационной работы и
контроля

Никитина Е.Г. - ведущий
специалист – эксперт сектора
организационной работы и
контроля

руководитель проектов
проектного офиса АНО «Центр
цифровой трансформации
Чувашской Республики» Кешко
А.А. (по согласованию)



Карточка проекта

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: руководитель Госжилинспекции Чувашии – главный государственный жилищный инспектор Чувашской Республики Кочетков В.В.

Периметр проекта: Госжилинспекция Чувашии, жители Чувашской Республики, иной заявитель, намеренный дозвониться в Госжилинспекцию Чувашии

Границы процесса: от поступления телефонных сообщений до их автоматического перевода непосредственно в структурное подразделение, курирующего вопрос в Госжилинспекции Чувашии

Владелец процесса: заведующий сектором организационной работы и контроля Госжилинспекции Чувашии Мясников С.В.

Руководитель проекта: заместитель руководителя Госжилинспекции Чувашии – главного государственного жилищного инспектора Чувашской Республики Иванова Н.С.

Команда проекта:

Кукунина Н.М. - главный специалист – эксперт сектора организационной работы и контроля
Никитина Е.Г. - ведущий специалист – эксперт сектора организационной работы и контроля
руководитель проектов проектного офиса АНО «Центр цифровой трансформации Чувашской Республики» Кешко А.А. (по согласованию)

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: заявитель, обратившийся по телефону в приемную Госжилинспекции Чувашии из-за большого трафика, остается не удовлетворенным; тратится время на выяснение сути проблемы и переключение непосредственно к специалисту, курирующему вопрос; наличествует человеческий фактор: искажение информации при получении телефонного сообщения.

Проблемы:

1. Сотрудник в приемной Госжилинспекции Чувашии, либо лицо, его замещающее в единой точке часто параллельно задействован в нескольких процессах: 1). Прием входящих телефонных сообщений (в т.ч. телефонное соединение руководителя с иными лицами); 2).Регистрация входящей и исходящей корреспонденции (в т.ч. в информационных системах ГИС ЖКХ и ПОС); 3). Коммуникация с посетителями (в т.ч. запись на прием граждан к руководителю, к заместителям руководителя).
2. Заявители, неудовлетворенные ответом специалиста подразделения, курирующего вопрос, настоятельно (повторно) будут звонить в приемную.

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени на телефонную коммуникацию в приемной	Не менее 50 телефонных звонков в день в приемную	До 20 телефонных звонков в день в приемную
Автоматическое перенаправление звонков заявителей непосредственно в подразделение и к специалисту, курирующему тему	Перегруженность телефонной линии, граждане своевременно не могут дозвониться до специалистов	Удовлетворенность заявителей

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта – 24.08.2023
2. Диагностика и целевое состояние – до 07.09.2023
 - Разработка текущей карты процесса – до 05.09.2023
 - Разработка целевой карты процесса – до 06.09.2023
 - Разработка плана мероприятий по реализации проекта – до 7 сентября 2023
3. Kick-off – 11.09.2023
4. Внедрение улучшений – до 11.09.2023
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – до 25.12.2023

Цель проекта:

сокращение времени на телефонную коммуникацию в приемной, автоматическое перенаправление звонков заявителей непосредственно в подразделение и к специалисту, курирующему тему, удовлетворенность заявителей от решения вопроса

Ключевой риск: заявитель, обратившийся по телефону в приемную Госжилинспекции Чувашии, из-за большого трафика, остается не удовлетворенным; тратится время на выяснение сути проблемы и переключение непосредственно к специалисту, курирующему вопрос; наличествует человеческий фактор: искажение информации при получении телефонного сообщения.

