



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 отработки задач ИСУ в одном окне

## 1. Функциональный блок «Назначение мер социальной поддержки»

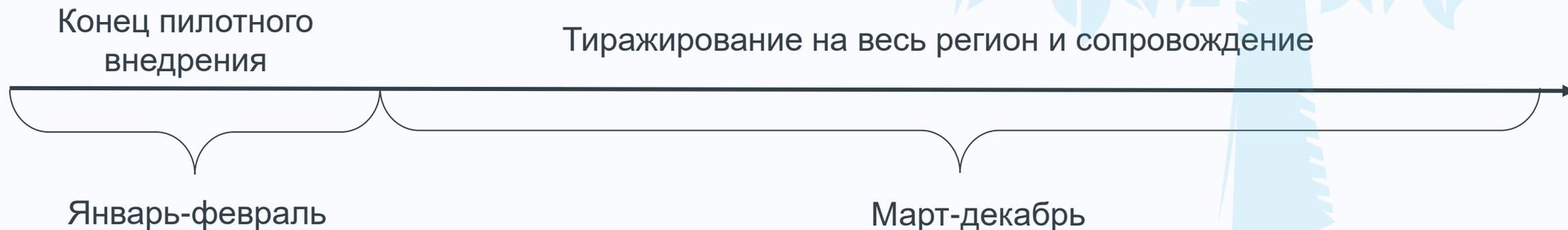
### Цели проекта:

