



НО «Фонд содействия инновационному развитию Ставропольского края»



Проект «Эффективный регион»

Проект «Оптимизация процесса «Предоставление консультаций
сотрудниками некоммерческой организации
«Фонд содействия инновационному развитию Ставропольского
края» клиентам (предпринимателям, организациям)
по мерам государственной и региональной поддержки»



1 ЭТАП

**«ПОДГОТОВКА И ОТКРЫТИЕ БЕРЕЖЛИВОГО
ПРОЕКТА»**



Обоснование выбора процесса

Текущий процесс консультирования характеризуется следующими ключевыми проблемами:

Время протекания процесса в среднем составляет 6 рабочих дней от момента обращения клиента (заявка, звонок, письмо) в Фонд до получения клиентом полного ответа.

Лояльность клиентов: текущий индекс потребительской лояльности (NPS), выраженный в рекомендации сотрудников при получении консультаций по мерам государственной и региональной поддержки Фонда составляет в настоящее время 63,4% (цель: 75+%)

Значимость процесса: консультационный процесс критически важен, так как:

- 1) является «точкой входа» для бизнеса в систему поддержки;
- 2) прямо влияет на ключевой репутационный показатель (NPS 63%, цель 75+%)
- 3) определяет экономическую активность в регионе.

Риски: снижение доверия к поддержке, упущеные возможности для бизнеса.

Заключение: Проект устранит ключевые «болевые точки», значительно улучшив как операционные показатели, так и качество обслуживания бизнеса.



Обоснование выбора процесса

За анализируемый период было принято 21 обращение.

Внутри каждого из обращений клиенты транслировали различные запросы.

Практически в каждом обращении запросов было несколько одновременно. Что отображено на диаграмме.

Наиболее частым запросом (по факту каждое обсуждение обращения с клиентом начиналось с данного запроса) является Привлечение инвестиций в проект.

Вторым по частоте запросом является: Поиск средств для производства (оборудование).

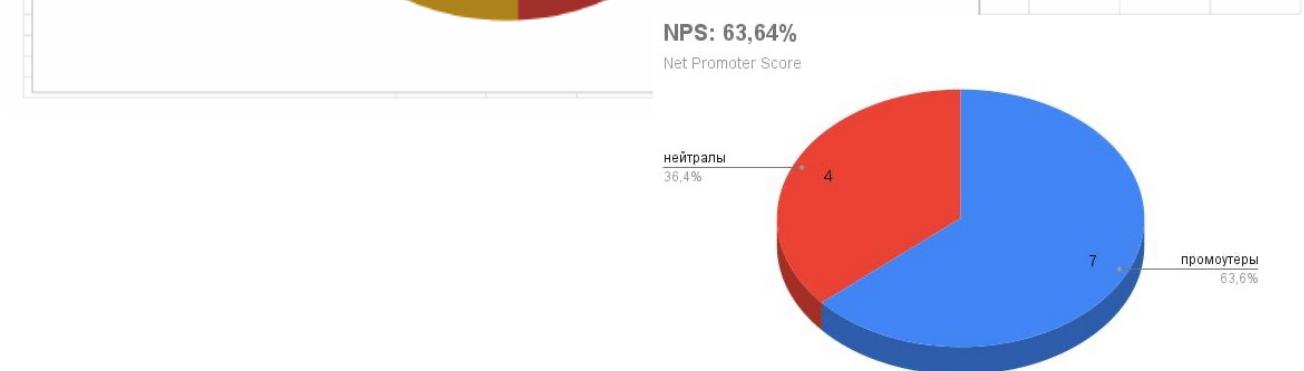
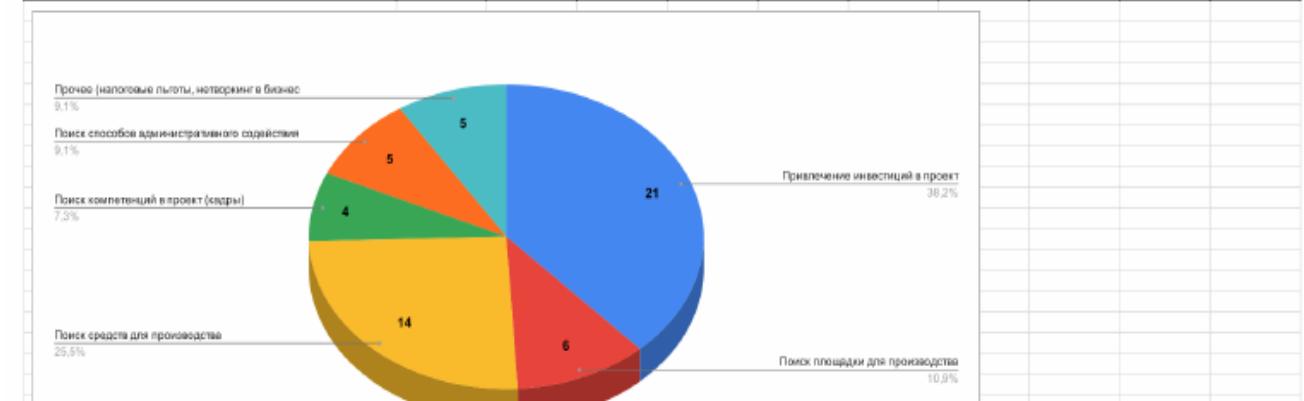
Остальные запросы: Поиск площадки для производства, Поиск компетенций в проект (кадры),Поиск способов административного содействия проекту от РОИВ, Прочее (налоговые льготы, нетворкинг в бизнес сообществе, патенты, выход на потенциальных клиентов и пр.). Стоит отметить, что в запросе, который на диаграмме фигурирует как "Прочее" чаще всего обращались по налоговым льготам.

По итогам анкетирования клиентов можно сделать вывод, что среди клиентов, которые поставили оценку 8 из 10, что негативно повлияло на показатель общей удовлетворенности, чаще всего обращение изначально касалось информации о налоговых льготах. В целом из общения с данными клиентами выяснили, что причиной недостаточно высокой оценки стало не столько неполнота консультации, сколько общее время предоставления полной информации по мерам привлечения инвестиций под их конкретные проекты и в том числе, как неотъемлемая часть данной информации, льготные преференции в рамках государственных программ.

