

Управление обслуживанием клиентов



**Система управления очередью ДАМАСК
обеспечила организацию обслуживания в
МФЦ Гурьевска**

Постановка задачи

Создание многофункционального центра в г. Гурьевск начиналось в 2009 году как рядовое событие в рамках объявленной административной реформы. Но очень скоро стало понятно, что этот проект будет наиболее удачным, и во многом эталонным, для других регионов.

Участниками МФЦ Гурьевска стали 8 служб федерального, регионального и муниципального уровней. Объединение их на базе МФЦ должно было не просто обеспечить принятие документов в режиме «одного окна», но и наладить межведомственное информационное взаимодействие, что уже тогда являлось наиболее серьезной задачей при организации МФЦ. Во многом решение этой задачи сводится к организации системы электронного межведомственного документооборота и построению соответствующих бизнес-процессов.

МФЦ Гурьевска изначально планировалось как весьма крупное учреждение – прием заявителей должен был вестись по 23 государственным услугам, в 15 окнах, а единовременная пропускная способность планировалась на уровне 360 человек. Конечно, полноценное управление и распределение такого потока посетителей без автоматизированной системы управления очередью представлялось невозможным.

Поэтому в целях организации физического обслуживания заявителей руководство МФЦ Гурьевска приняло решение о привлечении компании ДАМАСК.

Решение

На первом специалисты компании ДАМАСК составили план помещения, проанализировали направления основных потоков посетителей и составили организационную схему обслуживания. В соответствии с этими данными МФЦ была рекомендована оптимальная схема размещения элементов системы электронной очереди. Для МФЦ Гурьевска понадобилась довольно сложная и разветвленная схема, так как площадь секторов ожидания составляла более 1000 квадратных метров и распределялась по трем этажам. Поэтому в системе было предусмотрено 6 центральных информационных табло (по одному для каждой зоны ожидания), 15 табло операторов. Также звуковое оповещение было выведено в так называемые, вынесенные зон ожидания – место для курения и холл. По опыту компании Дамаск, большинство пропускающих свою очередь посетителей, в момент вызова оказываются именно там.

Поскольку в процессе обслуживания граждан в МФЦ большую роль играет предварительное информирование, то в системе были предусмотрены не только терминалы регистрации в очередь, но и инфоматы, расположенные в зонах ожидания.

Софтверная часть СУО ДАМАСК в данном проекте не претерпела значительных изменений. Интеграция СУО с информационной системой МФЦ (СЭД «Дело»), была реализована со стороны информационной системы. Сам же функционал СУО ДАМАСК-МФЦ был сочтен руководством МФЦ более чем достаточным.

На втором этапе реализации проекта все аппаратные элементы системы электронной очереди были установлены в помещениях МФЦ, а специалист по внедрению устанавливал и запустил софтверную составляющую решения. При конфигурировании перечня отчетов, по просьбе руководства МФЦ, особое внимание было уделено статистике обслуживания – посещаемости МФЦ, востребованности различных видов услуг и контролю работы сотрудников. Все эти отчеты система автоматически рассылала заинтересованным участникам проекта, начиная от начальника отдела обслуживания МФЦ и до заместителя губернатора, курирующего вопрос развития электронных государственных услуг.

Отдельным важным элементом системы стало внедрение модуля Записи через Интернет. На тот момент это было достаточно инновационным сервисом. Необходимость этого модуля была обусловлена тем, что МФЦ Гурьевска обслуживались жители всего административного района, включающего 8 муниципальных образований, расположенных на площади более тысячи квадратных километров. Для упрощения записи на прием их жителей и был реализован этот сервис. Интерфейс записи в электронную очередь был интегрирован как в сайт самого МФЦ, так и в сайт Администрации района.

Результат

Уже через месяц после запуска в июле 2009 года загрузка МФЦ вышла на предполагаемый уровень. Новая форма получения государственных услуг оказалась очень востребованной. В день МФЦ Гурьевска обслуживал в среднем 360 посетителей, и 1200 – в месяц. С помощью СУО ДАМАСК регистрация, информирование и распределение этих посетителей производились четко и прозрачно.

СУО ДАМАСК взяла на себя часть процесса информирования граждан. О перечне услуг и местах их оказания люди узнавали на информационном терминале при регистрации, что во многом избавило работников рутинных справочных вопросов, позволив сосредоточиться на содержательных консультациях.

Интеграция СУО ДАМАСК с информационной системой МФЦ дало возможность автоматически прикреплять к регистрационному талону гражданина форму, отражающую порядок обработки документов с указанием исполнителя и даты исполнения каждого пункта административных процедур. Таким образом, руководство МФЦ получило инструмент для контроля предоставления услуг.

Поскольку проект был пилотным, то роль сбора статистики посещаемости и востребованности услуг была очень велика. На основе этих данных принимались решения по оптимизации и повышению эффективности деятельности гурьевского МФЦ, а также обобщался опыт для распространения на последующие проекты. Значительную нагрузку по сбору и предоставлению этой отчетности несла система ДАМАСК.

Таким образом, в 2009 году центром было принято и обработано 12578 заявлений, из них 703 – по земельным отношениям, 1087 – по архитектурным вопросам и 10788 – по вопросам социальной поддержки населения. В среднем каждый день МФЦ обслуживает свыше 300 человек. По данным статистики системы электронного резервирования времени, в МФЦ с сентября по декабрь 2009 года обслужено 9609 человек, а в 2010 году – уже свыше 16 тысяч. Для небольшого района с населением чуть более 50 тысяч человек, это более чем весомый показатель.

Запись на прием через Интернет также, к удивлению организаторов, оказалась востребованной. Через этот канал в 2009 году записывалось 20% заявителей, а в 2010 уже 40%. Запись через Интернет значительно повысила доступность государственных услуг для жителей отдаленных поселений, избавив их от необходимости дополнительной поездки в районный центр.

О компании ДАМАСК

Компания Дамаск занимается разработкой, продвижением и сопровождением оригинальной системы управления очередью Дамаск.

За шесть лет работы на рынке Компания Дамаск – приобрела значительный опыт и экспертные знания в сфере управления потоками посетителей, а ныне является лидирующим российским разработчиком этого направления.

В настоящее время системы электронной очереди ДАМАСК работают в 300 пунктах на территории 60 регионов, поддерживают 4 000 рабочих мест, и обслуживанию 100 000 посетителей ежедневно. Партнерская сеть компании насчитывает более 50 компаний от Калининграда до Иркутска.

Компания ДАМАСК входит в LETA Group.

О LETA Group

LETA Group – управляющая и инвестиционная компания в сфере передовых информационных технологий. Инвестиционная стратегия LETA Group основывается на создании, приобретении и управлении активами в различных сегментах российского ИТ-рынка.

В настоящее время под управлением LETA Group находятся следующие компании:

LETA IT-company, ESS Distribution, Group-IB, ДАМАСК, HamsterSoft ASK Labs и ACKOM-строй. Всего в Группе компаний работает более 320 человек. Выручка LETA Group в 2009 году составила 2 920 млн. руб.



ООО «ДАМАСК»

Москва тел. (499) 703-20-26

Екатеринбург тел. (343) 286-21-30, 286-21-40

Email: info@damask.ru

www.damask.ru