

#### Пример разработки ключевых показателей для главных бизнес-процессов

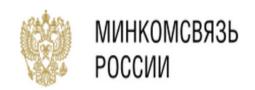
**Лилия Бабынина** д.э.н., профессор



Региональный обучающий семинар МСЭ для стран СНГ «Рекомендации по реинжинирингу бизнесс-процессов (BPR) и использованию ключевых показателей эффективности (KPI) государственными учреждениями и предприятиями»



г. Ташкент, Республика Узбекистан, 11-12 декабря 2014 года



# Задачи министерства до 2018 года

#### Связь

- •Поставленные задачи:
- •удовлетворение качеством связи до 80% жителей страны;
- •доступность интернета во всех видах транспорта;
- •ежегодный прирост пользователей широкополосного доступа в интернет до 5 млн домохозяйств;
- •переносимость номера без его изменения от одного оператора к любому другому;
- •безопасный интернет для детей и свободный доступ для взрослых;
- •ежегодный прирост пользователей, которым доступна связь четвертого поколения, должна составить 20 млн абонентов.

## Почта

- •Поставленные задачи:
- •удовлетворенность качеством работы -80%;
- •доставка почтовых отправлений в пределах города 100 тысяч + за один рабочий день;
- •доставка отправлений между городами не более 3 дней и между любыми населенными пунктами не более 7 дней;
- •возможность получения гражданином любой госуслуги в любом из 42 тысяч почтовых отделений.

# Медиа

- Задачи:
- возможность просматривать не менее 20 тв-каналов в цифровом формате;
- улучшение экономического климата для легализации контента и борьбы с пиратством;
- возможность принимать до 50 радио-каналов в любой точке страны;
- создание национального аудио-визуального архива.

## ИТ

- Задачи:
- двукратный рост занятых в области ИТ;
- рост венчурного инвестирования до 40 млрд рублей в ИТ-сектор;
- темпы роста ИТ-отрасли в три раза выше роста ВВП.

#### Электронные услуги (в целом)

#### Задачи:

- •возможность получить 100% государственных услуг самостоятельно в любое время;
- •оценка качества предоставленных услуг;
- •полный переход на электронные паспорта;
- •удовлетворенность предоставляемыми услугами на уровне 90%;
- •снижение наличных платежей до минимума;
- •возможность получать государственные услуги в электронном виде в 80% случаев.



## Спасибо за внимание! Вопросы?

- babyninals@gmail.com
- Тел. +7 (958) 158-54-49
- Моб. +7 (916) 975-79-49