Следует предположить, что выработка мер по сокращению и спримлению процесса по подбору мер поддержки позволит перевести клиентов с позицией нейтралов (оценка 7-8) в промоутеры(оценка 9-10).

Аналитика запросов к ЦРТП по мерам поддержки за 9 месяцев 2025 год

Месяц	Итого	01.2025	02.2025	03.2025	04.2025	05.2025	06.2025	07.2025	08.2025	09.2025
Кол-во обращений (физически обратившихся людей)	21	1	3	2	2	3	3	3	2	2
По типам запросов (могут быть в одном физически обращении несколько типов запросов)										
Привлечение инвестиций в проект	21	1	3	2	2	3	3	3	2	2
Поискплощадки для производства	6		1		1	1	1	1		1
Поиск средств для производства (оборудование)	14	1	2		2	2	1	2	2	2
Поиск компетенций в проект (кадры)	4						2	1	1	
Поиск способов административного содействия проекту от РОИВ	5	1			1		1	1	1	
Прочее (налоговые льготы, нетворкинг в бизнес сообществе, патенты, выход на потенциальных клиентов и пр.)	5						1	1	1	2





Проект «Оптимизация процесса «Предоставление консультаций сотрудниками некоммерческой организации «Фонд содействия инновационному развитию Ставропольского края» клиентам (предпринимателям, организациям) по мерам государственной и региональной поддержки»



СОГЛАСОВАНО

Руководитель проекта
Заместитель министра экономического развития
Ставропольского края

А.В. Абалешев

УТВЕРЖДАЮ

Заказчик проекта
Министр экономического развития
Ставропольского края

А.Б. Доронин

Версия № 2 от «27» октября 2025 г..

ПАСПОРТ ПРОЕКТА

«Оптимизация процесса «Предоставление консультаций сотрудниками некоммерческой организации «Фонд содействия инновационному развитию Ставропольского края» клиентам (предпринимателям, организациям) по мерам государственной и региональной поддержки»

Общие данные		Обоснование
Процесс	Предоставление консультаций сотрудниками некоммерческой организации «Фонд содействия инновационному развитию Ставропольского края» (далее – Фонд) клиентам (предпринимателям, организациям) по мерам государственной и региональной поддержки	<p>Текущий процесс консультирования характеризуется следующими ключевыми проблемами:</p> <p>Средняя продолжительность процесса от поступления обращения клиента (заявка, телефонный звонок, электронное письмо) до получения подробного ответа составляет примерно 6 рабочих дней. Такой временной интервал задерживает принятие решений предпринимателями и препятствует эффективному взаимодействию.</p> <p>Анализ проведён на основании изучения 21 обращения, принятого за указанный период. Каждый случай представлял собой комплекс из нескольких запросов, связанных с различными аспектами деятельности предприятий. Среди наиболее распространенных тематик обращений выделяются: привлечение инвестиций в проект и поиск средств для закупки оборудования - второй по популярности запрос.</p> <p>Другие распространенные вопросы связаны с поиском производственной площадки, кадровыми ресурсами, административным сопровождением, поддержкой регионального органа исполнительной власти (РОИВ), налоговыми льготами, налаживанием контактов в бизнес-сообществе, патентованием продукции и выходом на рынки сбыта.</p> <p>Кроме того, отмечено, что большинство респондентов оценили работу на отметке 8 из 10, указывая на недостаток быстроты предоставления информации и её практической ценности.</p>
Границы процесса	От обращения клиента (заявка, звонок, письмо) в Фонд за получением информации по мерам государственной и региональной поддержки до получения клиентом исчерпывающей информации по мерам государственной и региональной поддержки	
Команда проекта	Черниговский Вячеслав Алексеевич, директор – руководитель Центра развития технологического предпринимательства некоммерческой организации «Фонд содействия инновационному развитию Ставропольского края», администратор проекта;	

<p>Селингеров Иван Александрович, главный методист Центра развития технологического предпринимательства Фонда (далее – ЦРПТ), участник проекта;</p> <p>Погорелова Анастасия Геннадьевна, руководитель направления по работе с резидентами ЦРПТ, участник проекта;</p> <p>Алексеева Анастасия Сергеевна, координатор проектов ЦРПТ, участник проекта;</p> <p>Христикова Надежда Александровна, заместитель ЦРПТ, участник проекта;</p> <p>Недельник Светлана Викторовна, руководитель Фабрики Прессы Фонда, участник проекта</p>	<p>Каким образом «выявлена потребность в существенном снижении временных затрат на обработку обращений и улучшении информативности консультаций клиентов?»</p> <p>Несмотря на то что в индексе потребительской лояльности (NPS), выраженный в рекомендации сотрудников при получении консультаций по мерам государственной и региональной поддержки Фонда составляет в настоящее время от 63% (цель: не менее 75%)</p> <p>1) упрощение «ключевой языка» для бизнеса в систему поддержки;</p> <p>2) прямо влияет на ключевой reputационный показатель (NPS 63%, цель: не менее 75%)</p> <p>3) определяет экономическую активность в регионе;</p> <p>4) снижение издержек на поддержку, улучшение возможностей для бизнеса.</p> <p>Задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> Необходимо оптимизировать сроки ожидания ответов, уменьшить уровень удовлетворённости и сформировать позитивное образ Фонда и региональных органов власти. Эти меры станут залогом успешного продвижения государственных программ поддержки и обеспечат стабильное развитие региональных бизнесов. <p>Проект устранит «крайние «болевые точки», значительно улучшив как операционные показатели, так и качество обслуживания бизнеса</p>																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Цели и эффекты</th> <th>Сроки</th> </tr> <tr> <th>Наименование цели</th> <th>Текущий показатель, единица измерения</th> <th>Целевой показатель, единица измерения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сокращение времени протекания процесса</td> <td>Максимально: 10 раб. дн. Минимально: 2 раб. дн. (безбланка: 8 раб. дн.)</td> <td>Максимально: 5 раб. дн. Минимально: 1 раб. дн. (безбланка: 4 раб. дн.)</td> <td>1. Защита паспорта проекта 01.08.2025</td> </tr> <tr> <td>Рост индекса потребительской лояльности</td> <td>63%</td> <td>Не менее 75%</td> <td>2. Анализ текущей ситуации 01.08.2025-22.09.2025</td> </tr> <tr> <td>Эффекты</td> <td></td> <td></td> <td>- разработка текущей и целевой карты процесса 01.08.2025-24.08.2025</td> </tr> <tr> <td>Высвобождение рабочего времени сотрудников для стратегических задач</td> <td></td> <td></td> <td>- работа с выявленными проблемами 04.09.2025-06.10.2025</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>- разработка плана действий 06.10.2025</td> </tr> </tbody> </table>		Цели и эффекты		Сроки	Наименование цели	Текущий показатель, единица измерения	Целевой показатель, единица измерения	Сокращение времени протекания процесса	Максимально: 10 раб. дн. Минимально: 2 раб. дн. (безбланка: 8 раб. дн.)	Максимально: 5 раб. дн. Минимально: 1 раб. дн. (безбланка: 4 раб. дн.)	1. Защита паспорта проекта 01.08.2025	Рост индекса потребительской лояльности	63%	Не менее 75%	2. Анализ текущей ситуации 01.08.2025-22.09.2025	Эффекты			- разработка текущей и целевой карты процесса 01.08.2025-24.08.2025	Высвобождение рабочего времени сотрудников для стратегических задач			- работа с выявленными проблемами 04.09.2025-06.10.2025				- разработка плана действий 06.10.2025
Цели и эффекты		Сроки																									
Наименование цели	Текущий показатель, единица измерения	Целевой показатель, единица измерения																									
Сокращение времени протекания процесса	Максимально: 10 раб. дн. Минимально: 2 раб. дн. (безбланка: 8 раб. дн.)	Максимально: 5 раб. дн. Минимально: 1 раб. дн. (безбланка: 4 раб. дн.)	1. Защита паспорта проекта 01.08.2025																								
Рост индекса потребительской лояльности	63%	Не менее 75%	2. Анализ текущей ситуации 01.08.2025-22.09.2025																								
Эффекты			- разработка текущей и целевой карты процесса 01.08.2025-24.08.2025																								
Высвобождение рабочего времени сотрудников для стратегических задач			- работа с выявленными проблемами 04.09.2025-06.10.2025																								
			- разработка плана действий 06.10.2025																								

