



Управление социальной
политики Липецкой
области

Интеллектуальная система управления

В областном бюджетном учреждении
«Центр социальной защиты населения Липецкой области»

Интеллектуальная система управления – новые решения цифровизации

Интеллектуальная система управления
(разработчик – Сбер Корус):

- ✓ автоматически отслеживает различные параметры эффективности действий сотрудника («цифровые следы» в информационных системах: АС АСП, «Кондуит» и др.)
- ✓ направляет его руководителю задачу с описанием отклонения и набором действий для его исправления

В ОБУ «Центр социальной защиты населения
Липецкой области» решение внедрено:

1. В функциональном блоке «Меры социальной поддержки».
2. В функциональном блоке «Социальное обслуживание граждан».

Задачи сервиса:

1. Повысить эффективность работы сотрудников за счет автоматизации контроля
2. Сократить время на анализ показателей за счет получения данных «в едином окне»
3. Ускорить обслуживание заявителей и сократить жалобы
4. Развивать систему управления через наставничество

Состав решения:

Личный кабинет

руководителя и сотрудника, с перечнем задач и необходимых действий

Комплект компьютерных алгоритмов

Автоматический поиск проблем, требующих решения

Задачи для руководителей и сотрудников

с детальным описанием найденных системой отклонений и шагов по их исправлению

Аналитический дашборд

все метрики по эффективности сотрудников и качеству обработки задач ИСУ в одном окне

1. Функциональный блок «Назначение мер социальной поддержки»

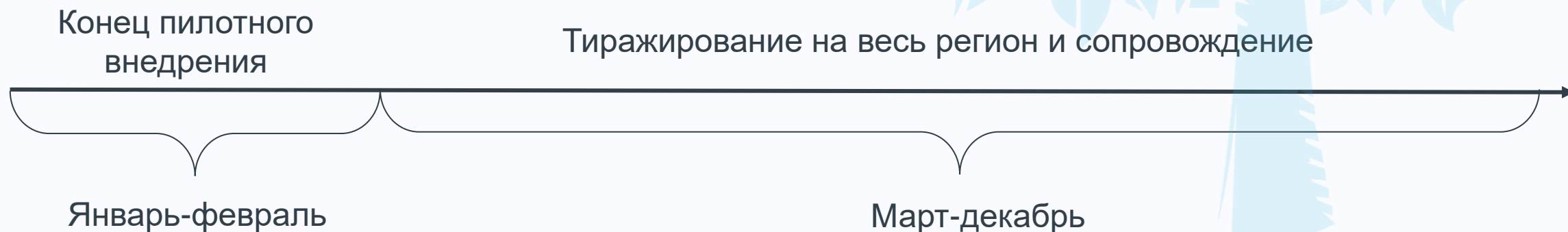
Цели проекта:

1. Повышение качества работы с обращениями (снижение количества возвратов на доработку)
2. Снижение сроков обработки обращений граждан
3. Стандартизация процесса оказания услуг населению

Дополнительные выгоды от реализации проекта:

1. Доступность аналитики по СМЭВ запросам
2. Планирование дня сотрудников с помощью подсказок от ежедневных задач ИСУ

Этапы проекта в 2022:



Масштаб внедрения ИСУ в блоке «Назначение мер социальной поддержки»

