



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

Лилия Бабынина  
д.э.н., профессор



**Региональный обучающий семинар МСЭ для стран СНГ  
«Рекомендации по реинжинирингу бизнес-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](mailto:babyninals@gmail.com)
- Тел. +7 (958) 158-54-49
- Моб. +7 (916) 975-79-49