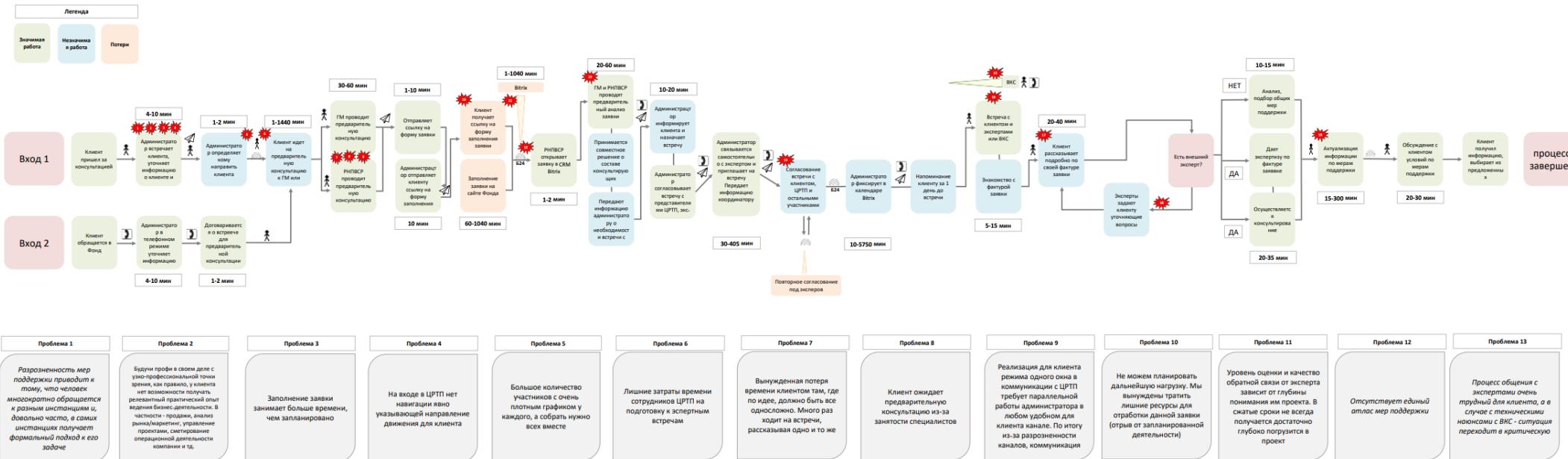
Увеличение количества обратившихся клиентов для получения консультаций сотрудниками Фонда по мерам государственной и региональной поддержки	3. Защита плана действий (kick-off)	13.10.2025-27.10.2025
	4. Реализация плана действий	27.10.2025-19.12.2025
	5. Защита результатов проекта	22.12.2025-20.01.2026
	6. Производственный анализ, проверка результатов	10.11.2025-19.12.2025
	7. Разработка и корректировка стандартов	10.11.2025-19.12.2025



2 ЭТАП
«ДИАГНОСТИКА И ЦЕЛЕВОЕ СОСТОЯНИЕ»