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**

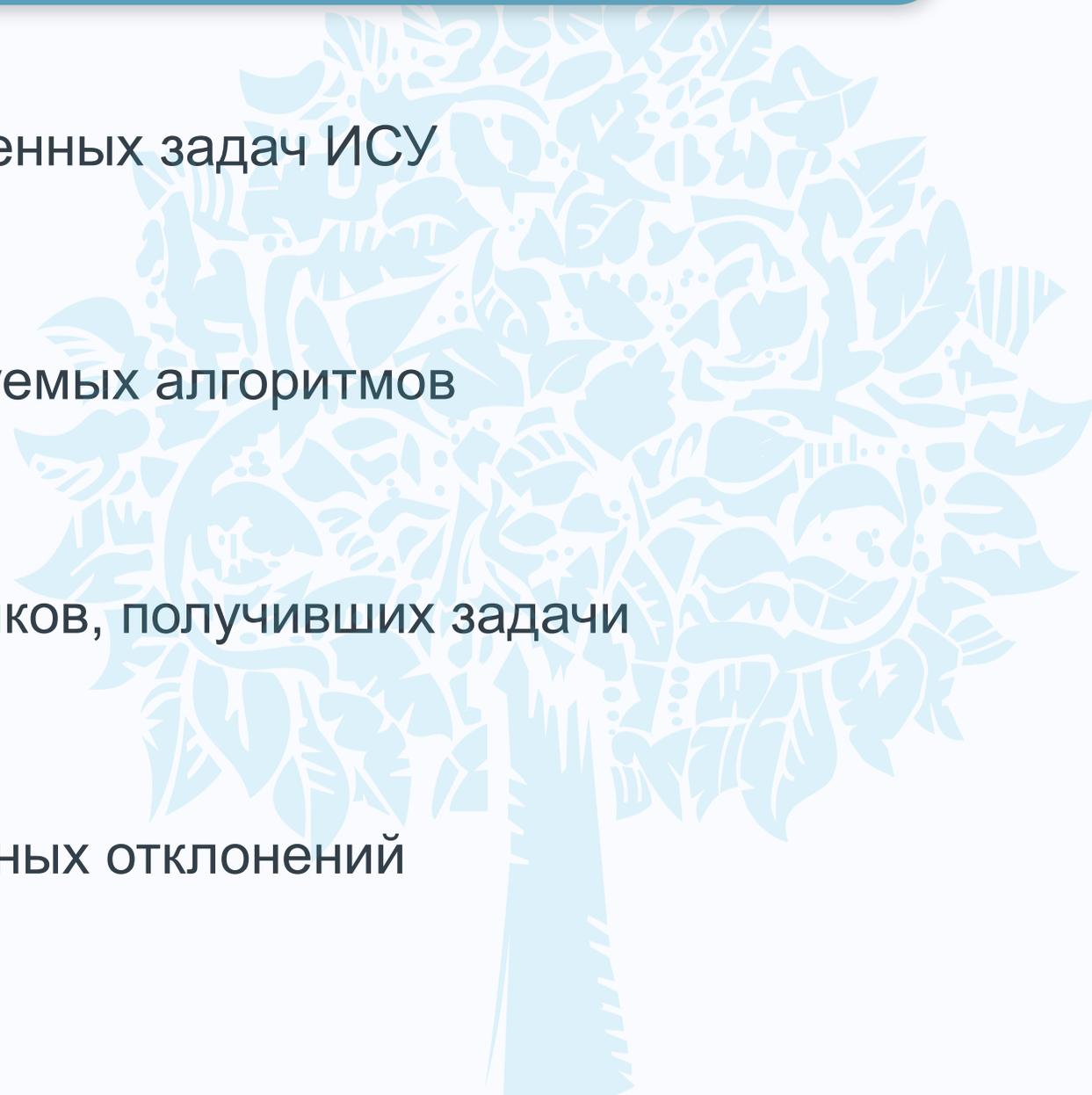
Количество используемых алгоритмов

**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

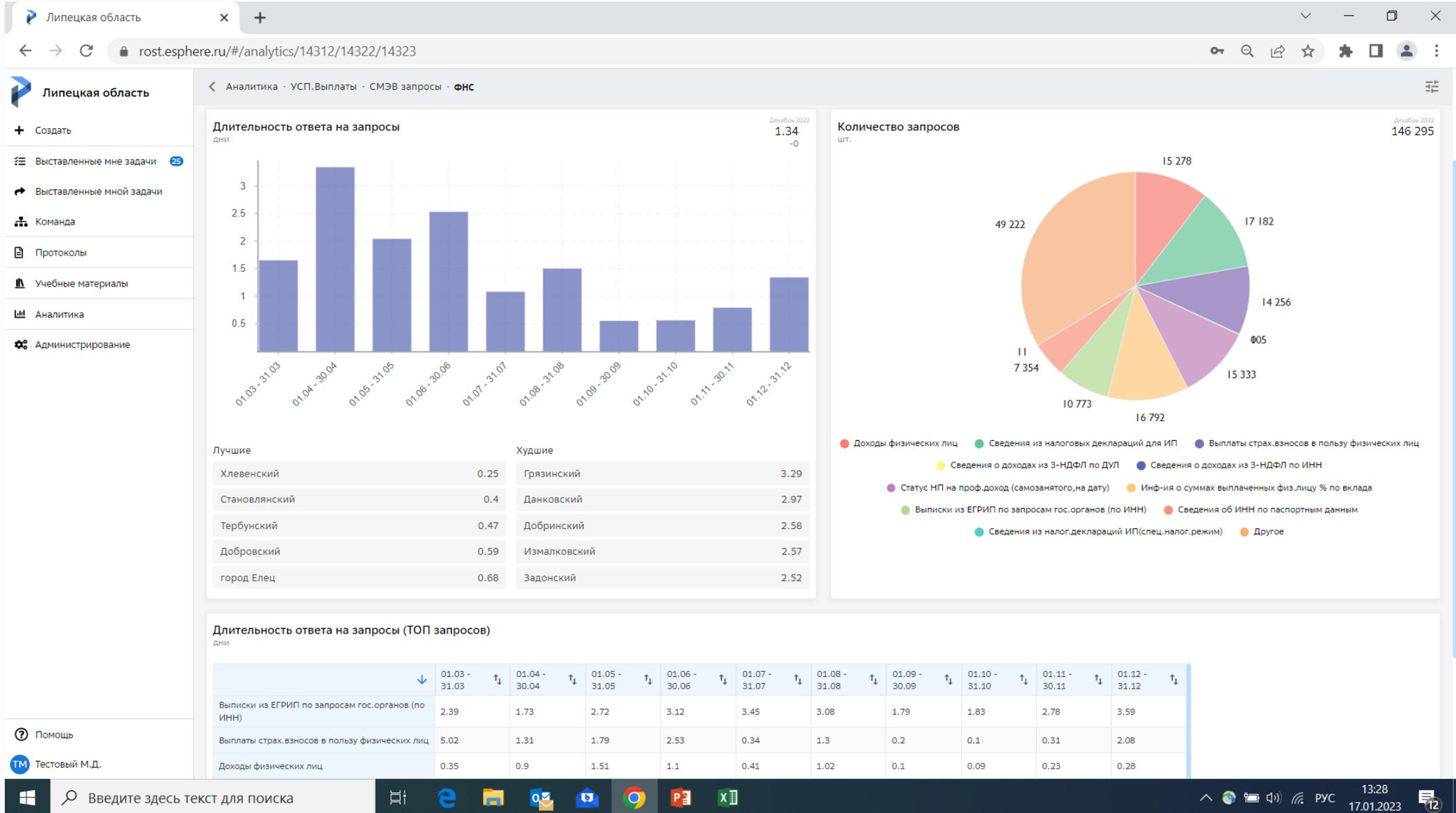
УСП. Выплаты

Подразделение УСП.Выплаты

Период Март - Декабрь 2022

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

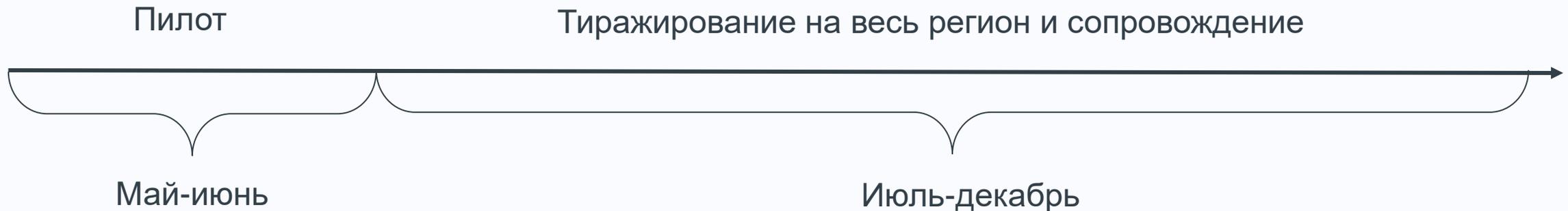
### Цели проекта до старта:

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.