25056

Количество выставленных задач ИСУ

10

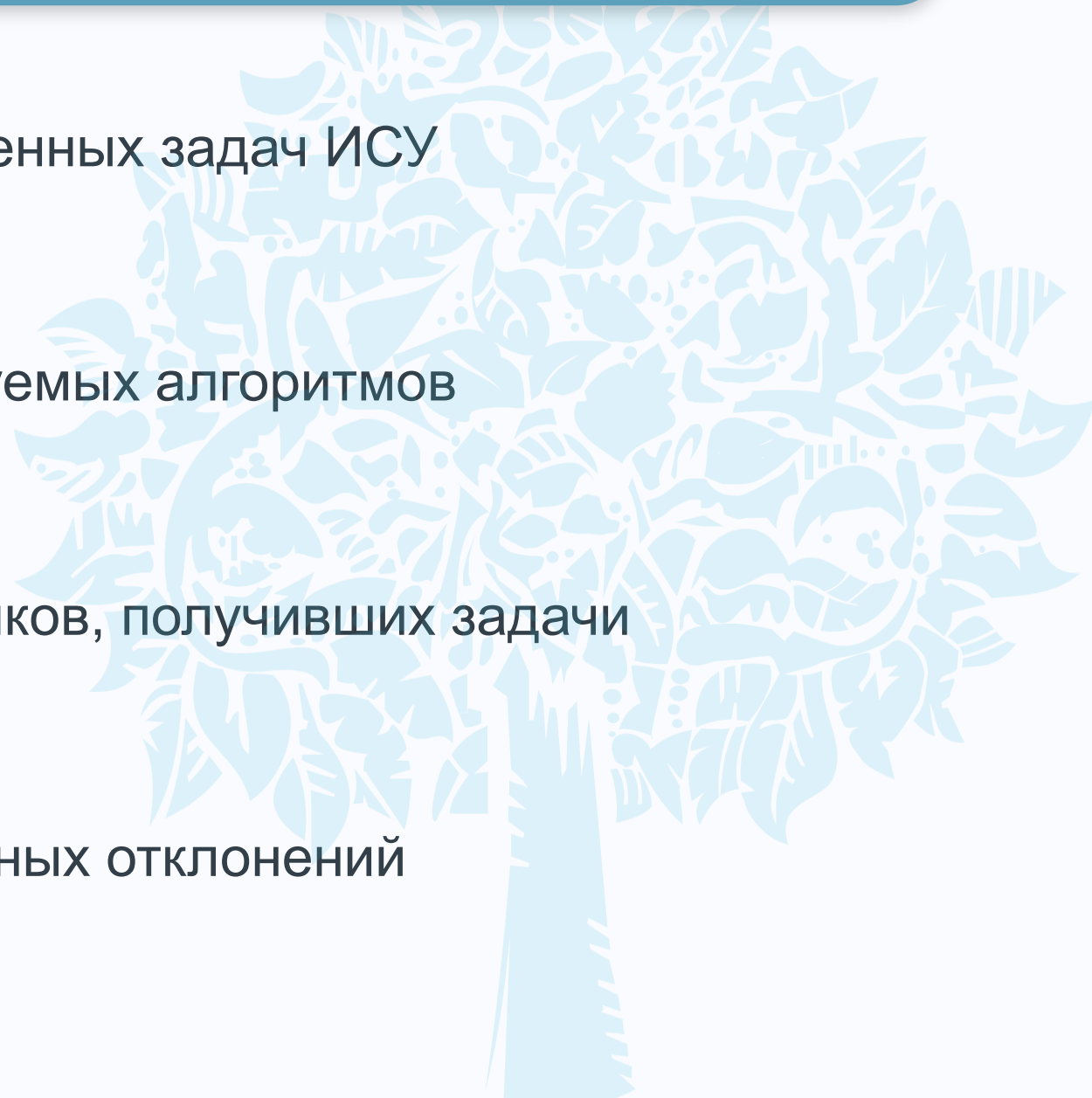
Количество используемых алгоритмов

271

Количество сотрудников, получивших задачи

292

Количество выявленных отклонений



Доля возвратов обращений на доработку снизилась на 65% после тиражирования ИСУ



До тиражирования ИСУ средняя доля возвратов 2%, после внедрения – 0,7%.