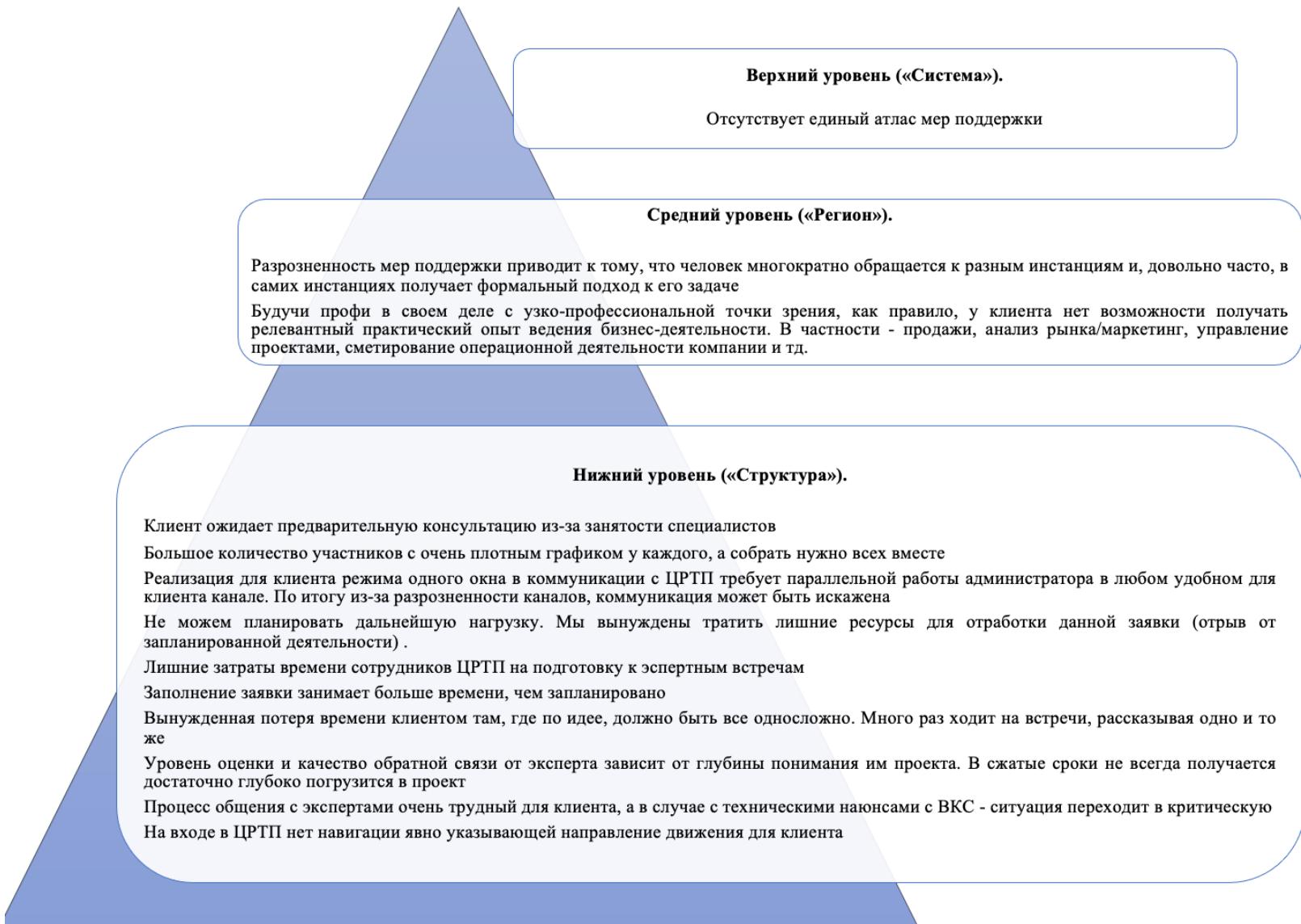


Карта текущего состояния процесса





Пирамида проблем





5 почему

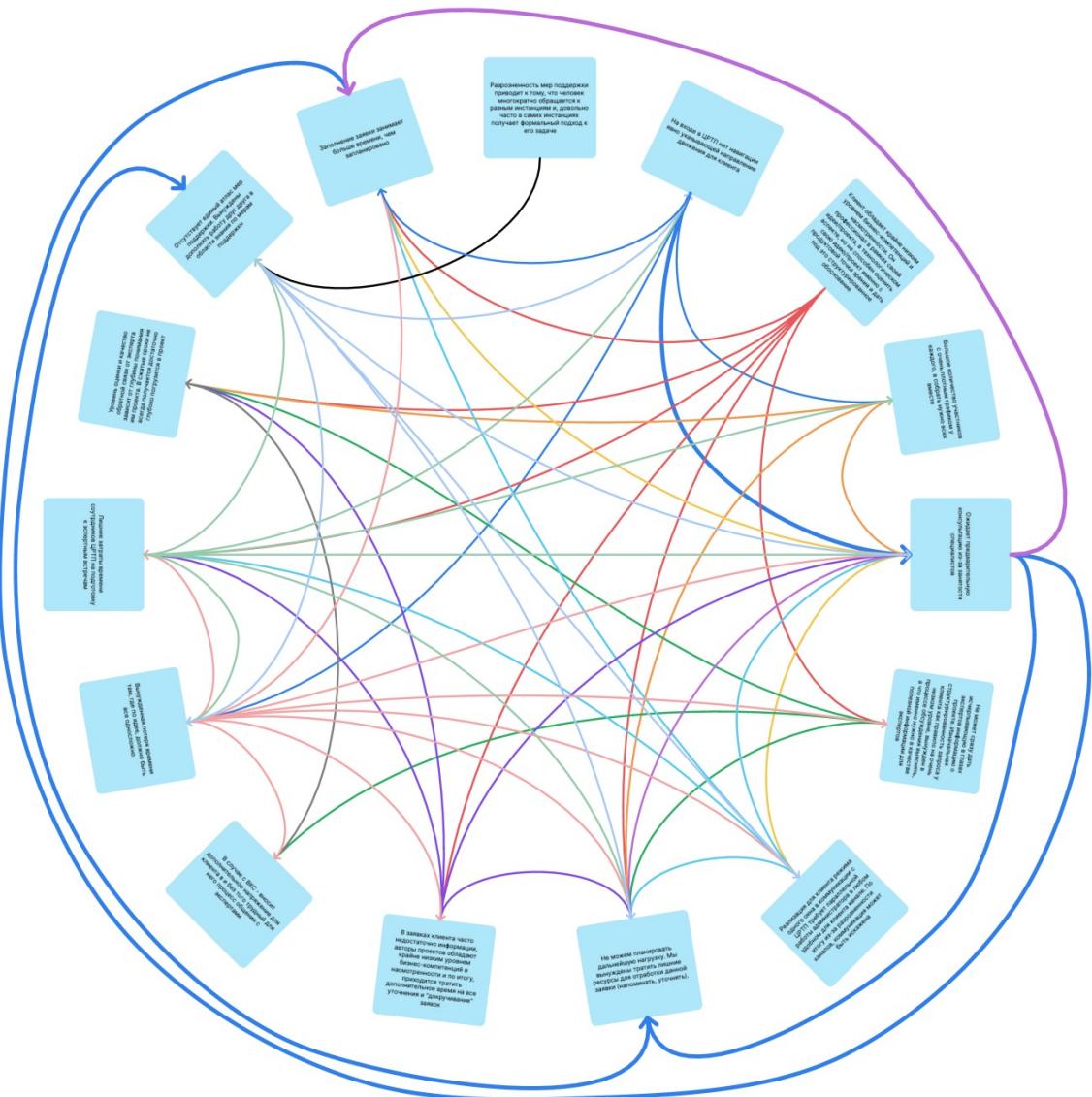
Проблема	Почему	Потому что
1 Разрозненность мер поддержки приводит к тому, что клиент много раз обращается к разным инстанциям и, довольно часто, в самых инстанциях получает формальный подход к его задаче	Почему человек многократно обращается по разрозненным мерам поддержки?	Потому что по итогам обращений клиент не получает исчерпывающего для него ответа, что не имено не так с его проектом. Оказывается в ситуации, когда не сказали да и, при этом, не сказали твердо - нет.
	Почему клиент не получает исчерпывающего ответа?	Ответы, которые ему предоставляют оформлены, как правило, в зарегламентированном порядке.
	Почему ответы, которые получает клиент имеют очень формализованный вид?	Потому что для соблюдения регламентов и юридической безопасности сотрудников, которые предоставляют данные ответы, формализованный вид - единственно возможный корректный вариант ответа во вне (регламент в системе сильнее реального запроса человека)
	Почему клиенту недостаточно существующего уровня компетенций?	Потому что в рамках его профессиональной деятельности ему негде было приобрести подобные навыки и в текущих для него реализмах ему негде их нарастить и не очень понятно зачем.
2 Будучи профи в своем деле с узко-профессиональной точки зрения, как правило, у клиента нет возможности получить релевантный практический опыт ведения бизнес-деятельности. В частности, продажи, анализ/формирование/управление проектами, сметирование операционной деятельности компаний и тд.	Почему клиенту не понятно зачем и как наращивать проектные навыки?	Потому что в глазах клиента все, что не связано непосредственно с производством - не сильно влияет на успех проекта. "Главное сделать продукт, остальное будет"
	Почему существует разрыв между реальными требуемыми компетенциями для корректного оформления и реализации проектов и представлением об этом у клиентов?	Потому что у клиента не было возможности убедительно для его самого ознакомиться с релевантными ключевыми факторами, влияющими на успешность запуска проекта и получить навыки его реализации.
	Почему у клиентов не было возможности ознакомиться с ключевыми факторами, влияющими на успешность проектов	Потому что есть искажения у клиента в представлении о путях успешной реализации проекта с использованием внешних инвестиций или мер поддержки
