

**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.



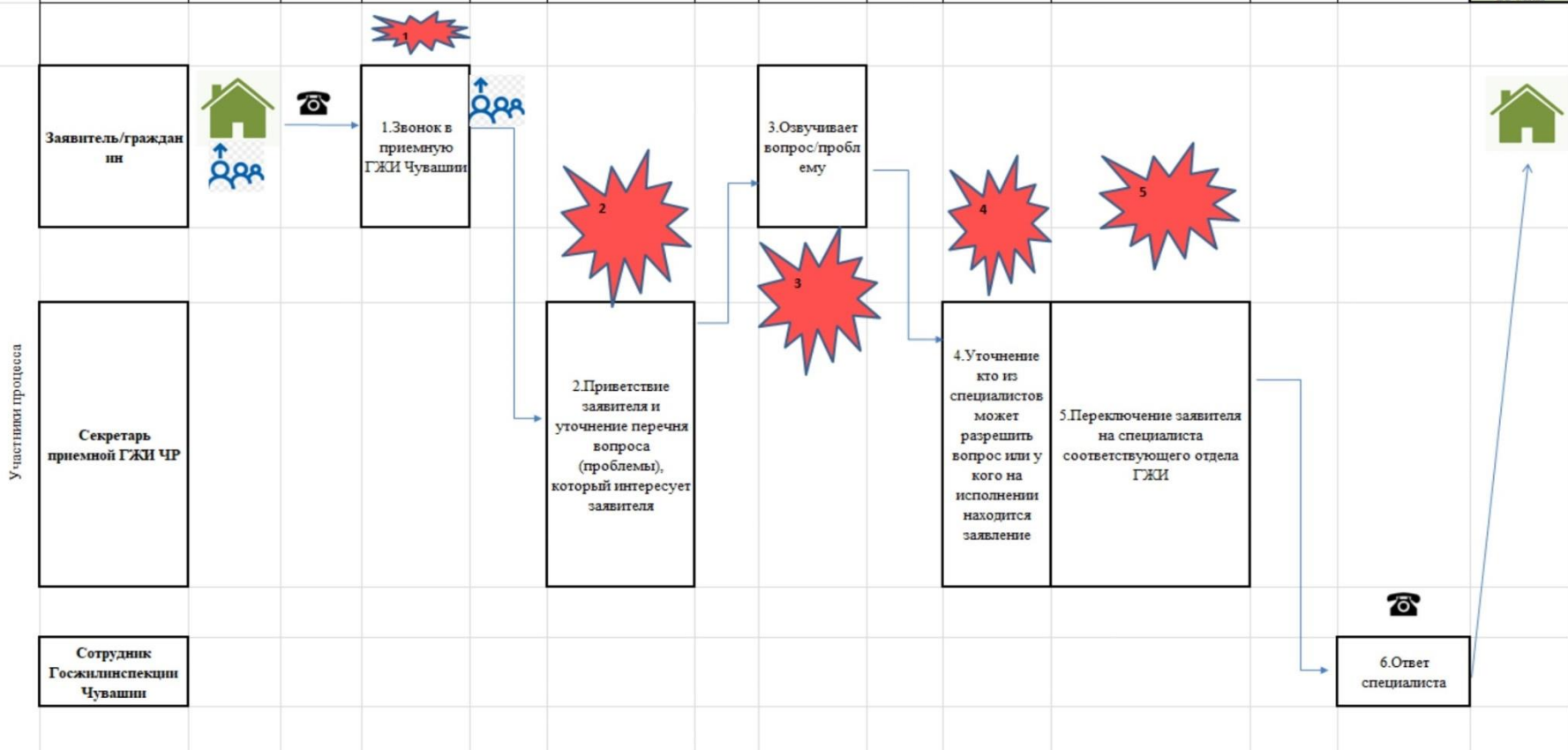


# Текущее состояние процесса «Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики с помощью сервиса автоинформатора»

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



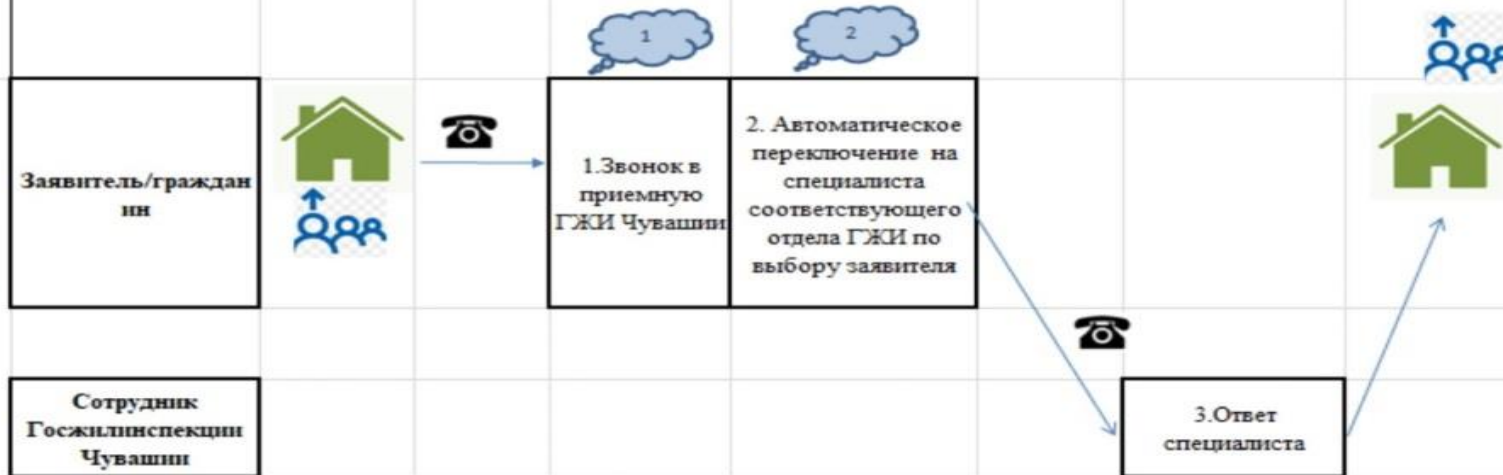
# Целевая карта процесса «Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики с помощью сервиса автоинформатора»