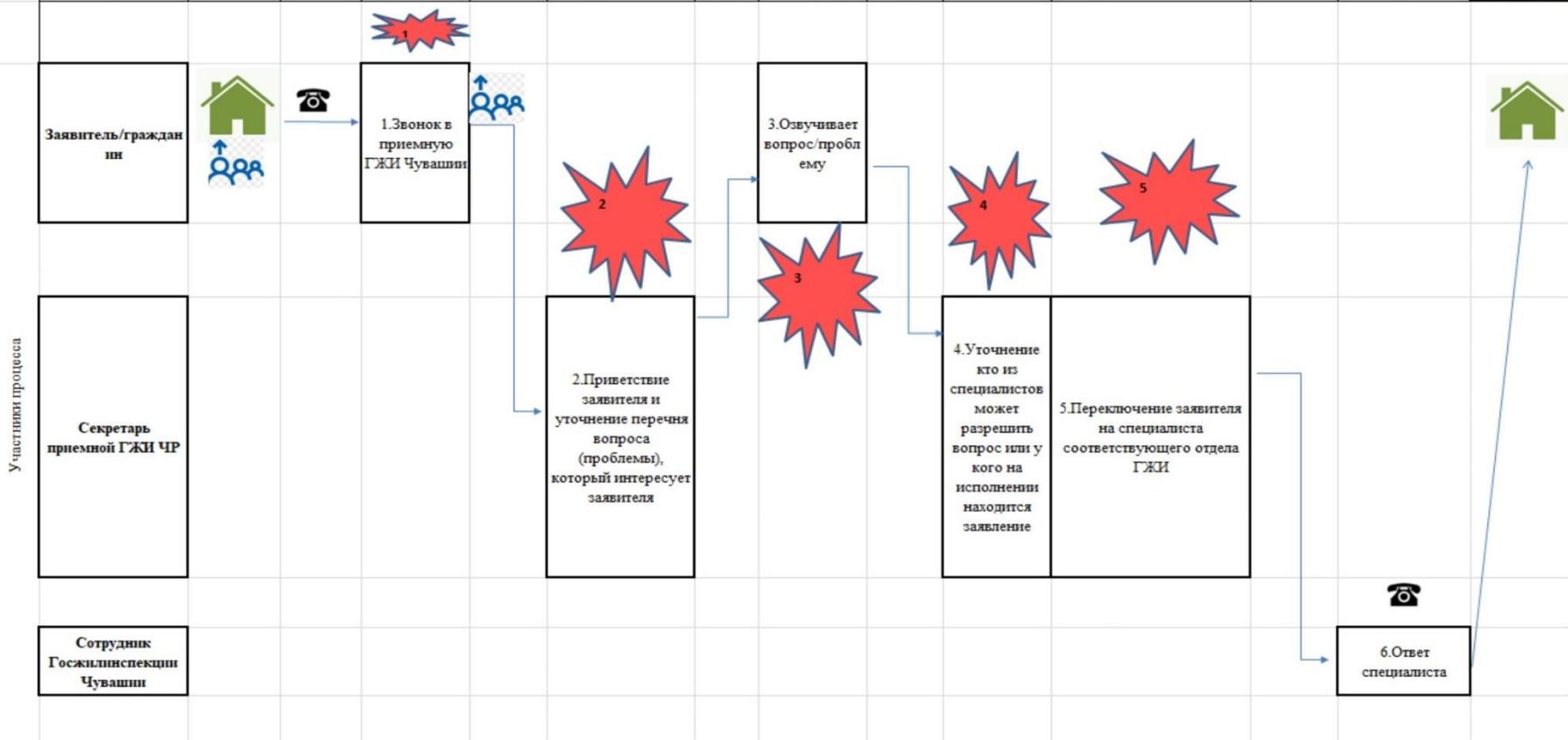


Текущее состояние процесса «Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики с помощью сервиса автоинформатора»

Карточка текущего состояния процесса

«Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики с помощью сервиса автоинформатора»

Время ожидания, мин.		10 минут		1 минута		2 минуты		3 минуты		3 минуты		Итого время ожидания, 19 мин
Время выполнения, мин.		1 минута		1 минута		2 минуты		3 минуты		3 минуты	5 минут	Итого время выполнения, 15 мин



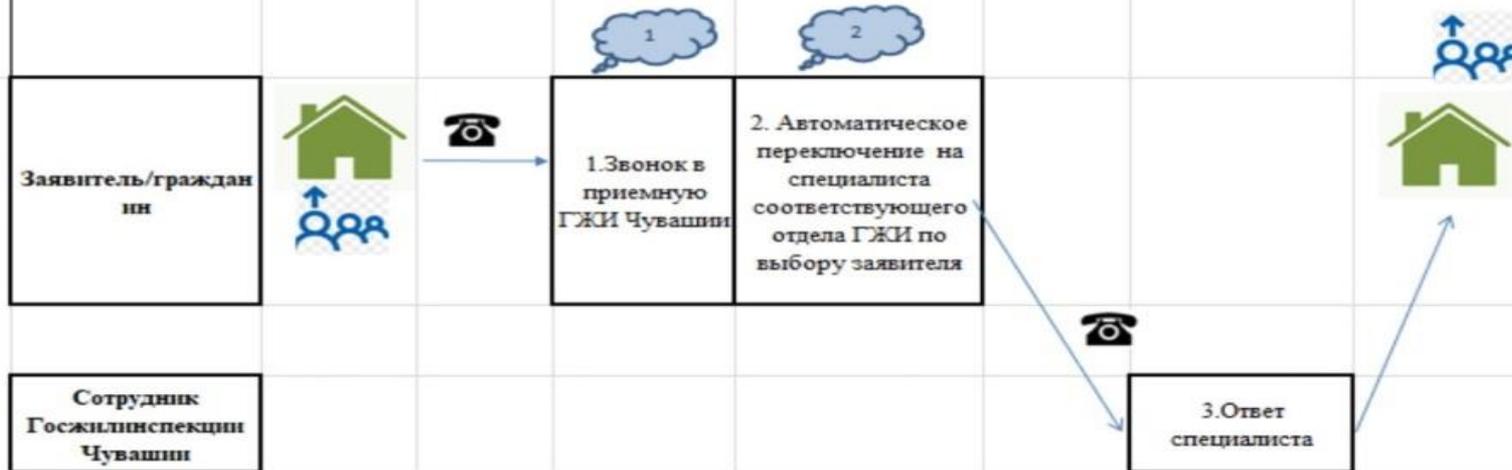
Целевая карта процесса «Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики с помощью сервиса автоинформатора»