	Почему есть искажения в представлении о путях успешной реализации проектов	Потому что имеющихся компетенций клиента недостаточно для объективной оценки причин успешности проектов, реализацию которых он видит
3 Заполнение заявки занимает большие времени, чем запланировано	Почему заполнение заявки занимает больше времени, чем запланировано?	Низкий уровень готовности авторов проектов к детальному анализу заявки
	Почему уровень готовности авторов проектов к детальному анализу заявки низкий?	Потому что авторы проектов как правило обладают крайне низким уровнем бизнес-компетенций и насмотренности.
	Почему авторы проектов обладают крайне низким уровнем бизнес-компетенций и насмотренности?	Потому что будучи профессионалом в своем деле с узко-профессиональной точкой зрения, как правило, у них нет возможности получить релевантный практический опыт ведения бизнес-деятельности. В частности - продажи, анализ рынка/маркетинг, управление проектами, сметирование операционной деятельности компаний и тд. (см проблема 2)
	Почему на входе в ЦРТП нет навигации явно указывающей направление движения для клиента	Потому что подобное не было запланировано в рамках дизайна типа кинопод на территории которой проводятся консультации
4 На входе в ЦРТП нет навигации явно указывающей направление движения для клиента	Почему не было запланировано?	Потому что функционально дизайн ТК проектировался как оконто пространство-коворин без учета потенциальной необходимости навигации для клиентов с запросом на получение консультации по мерам поддержки
	Почему не учитывали необходимость навигации?	Потому что обращения за консультациями в рамках общего потока гостей точки кинопод минимум и данный запрос попадает в категорию обращений по прочим вопросам, а следовательно, напрямую к администратору
	Почему приходится собирать большое количество участников всех вместе?	Потому что в процессе совместного обсуждения участники дополняют общую картину до требуемой полноты
	Почему нельзя собрать полную картину до требуемой полноты без совместного обсуждения участников с разной экспертизой?	Потому что структура мер поддержки довольно сложная и имеет большое количество неочевидных иносказаний внутри. Без участия непосредственно профильных специалистов остается нерешаемый риск ошибки в подготовке требуемых материалов
5 Большое количество участников с очень плотным графиком у каждого, а собрать нужно всех вместе		

