

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	Текущий процесс консультирования характеризуется следующими ключевыми проблемами: 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.
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	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.
Команда проекта	Черниговский Вячеслав Алексеевич, директор – руководитель Центра развития технологического предпринимательства некоммерческой организации «Фонд содействия инновационному развитию Ставропольского края», администратор проекта;	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. Кроме того, отмечено, что большинство респондентов оценили работу на отметке 8 из 10, указывая на недостаток скорости предоставления информации и её практической ценности.

Селиверстов Иван Александрович, главный методолог Центра развития технологического предпринимательства Фонда (далее – ЦРТП), участник проекта;
Половинченко Андрей Викторович, руководитель направления по работе с резидентами ЦРТП, участник проекта;
Алексеева Анастасия Сергеевна, координатор проектов ЦРТП, участник проекта;
Хвостикова Надежда Александровна, администратор ЦРТП, участник проекта;
Недвижай Светлана Викторовна, руководитель Фабрики Процессов Фонда, участник проекта

Таким образом, очевидна потребность в существенном снижении временных затрат на обработку обращений и повышении информативности консультаций.
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 от 63% (цель: не менее 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: не менее 75%)
3) определяет экономическую активность в регионе.
Риски: снижение доверия к поддержке, упущенные возможности для бизнеса.
Заключение: Необходимость оптимизации процесса очевидна. Внедрение эффективных механизмов позволит сократить сроки ожидания ответов, увеличить уровень удовлетворённости и сформировать позитивный образ Фонда и региональных органов власти. Эти меры станут залогом успешного продвижения государственных программ поддержки и обеспечат стабильное развитие экономики региона.
Проект устранил ключевые «болевые точки», значительно улучшив как операционные показатели, так и качество обслуживания бизнеса.

Цели и эффекты

Наименование цели	Текущий показатель ¹ , единица измерения	Целевой показатель, единица измерения
Сокращение времени протекания процесса	Максимально: 10 раб. дн. Минимально: 2 раб. дн. (колебания – 8 раб.дн)	Максимально: 5 раб. дн. Минимально: 1 раб. дн. (колебания – 4 раб.дн)
Рост индекса потребительской лояльности	63%	Не менее 75%

Эффекты:

Высвобождение рабочего времени сотрудников для стратегических задач

Сроки

1. Защита паспорта проекта	01.08.2025
2. Анализ текущей ситуации:	01.08.2025-22.09.2025
- разработка текущей и целевой карт процесса	01.08.2025-24.08.2025
- работа с выявленными проблемами	04.09.2025-06.10.2025
- разработка плана действий	06.10.2025

Увеличение количества обратившихся клиентов для получения консультаций сотрудников 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