В контур ИСУ включены основные поставщики данных по СМЭВ

Липецкая область

rost.esphere.ru/#/analytics/14312/14322

Аналитика · УСП.Выплаты · СМЭВ запросы

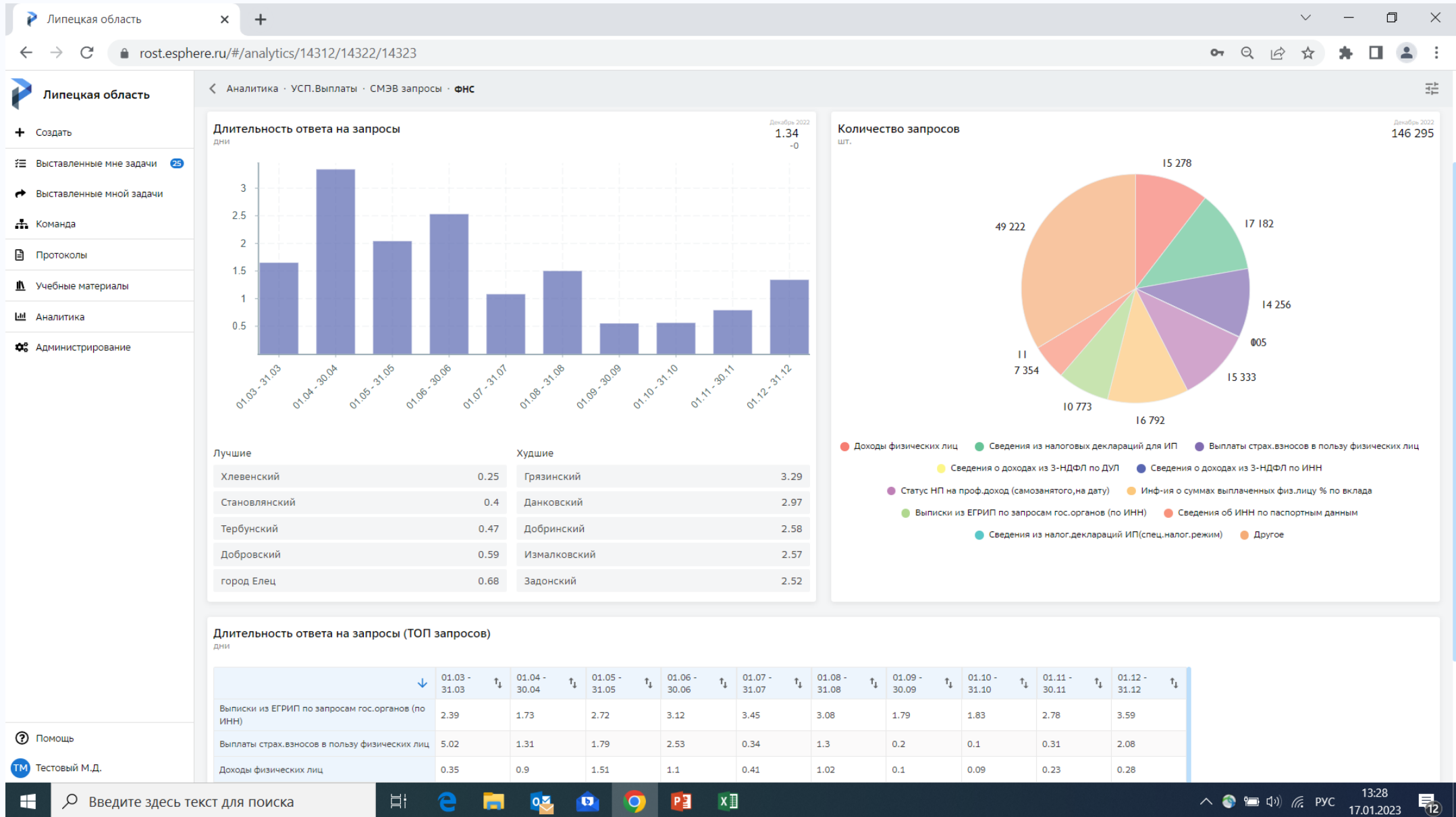
УСП. Выплаты

Подразделение УСП.Выплаты

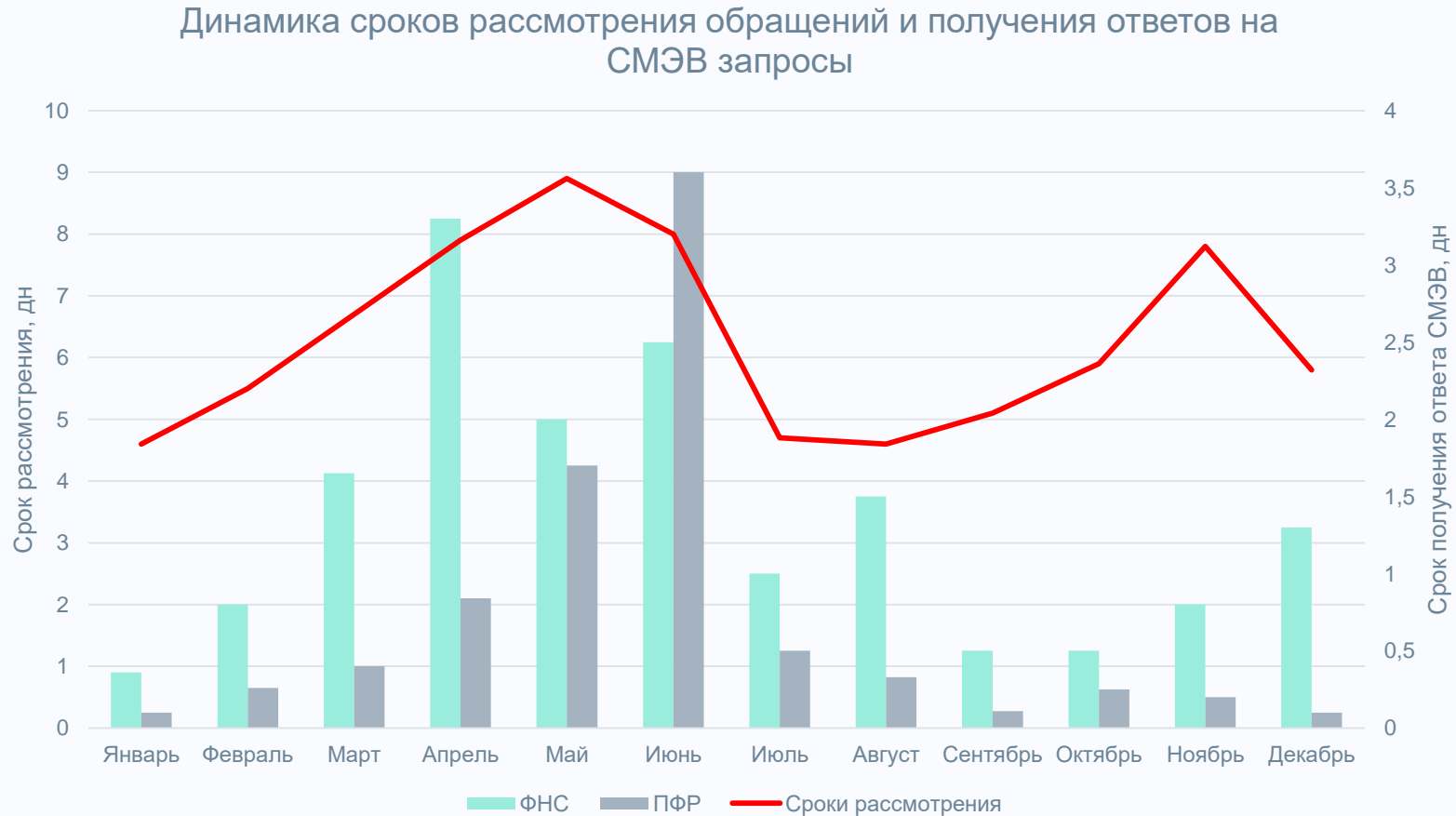
Период Март - Декабрь 2022

Организация	Декабрь 2022
ФНС	Декабрь 2022
Длительность ответа дни	1.34 +0.55
Количество запросов шт.	146 295 -5 701
ПФР	Декабрь 2022
Длительность ответа дни	0.14 -0.06
Количество запросов шт.	130 310 -10 910
МВД	Декабрь 2022
Длительность ответа дни	1.7 +0.5
Количество запросов шт.	93 156 +3 209
ЗАГС	Декабрь 2022
Длительность ответа дни	0.1 -0.11
Количество запросов шт.	51 756 -1 204
Росреестр ФГИС ЕГРН	Декабрь 2022
Длительность ответа дни	1.05 -0.09
Количество запросов шт.	45 348 -911
ФСС	Декабрь 2022
Длительность ответа дни	0.17 -0.2
Количество запросов шт.	33 295 -222
Липецк	Декабрь 2022
Длительность ответа дни	0.23 +0.13
Количество запросов шт.	22 881 -4 435
ГИС ЖКХ	Декабрь 2022
Длительность ответа дни	0.13 -0.11
Количество запросов шт.	119 +30

В контур ИСУ доступна аналитика по динамике длительности ответов по ведомству в целом и по конкретным запросам