Проблема	Почему	Потому что
6 Лишние затраты времени сотрудников ЦРТП на подготовку к экспертным встречам	Почему сотрудники ЦРТП вынуждены тратить лишнее время на подготовку информации о проекте к экспертным встречам	Потому что предоставленной информации клиентом оказывается недостаточно для предоставления ее экспертам в работу
	Почему предоставленной информации клиентом оказывается недостаточно?	Потому что в силу низкого уровня компетенций и насмотренности, клиент не готов предоставить информацию в требуемом объеме, требуется включение специалистов, обладающих данными компетенциями для анализа и поиска в источниках.
	Почему в итоге специалистам ЦРТП приходится тратить лишнее время на дополнение информации в заявке клиента?	Потому что меры поддержки постоянно обновляются. При этом единично постоянно актуализируемого реестра мер поддержки не существует
	Почему нет единого актуализируемого реестра мер поддержки?	Потому что создание подобного документа требует большого количества ресурсов внутри команды для работы над данным реестром, а готового (федерального или регионального) нет.
7 Вынужденная потеря времени клиентом там, где по идеи, должно быть все однозначно. Много раз ходит на встречи, рассказывая одно и то же	Почему требуется большое количество ресурсов?	Потому что данные в первоисточниках (на сайтах ведомств) часто не полны или утеряны актуальность, потому для получения полной картины требуется адресная работа с ведомствами в телефонном режиме или в режиме встреч. Что в свою очередь съедает большое количество времени, которое неотводится в рамках текущей нагрузки для выполнения КПЭ подразделения.
	Почему вынужден много раз ходить на встречи, рассказывая одно и то же?	Потому что изначальная структурированность запроса у клиента как правило на очень низком уровне и в процессе общения с различными специалистами, клиент "идет как бы по лесному дарбу" и конкретизация своего запроса доходит до готовности его обсуждать с экспертами по профильному ведомству, мер поддержки.
	Почему клиенты не могут в одну итерацию довести готовность запроса?	Потому что в процессе уточнения клиент, в силу низкого уровня компетенций, не готов предоставить недостаточную информацию сразу, требуется анализ, поиск в источниках. В процессе представления данной информации и ее уточнения при дальнейшей проработке возникает необходимость консультации уже с профильными специалистами по направлениям.
	Почему возникает необходимость уточнений у профильных специалистов?	Потому что структура мер поддержки довольно сложная и имеет большое количество неочевидных иносказаний внутри. Без участия непосредственно профильного специалиста остается нерешаемый риск ошибки в подготовке требуемых материалов.
13 Процесс общения с экспертами очень трудный для клиента, а в случае с техническими наискось с ВКС - ситуация переходит в критическую	Почему клиенты вынуждены ожидать, вместо планового посещения?	Потому что сотрудникам, задействованным в консультировании, выполняют работу по проектной и прочей деятельности. Как следствие, клиент, случайным образом пришедший на консультацию оказывается в ситуации, когда он вынужден ждать пока сотрудник освободится.
	Почему клиенты вынуждены ожидать, вместо планового посещения?	Потому что сотрудникам, задействованным в консультировании, выполняют работу по проектной и прочей деятельности. Как следствие, клиент, случайным образом пришедший на консультацию оказывается в ситуации, когда он вынужден ждать пока сотрудник освободится.
	Почему клиент приходит на консультацию, когда под это нет выделенных/свободных сотрудников?	На медиа площадках ЦРТП не зафиксированы тайм слоты для консультаций
	Почему не зафиксированы тайм слоты для консультаций?	В силу небольшого количества входящего потока на консультирование, не рассматривается как приоритетное выделение времени на данный процесс с жесткой фиксацией его в календаре сотрудников.
9 Реализация для клиента режима одного окна в коммуникации с ЦРТП требует параллельной работы администратора в любом удобном для клиента канале. По итогу из-за разрозненности каналов, коммуникация может быть искажена	Почему нельзя использовать единый канал коммуникаций?	Потому что клиентам так не удобно, а с нашей стороны нет системы прозрачной для клиента суммирующей коммуникации с ними в одну
	Почему мы вынуждены тратить лишние ресурсы для отработки заявки	Потому что клиенты откладывают заполнение брифа (в силу его сложности делят его на неопределенный срок и потом, когда они все-таки это делают, требуют срочного участия специалистов ЦРТП в ее анализе)
	Не можем планировать дальнейшую тягузуку. Мы вынуждены тратить лишние ресурсы для отработки данной заявки (отрыв от запланированной деятельности).	Почему возникает ситуация, когда клиент не соблюдает плановые сроки заполнения заявки?
	Почему что субъективные обстоятельства клиента превалируют над задачей заполнения заявки.	
11 Уровень оценки и качество обратной связи от эксперта зависит от глубины понимания им проекта. В скжатые сроки не всегда получается достаточно глубоко погрузиться в проект	Почему эксперту не всегда достаточно информации для погружения в фактуру проектов в скжатые сроки?	Потому что фактура проектов подставлена разрознено и недостаточно структурировано (поэтому что именно имелось в виду по ряду позиций в описании проекта, для его профильной, (виды мер поддержки, экспертизу по которым он предоставляет) есть специфика с точки зрения фактуры проекта, которая недораскрыта, (например, делалась фактура проекта для одного института поддержки, а обсуждаем возможность участия в другой)
	Почему недостаточно корректно происходит перенос данных внутри фактуры проектов для представления профильному эксперту?	Потому что данные в первоисточниках (на сайтах ведомств) по которым происходит подготовку автор проекта часто не полны или утеряны актуальность
	Почему отсутствует единий атлас мер поддержки?	Потому что многие из поддержек имеют специфическую и имеющуюся опыт у каждого из отдельно взятого сотрудников недостаточно для полной картины. При этом единого постоянно актуализируемого реестра мер поддержки не существует
	Почему нет единого актуализируемого реестра мер поддержки?	Потому что создание подобного документа требует большого количества ресурсов внутри команды для работы над данным реестром, а готового (федерального или регионального) нет.
12 Отсутствует единий атлас мер поддержки	Почему требуется большое количество ресурсов?	Данные в первоисточниках (на сайтах ведомств) часто не полны или утеряны актуальность, потому для получения полной картины требуется адресная работа с ведомствами в телефонном режиме или в режиме встреч. Что в свою очередь съедает большое количество времени, которое неотводится в рамках текущей нагрузки для выполнения КПЭ подразделения.
	Почему не хватает ресурсов на адресную работу по уточнению информации?	Потому что внутри источников информации низкий уровень автоматизации обновления информации о мерах поддержки и их специфике
	Почему что внутри источников информации низкий уровень автоматизации обновления информации о мерах поддержки и их специфике	

