Минкомсвязь России

Критерии выбора востребованных услуг и понятное представление услуги

Пилотирование в регионах

Дмитрий Сатин, советник министра

«Штурмы», обсуждения и пилоты

Минкомсвязь России

Нижний Новгород, 15 апреля

- Алексей Козырев: «Улучшайте услуги!»
- Роман Урнышев: «Переводите в электронный вид востребованные услуги»

Воронежский форум, 31 мая

- Представители 7 регионов
- Сформулировали приоритеты перевода услуг и структуру описания услуги

Пилоты для доработки и внедрения

- Ярославская область
- Ивановская область
- И другие...

Минкомсвязь России

Приоритеты перевода услуг в электронный вид

Наброски методики

Приоритет перевода в электронный вид

Минкомсвязь России

НПА

- Наличие НПА, утверждающего регламент
- Наличие услуги в утвержденном Перечне
- Законодательное обоснование
- Неизменность админ.регламента или законов на период разработки услуги

Метрики

- Количество обращений за услугой в бумажном виде
- Наличие очередей при получении услуг
- Объем межведомственного взаимодействия

Готовность потребителей

- Компьютерная подготовленность ЦА
- Понятен портрет потребителя
- Техническая готовность (например КЭП)
- Мотивация потребителя
  - Незамотивированному потребителю нужно давать удобные каналы
- Возраст аудитории

Приоритет перевода в электронный вид

Минкомсвязь России

Бэкофис

- Наличие ИС, реализующей услугу
- Насколько хорошо организован процесс оказания услуги при личном обращении

Стоимость услуги

- Затраты на оказание одной услуги (затраты/количество оказаний)

Время (затраты получателя)

- Время на получение с учетом транспорта и ожидание в очереди
- В электронном виде услуга проще, чем при личном обращении
- Шаговая доступность - приоритет "недоступным" услугам
  - Узкий интервал предоставления услуги лично
- Количество необходимых посещений
- Насколько сократит срок оказания услуги перевод в электронный вид
- Сокращение издержек человека (дополнительные услуги сторонних организаций)
  - Чем больше посредников, тем приоритетнее

Приоритет перевода в электронный вид

Минкомсвязь России

- Возможность получение без посещения ведомства
- До начала перевода в электронный вид уже проведен реинжениринг процесса оказания услуги
- Региональная значимость
  - Уровень жизни
- Коррупционная нагрузка
- Сезонность предоставления услуги

Минкомсвязь России

Понятное описание услуги

Наброски методики

Описание услуги: Принципы

Минкомсвязь России

- Краткое описание, отвечающее на основные вопросы
- Листовка, которую можно распечатать
- Сделать методичку для чиновников, как составлять такое описание

Описание услуги: Структура

Минкомсвязь России

- Название
- Кому адресована услуга
- Описание продукта (содержания услуги)
- Что я получаю?
  - Паспорт или отправленное в ведомство заявление на паспорт
  - Форма получения
- Сроки оказания услуги
- Варианты получения
  - Онлайн, МФЦ, Ведомство
- Документы, необходимые для получения услуги
  - Обязательные
  - Дополнительные
- Описание документов
  - Вид, в котором должен быть предоставлен документ
  - Какие из них нужно принести с собой?
  - Когда какие документы потребуются?
  - Места получения этих документов, если их нет

Описание услуги: Интерактив

Минкомсвязь России

- Задать вопрос
  - Видео-консультант
  - Колцентр
  - Чат со специалистом
  - Вопросы и ответы
- Похожие услуги
- Оценка качества
  - Удовлетворенность
  - Рекомендовать другу
- Обратная связь
  - Нашел неверную информацию
  - Досудебное обжалование
- Инфографика
  - Этапы получения
  - Чтобы сразу были видны затраты времени
  - Количество шагов

Минкомсвязь России

План работы с пилотными регионами

Ярославская и Ивановская области

Планы пилотирования: Критерии

Минкомсвязь России

Встреча в Иваново
21.08.2013

- Проект методики приоритезации перевода услуг в электронный
  - Большой список услуг
  - Применить к нему воронежские критерии
  - Проверить как они работают
    - Для разных этапов
    - Определить 5ый этап
      Результат перевода услуги в электронный вид
- Торжественное подписание соглашений с Минкомсвязью в Иваново
  21.08.2013
- Формализация документа методики
  Что является результатов оказания услуги на 5м этапе?
  Методика выбора приоритетных услуг.
  Предложение по внесению изменений в распоряжение 1993Р

- Иваново
  28.08.2013

- Ярославль
  04.09.2013

- Разбор спорных моментов между результатами Иваново и Ярославля
  06.09.2013

Планы пилотирования: Критерии

Минкомсвязь России

Подведение итогов

- Разослать материалы по 11 регионам
  ***Начало**:12.09.2013*
  ***Окончание**:20.09.2013*
  - Тула
  - Липетск
  - Челябинск
  - Воронеж
  - Астрахань
  - Нижний Новгород
  - Ростов-на-Дону
  - Приморский край
  - ЕАО
  - Мордовия
  - Калмыкия
- Обсуждение и утверждение на Совете по региональной информатизации
  07.10.2013
- Приказ Минкомсвязи, утверждающий методику
  20.10.2013
  Внесение изменений в распоряжение 1993Р
  10.11.2013

Планы пилотирования: Описание услуг

Минкомсвязь России

- Пилотам определить перечень пилотных услуг (1-2 массовые услуги) и согласовать между пилотами
  09.08.2013
  - Предложить сроки реализации остальных пунктов плана
    09.08.2013
  - Описать пилотные услуги по новой структуре
    - Юридическая, правовая экспертиза
  - Смакетировать представления услуги
  - Направить регионам методику проведения оценки
    09.08.2013
    Дмитрий Сатин
    - Определить параметры фокус-группы
- Провести качественную оценку по предложенной методике
- Внести изменения в представление услуги по результатам оценки
- Определиться с площадкой для количественного эксперимента
  - Определиться, что измеряем
    - Клики
    - Оказанные услуги
    - Межведомственное взаимодействие
- "Стандарт" представления услуги на порталах
  - Приказ Минкомсвязи

Минкомсвязь России

Спасибо!

d.satin@minsvyaz.ru

Дмитрий Сатин, советник министра