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

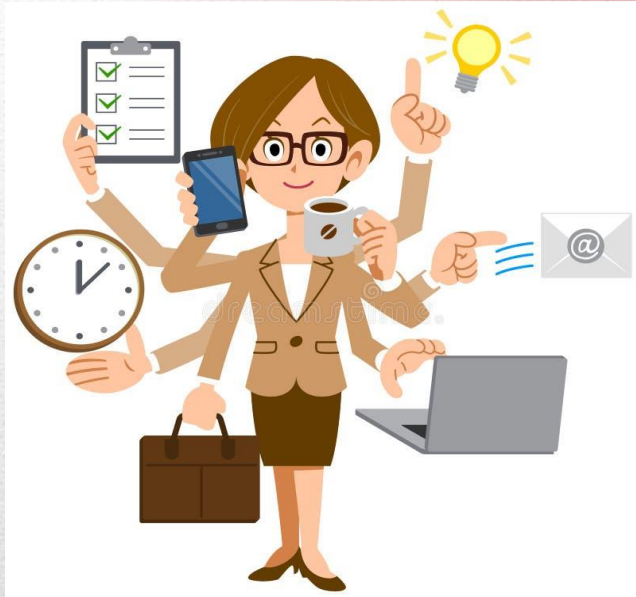


**Решение:**

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

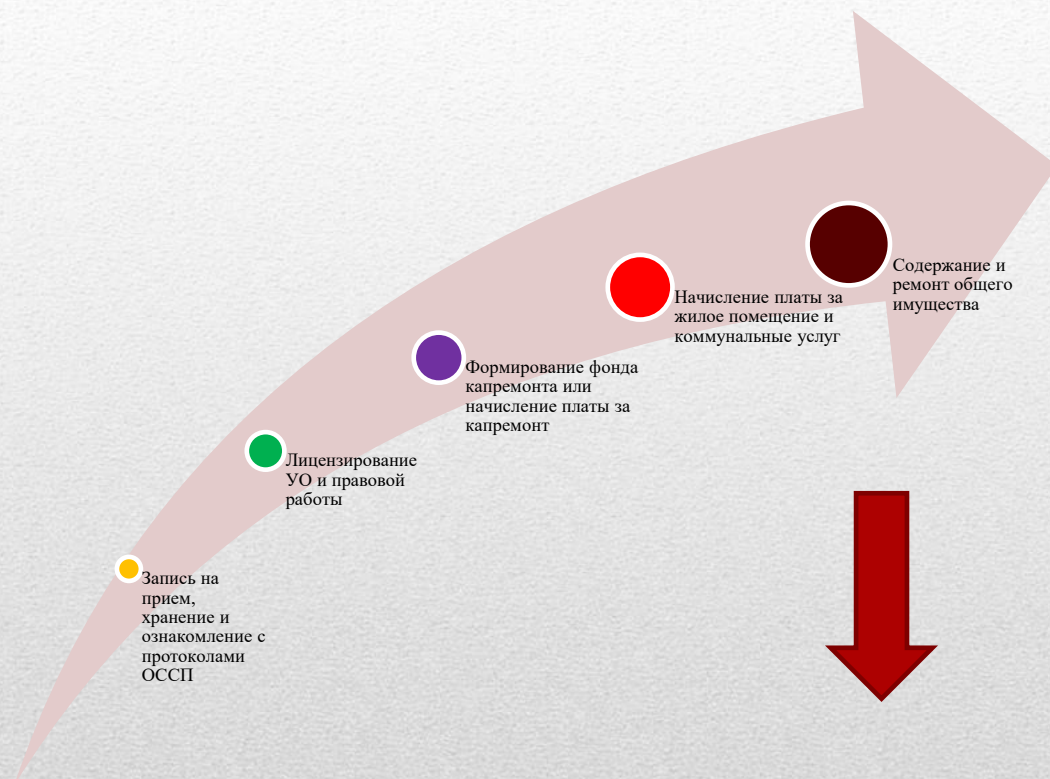


# Результат реализации проекта «Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики с помощью сервиса автоинформатора»



## **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!**

---