Проблема	Почему	Потому что
8 Клиент ожидает предварительную консультацию из-за занятости специалистов	Почему клиенты вынуждены ожидать, вместо планового посещения?	Потому что сотрудникам, задействованным в консультировании, выполняют работу по проектной и прочей деятельности. Как следствие, клиент, случайным образом пришедший на консультацию оказывается в ситуации, когда он вынужден ждать пока сотрудник освободится.
9 Реализация для клиента режима одного окна в коммуникации с ЦРТП требует параллельной работы администратора в любом удобном для клиента канале. По итогу из-за разрозненности каналов, коммуникация может быть искажена	Почему клиент приходит на консультацию, когда под это нет выделенных/свободных сотрудников?	На медиа площадках ЦРТП не зафиксированы тайм слоты для консультаций
10 Не можем планировать дальнейшую тягузуку. Мы вынуждены тратить лишние ресурсы для отработки данной заявки (отрыв от запланированной деятельности).	Почему не зафиксированы тайм слоты для консультаций?	В силу небольшого количества входящего потока на консультирование, не рассматривается как приоритетное выделение времени на данный процесс с жесткой фиксацией его в календаре сотрудников.
11 Уровень оценки и качество обратной связи от эксперта зависит от глубины понимания им проекта. В скжатые сроки не всегда получается достаточно глубоко погрузиться в проект	Почему недостаточно корректно происходит перенос данных внутри фактуры проектов для представления профильному эксперту?	Потому что фактура проектов подставлена разрознено и недостаточно структурировано (поэтому что именно имелось в виду по ряду позиций в описании проекта, для его профильной, (виды мер поддержки, экспертизу по которым он предоставляет) есть специфика с точки зрения фактуры проекта, которая недораскрыта, (например, делалась фактура проекта для одного института поддержки, а обсуждаем возможность участия в другой)
12 Отсутствует единий атлас мер поддержки	Почему требуется большое количество ресурсов?	Потому что данные в первоисточниках (на сайтах ведомств) по которым происходит подготовку автор проекта часто не полны или утеряны актуальность
13 Процесс общения с экспертами очень трудный для клиента, а в случае с техническими наискось с ВКС - ситуация переходит в критическую	Почему эксперту не всегда достаточно информации для погружения в фактуру проектов в скжатые сроки?	Потому что многие из поддержек имеют специфическую и имеющуюся опыт у каждого из отдельно взятого сотрудников недостаточно для полной картины. При этом единого постоянно актуализируемого реестра мер поддержки не существует



Диаграф проблем



Проблемы, которые оказывают наибольшее влияние на процесс:

1. Отсутствие единого атласа мер поддержки
2. Низкий уровень бизнес-компетенций и настроенности у клиента
3. Загруженность (вынужденные: выполнения затруднительный дублирование задач, поиск актуализация информации).



