

Студенты ВШГУ СПбПУ представили результаты проекта по совершенствованию МФЦ Ленинградской области



2 сентября студенты ВШГУ СПбПУ представили заказчику итоги выполнения комплексного проекта по совершенствованию деятельности МФЦ Ленинградской области.

2 сентября студенты Высшей школы государственного управления Санкт-Петербургского политехнического университета Петра Великого представили итоги комплексного проекта по совершенствованию деятельности ГБУ ЛО «МФЦ».

Команда в составе Алисы Коваленко, Ангелины Лешуковой и Анны Максимовой совместно с руководителем проекта доцентом ВШГУ Мариной Ивановой представила руководству ГБУ ЛО «МФЦ» результаты выполнения заказной групповой выпускной квалификационной работы.

Исследование охватило три ключевых направления: оптимизацию процессов предоставления услуг, методическое и информационное сопровождение, а также кадровое обеспечение.



Таблица 11 – Карта распределения ответственности

№	Направление	Ответственный отдел	Роль
1	Централизованная регламентация процесса обновления методматериалов	Отдел методического обеспечения	Формирует регламенты, назначает ответственных, контролирует сроки обновления
2	Интеграция методического портала с ИС МФЦ (автоматизация карточек)	Отдел внедрения и развития ИТ + Отдел системного администрирования и технического обеспечения МФЦ	Реализуют техническую интеграцию и автоматическое формирование карточек
3	Контроль качества методических карточек	Отдел внутреннего аудита + Отдел методического обеспечения	Проводят проверку карточек перед публикацией, контролируют корректность
4	Система уведомлений об изменениях	Отдел внедрения и развития ИТ + Отдел консультационного обслуживания (call-центр)	Разрабатывают, тестируют и обеспечивают рассылку уведомлений
5	Система ключевых слов и поиска	Отдел внедрения и развития ИТ	Настройка функционала поиска, контроль за корректностью меток
6	Обратная связь по карточкам и аналитика замечаний	Отдел методического обеспечения + Отдел аналитики	Обрабатывают комментарии, корректируют материалы, анализируют тренды
7	Обучение (экспресс-курсы, «пятиминутки», доступ вне работы)	Отдел методического обеспечения + Отдел консультационного обслуживания + Отдел кадров	Разработка и проведение обучения, координация учебных процессов

108

Таблица 12 – Карта распределения ответственности для системы «МФЦ-Фидбэк»

№	Этап / Процесс	Ответственное подразделение / должность	Уровень ответственности	Сроки / Периодичность
1	Подготовка технического задания на разработку системы	Отдел аналитики + Отдел внедрения и развития ИТ	Методическое и техническое сопровождение	Одноразово, на этапе запуска
2	Разработка и доработка ИТ-системы, вкл. NLP-анализ отзывов	Отдел системного администрирования и технического обеспечения МФЦ	Реализация и тестирование	До 90 календарных дней
3	Интеграция с API Яндекс.Карт, Google Maps, 2ГИС	Отдел системного администрирования и технического обеспечения МФЦ	Техническая реализация	Параллельно с п.2
4	Настройка хранения и архитектуры входящих данных	Отдел аналитики	Категоризация и метаданные	Совместно с п.2
5	Обучение ИИ-модуля анализ отзывов (тональность, темы)	Отдел аналитики + ИТ-специалисты	Создание модели на основе исторических данных	До внедрения эксплуатационно
6	Проектирование панели мониторинга для руководства	Отдел внедрения и развития ИТ + UX/UI-специалисты	Разработка пользовательского интерфейса	Совместно с п.2 и п.3
7	Тестирование системы (пилотный отдел)	Отдел внутреннего аудита + Гатчинский Всеволожский офис	Контроль корректности вывода и работы алгоритма	В течение 1 месяца
8	Подготовка обучающих материалов	Отдел методического обеспечения	Инструкции и скрипты для персонала	Перед внедрением
9	Назначение ответственных за мониторинг и реагирование на отзывы	Руководителям филиалов (районные отделы МФЦ)	Включаются в KPI	Постоянно
10	Автоматическое оповещение «персональных» отзывов	ИТ-система + руководители филиалов	Оперативная реакция и регистрация в системе	В рабочее рабочее время
11	Интеграция пользовательских оценок в KPI	Отдел аналитики + Отдел планово-экономический	Методология KPI	После стабилизации системы
12	Периодический аудит и верификация точности анализа	Отдел внутреннего аудита	Корректность и контроль данных	Ежеквартально
13	Обратная связь и развитие функционала ИТ-отдела	Сектор по взаимодействию с общественностью + ИТ-отделы	Поддержка и развитие по фидбеку пользователей	По мере поступления замечаний

114

Алиса Коваленко предложила модель реформы методического сопровождения: стандартизированные карточки инструкций, централизованный портал для сотрудников и концепцию информационной системы «МФЦ-Фидбэк» на основе NLP-технологий для анализа отзывов граждан. Это позволит быстрее выявлять проблемные зоны и оперативно реагировать на запросы населения (научный руководитель: доцент ВШГУ Марина Иванова).

Ангелина Лешукова разработала управленческие и технические решения по оптимизации процессов: гибкую модель планирования нагрузки, автоматизацию ввода данных и схему предварительной подачи электронных документов. Ожидаемый эффект — сокращение времени обработки обращений на 20–25% и экономия до 1,5 часов рабочего времени сотрудника в день (научный руководитель: доцент ВШГУ Марина Иванова).

Анна Максимова сосредоточилась на кадровой политике: выявила слабые места в подборе и адаптации персонала и разработала мотивационный опросник для соискателей, а также комплексную методику адаптации, направленную на снижение текучести и повышение вовлечённости сотрудников (научный руководитель: доцент ВШГУ Юлия Акимова).

Проект носит прикладной характер, соответствует современным подходам к государственному управлению и может быть внедрён в практику работы МФЦ Ленинградской области уже в ближайшие годы.

Работа была представлена на совещании руководства центрального офиса ГБУ ЛО «МФЦ» с руководителями филиалов и вызвала большой интерес.

Мы гордимся нашими студентами, которые уже сегодня создают решения, способные улучшить качество государственных услуг и сделать взаимодействие власти и граждан более эффективным и клиентоориентированным!

Благодарим ГБУ ЛО «МФЦ» за доверие, открытость и плодотворное сотрудничество!