Карточка целевого состояния процесса

«Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики с помощью сервиса автоинформатора»

Время ожидания, мин.		1 минута	1 минута		5 минут	Итого время ожидания, 7 мин
Время выполнения, мин.		1 минута	1 минута		5 минут	Итого время выполнения, 7 мин

Участники процесса



Решение:

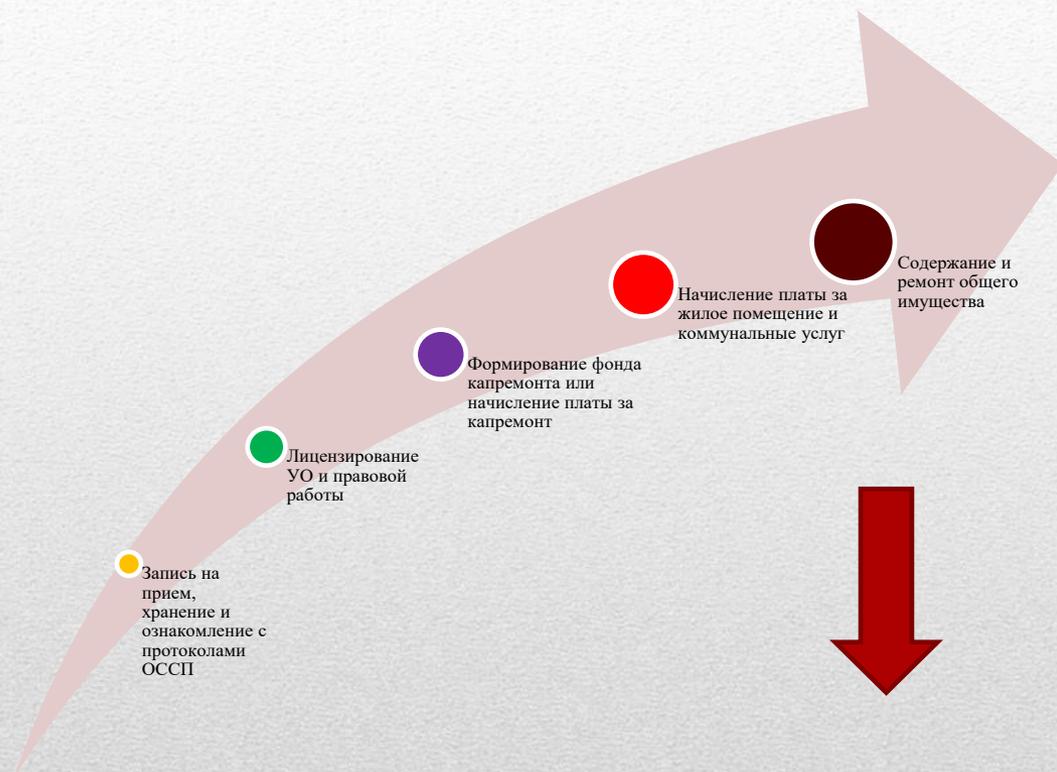
1. Разгрузка телефонной линии за счет установки автоматического переключения звонка
2. Автоматическое перенаправление звонков непосредственному специалисту (экономия времени, исключение лишних движений)

Результат реализации проекта «Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики с помощью сервиса автоинформатора»



БЫЛО:

- большое количество звонков в приемную (не менее 50 звонков в день); невозможность дозвониться с первого раза;
- потеря времени (загруженность) для приема звонков и переключение на сотрудников отделов;
- потеря времени (загруженность) при уточнении, в чьей компетенции находится вопрос;
- перегруженность телефонной линии приемной Госжилинспекции Чувашии



СТАЛО:

- уменьшение звонков непосредственно в приемную – с 50 до 20;
- высвобождение времени секретаря в приемной для выполнения другой работы от 10 минут;
- оперативное решение вопросов, поступающих от заявителей непосредственным исполнителем

сообщество ВКонтакте

Госжилинспекция
Чувашии



Самое актуальное здесь!

Спасибо за внимание!