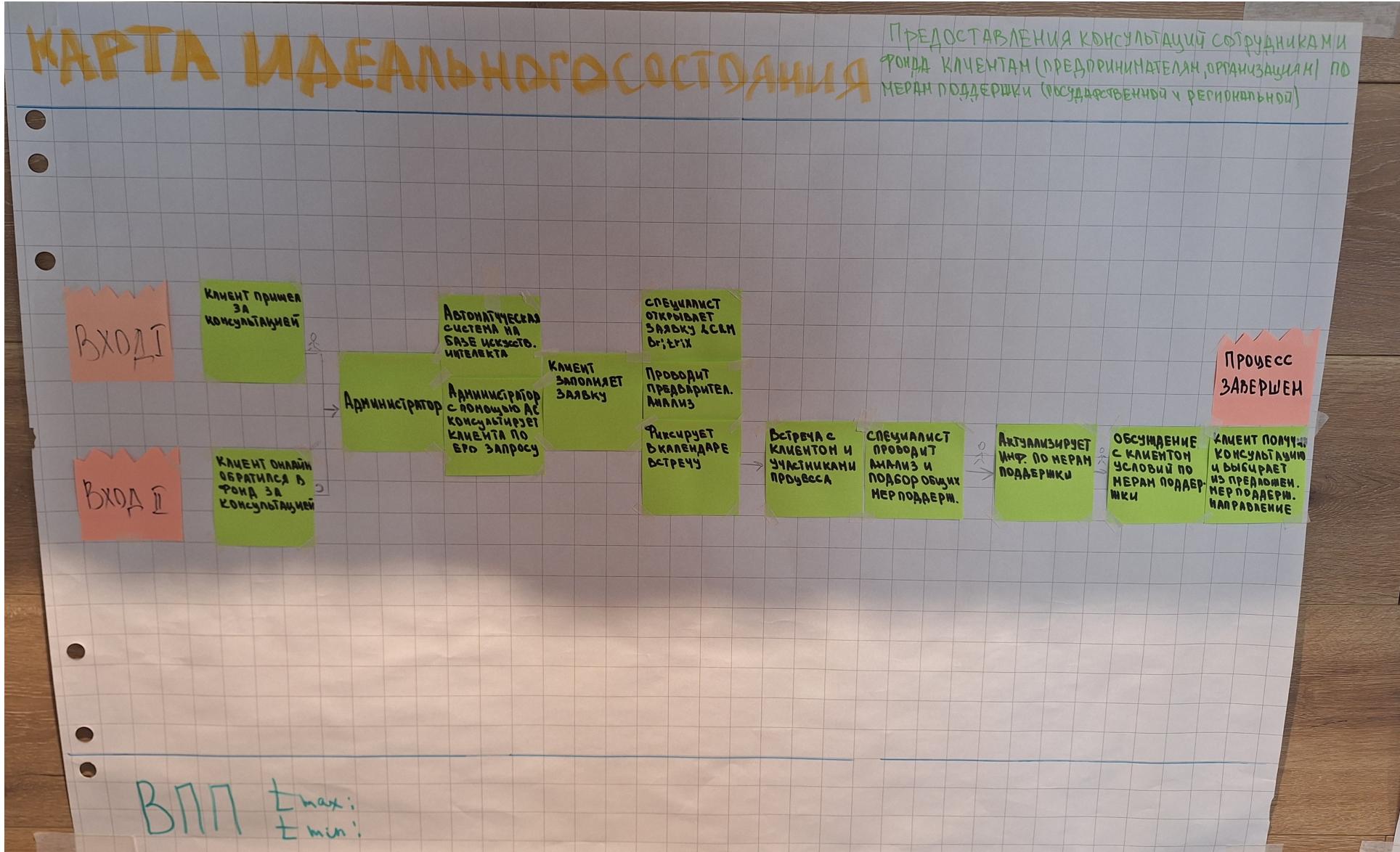
Фото до начала реализации проекта



Процесс консультирования
проводится
сотрудниками
одновременно.
двумя
ЦРТП

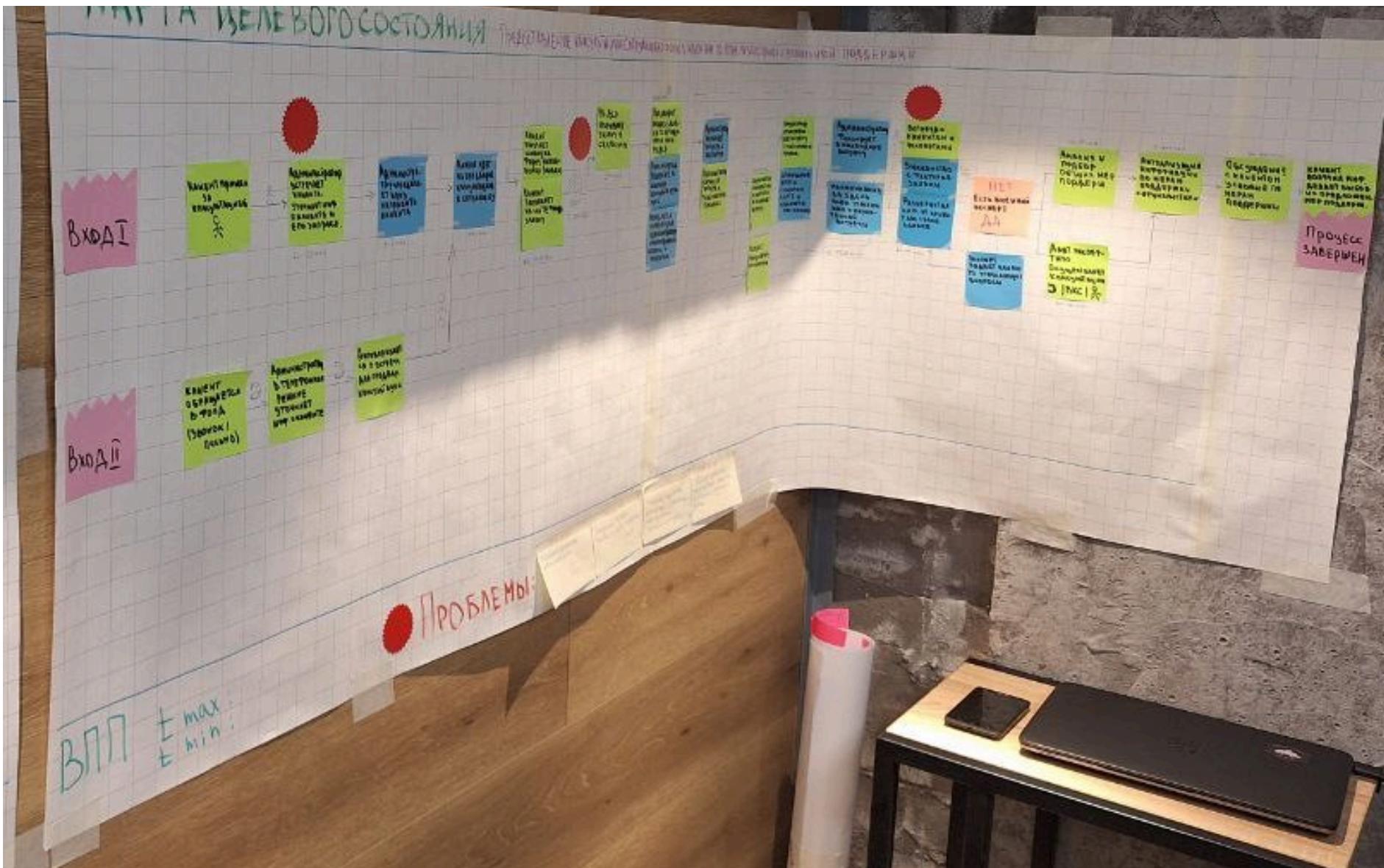


Карта идеального состояния процесса





Карта целевого состояния процесса





Предлагаемый план действий

Мероприятие	Ответственный исполнитель	Дата начала	Дата завершения
Разработать расширенный опросник для автора проекта, по которому администратор сможет самостоятельно с автором проекта конкретизировать запрос	Селиверстов И.А.	05.11.2025	19.11.2025
Разработать регламент по выделению тайм-слотов в календаре сотрудников для консультации по часу два раза в неделю	Черниговский В.А.	12.11.2025	03.12.2025
Разработать инструкцию по оказанию консультаций для администратора	Черниговский В.А.	17.11.2025	17.12.2025
В рамках консультирования обязательно проговаривать автору проекта регламентные сроки обработки его обращения	Половинченко А.В.	05.11.2025	19.11.2025
Создать расширенную версию опросника с примерами, отсылками на материалы, внутри которого автор проекта сможет нарастить необходимый уровень понимания бизнес-составляющей его проекта	Селиверстов И.А.	19.11.2025	15.12.2025
Ввести регламент/стандарт в работе с заявками от авторов проектов по напоминанию (через 2 рабочих дня с момента первой встречи) внутри системы Б24 для администратора о необходимости связаться с клиентом и уточнить как продвигается заполнение, не возникли ли трудности, если да, то предлагать помочь	Половинченко А.В.	12.11.2025	26.11.2025
Разработать план проведения обучающих мероприятий для авторов проекта на следующие полгода, направленных на развитие прикладных бизнес-компетенций	Селиверстов И.А.	01.12.2025	15.12.2025
Провести обучение администратора по способам поиска и актуализации информации по рег. и фед. мерам поддержки	Селиверстов И.А.	08.12.2025	19.12.2025
Разместить информацию о наличии слотов для консультаций на всех медиаресурсах ЦРТП и Фонда	Черниговский В.А.	03.12.2025	10.12.2025
Добиться закрепления в организациях, предоставляющих меры поддержки, ответственных лиц для оперативного консультирования специалистов из ЦРТП	Половинченко А.В.	01.12.2025	01.03.2026



Команда проекта



Черниговский Вячеслав
Алексеевич



Селиверстов Иван
Александрович



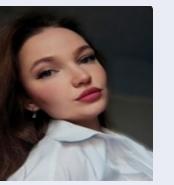
Половинченко Андрей
Викторович



Алексеева Анастасия Сергеевна



Недвижай Светлана Викторовна



Хвостикова Надежда
Александровна

Директор – руководитель ЦРТП НО «Фонд содействия
инновационному развитию Ставропольского края»

главный методолог ЦРТП, участник проекта

руководитель направления по работе с резидентами
ЦРТП, участник проекта

координатор проектов ЦРТП, участник проекта

руководитель Фабрики Процессов Фонда, участник
проекта

администратор ЦРТП, участник проекта



СПАСИБО, ЗА ВНИМАНИЕ!