Длительность получения ответов на СМЭВ запросы – важный рычаг скорости обработки обращений



Корреляция между сроками обработки обращений и получения ответов по СМЭВ от ФНС – 0,66; от ПФР – 0,61.

Такие кф корреляции показывают высокий уровень взаимосвязи.

Ежедневная информационная задача – инструмент стандартизации процесса и повышения качества обслуживания

Липецкая область

rost.esphere.ru/#/issues/21712/

Задача #21712

Тип	Дата начала	Дата окончания	Приоритет	Статус
Задача	26.04.2022	26.04.2022	Средний	Завершена

Исполнитель: **РА** Роговой Александр Константинович
Аналитик • Дивизион "Интеллектуальная система управления"

Задача

Вид задачи: Информационная задача

С кем работаем: **ПЕ** Подстригаева Е.В.
Специалист • Отдел клиентской службы (Добровский район)

Дата расчета: 11.04.2022

Описание задачи

Информируем, что по данным из информационных систем у на утро 12.04.2022

- в работе у Вас находится **70 обращений**
- распределено, но не взято Вами в работу **23 обращения**
- за предыдущий рабочий день поступили ответы на СМЭВ со сроком ожидания более 4 дней по **11 обращениям**

Детальная информация указана ниже в деталях отклонений (есть возможность выбора нескольких таблиц при наличии нескольких видов отклонений).

Обращения в работе

Не взятые в работу обращения

Поступившие ответы на СМЭВ запросы за предыдущий рабочий день

Идентификатор	Дата начала	Дата окончания	Срок	Комментарий
00089374_2022	30.03.2022 14:35:00	31.03.2022 15:36:26	12	ДП Посobie 3-7 - Новое заявление 2021
00089466_2022	30.03.2022 22:24:00	31.03.2022 14:00:28	12	ДП пособие на ребенка - Новое заявление
00089467_2022	30.03.2022	31.03.2022	12	ДВ по оплате ЖКУ - Новое заявление

Помощь

Тестовый М.Д.

В информационную задачу попадают актуальные обращения в работе, не взятые в работу, а также обращения по которым пришли ответы по СМЭВ.

Доля обращений, принятых с отклонением от установленного стандарта, снизилась на 80% после тиражирования ИСУ



До тиражирования ИСУ средняя доля отклонений от стандарта 25%, после внедрения – 5,3%.

2. Функциональный блок «Обслуживание граждан на дому»

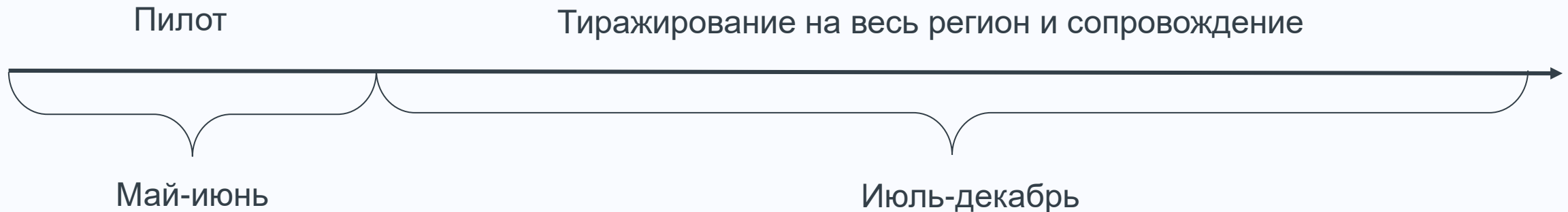
Цели проекта до старта:

1. Повышение доли сотрудников, выполняющих нормативную нагрузку
2. Повышение внебюджетных поступлений от оказания доп. услуг гражданам

Дополнительные выгоды от реализации проекта:

1. Выявление проблем в работе информационных систем (АСП / Кондуит)

Этапы проекта:



Масштаб внедрения ИСУ в блоке «Обслуживание граждан на дому»

10225

Количество выставленных задач ИСУ

8

Количество используемых алгоритмов

899

Количество сотрудников, получивших задачи

945

Количество выявленных отклонений

Доля сотрудников, выполняющих нормативную нагрузку, увеличилась на 16% после тиражирования ИСУ



До тиражирования ИСУ средняя доля сотрудников, выполняющих норматив составляла 64%, после внедрения – 75%.

Внебюджетные поступления от оказания дополнительных услуг выросли на 17%



До тиражирования ИСУ среднемесячные поступления – 2,94 млн; после внедрения – 3,4 млн.

Итоги работы ИСУ в 2023 году:

I. Внедрение ИСУ в функциональном блоке «Назначение мер социальной поддержки»:

- на 65% сократилась доля возвратов на доработку
- на 80% снизилось количество обращений, обработанных не по стандарту

Имеет высокий потенциал повышения эффективности для сокращения сроков обработки обращений.

II. Внедрение ИСУ в функциональном блоке «Назначение мер социальной поддержки»:

- на 16% выросла доля сотрудников, выполняющих норматив,;
- на 17% повысились внебюджетные поступления от оказания услуг

Помогла выявить проблемы с учётными системами.

Предложения по развитию ИСУ:

I. ФБ «Назначение мер социальной поддержки»:

- I. Равномерное распределение новых обращений с учётом загрузки сотрудников;
- II. Снижение сроков обработки обращений сотрудниками (без СМЭВ);

II. ФБ «Обслуживание граждан на дому»:

- I. Еженедельный/ежемесячный мониторинг выполнения договорных обязательств по предоставлению гарантированных услуг;
- II. Повышение доходов от предоставления гарантированных услуг;
- III. Мониторинг фактической геопозиции предоставления услуг гражданам и соотношение с местом жительства гражданина .
- IV. Повышение утилизации рабочего времени.