



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
САХАЛИНСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

---

**Сервис записи на личный прием граждан**

**ДОКЛАДЧИК:**

**Дитер Ирина Федоровна**

Исполняющий обязанности директора  
Департамента

**ОРГАНИЗАЦИЯ:**

Департамент по работе с обращениями и  
сообщениями граждан



## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчики процесса:**

Сотрудники Департамента по работе с обращениями и сообщениями граждан аппарата администрации города Южно-Сахалинска

**Периметр проекта:**

Администрация города Южно-Сахалинска

**Владелец процесса:**

Дитер Ирина Федоровна  
исполняющий обязанности директора Департамента

**Руководитель проекта:**

Дитер Ирина Федоровна  
исполняющий обязанности директора Департамента

**Команда проекта:**

Ананьева Анастасия Юрьевна; Барышева Евгения Васильевна; Каракозова Людмила Юрьевна; Любимова Светлана Анатольевна; Мартыненко Кристина Сергеевна; Педько Наталья Евгеньевна; Чан Алексей; Шемберг Мария Андреевна; Югина Инна Викторовна;

## 2. Обоснование выбора

**Описание проблемы:**

- временные затраты граждан для звонка в приемные;
- восприятие информации о дате и времени приема на слух;
- необходимость принятия гражданином решения о выборе даты и времени приема непосредственно во время телефонного разговора;
- неэффективное использование рабочего времени сотрудников;
- отсутствие единообразного способа ведения реестра записи на личный прием;
- возникновение ошибок сотрудником при записи вручную.

**Ключевой риск:**

Срыв проведения личного приема в связи с ошибкой сотрудника или гражданина; снижение уровня доверия граждан к ОМСУ

## 3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время, затраченное гражданином для записи на прием	40 минут	5 минут
Кол-во срывов приемов граждан, в месяц	5	0

## 4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	01.04.2022	
<b>1. Диагностика и целевое состояние</b>	01.04.2022	25.04.2022
1.1. Разработка текущей карты процесса	01.04.2022	12.04.2022
1.2. Сбор фактических данных	01.04.2022	15.04.2022
1.3. Разработка целевой карты процесса	16.04.2022	21.04.2022
1.4. Разработка плана мероприятий	12.04.2022	25.04.2022
<b>2. Реализация плана мероприятий по улучшению</b>	26.04.2022	20.05.2022
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	26.04.2022	26.04.2022
2.2. Внедрение мероприятий	27.04.2022	20.05.2022
<b>3. Анализ результатов и закрытие проекта</b>	23.05.2022	24.06.2022
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	23.05.2022	09.06.2022
3.2. Оформление карты достиг. состояния процесса	10.06.2022	13.06.2022
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражир-ние	14.06.2022	20.06.2022
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	21.06.2022	24.06.2022

Руководитель ОМСУ

*Д.Ф. Хаибриев*

Руководитель проекта

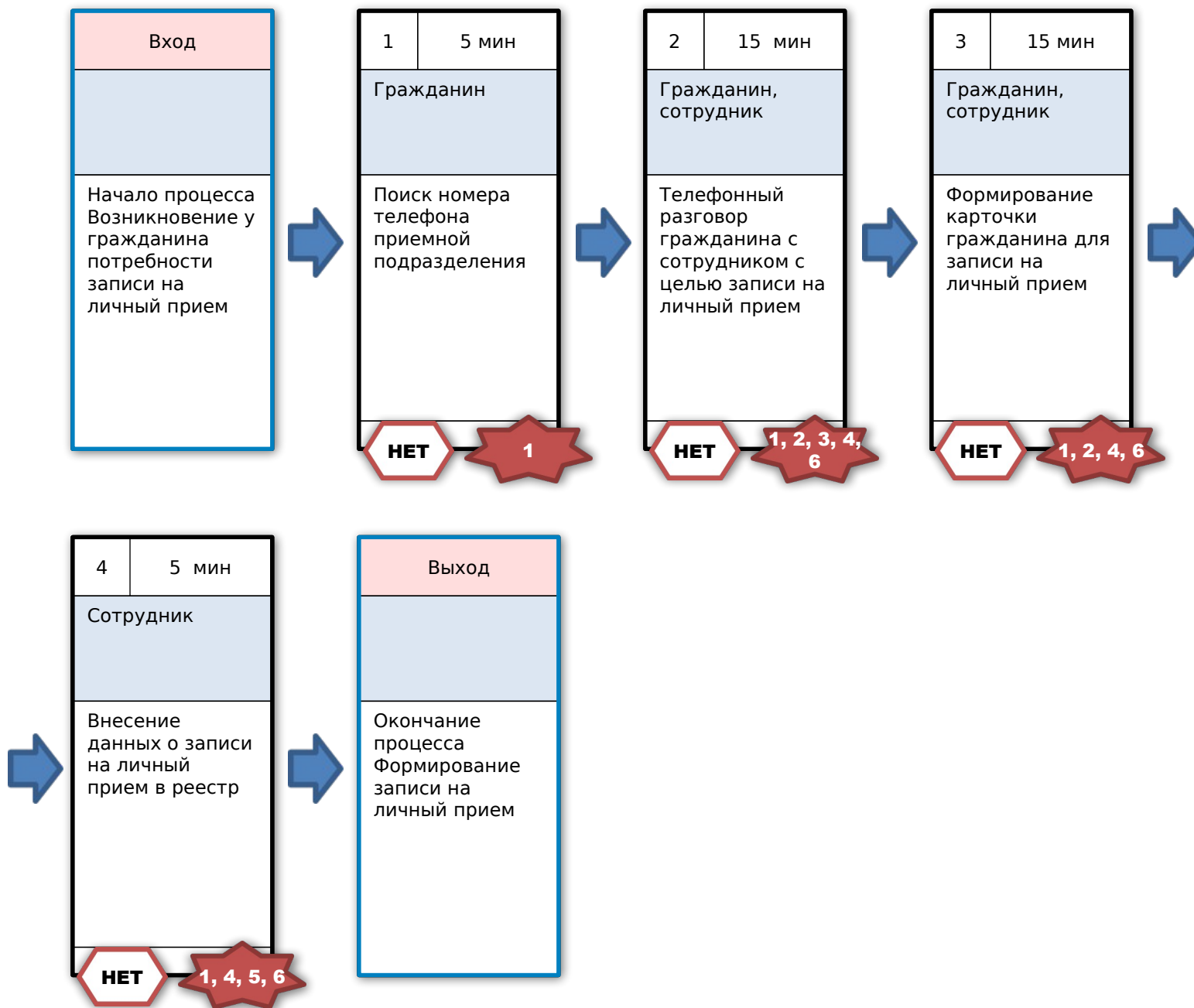
*И.Ф. Дитер*

Руководитель проектного

*офиса*



# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



**Время протекания процесса:**  
**40 мин**

## Проблемы:

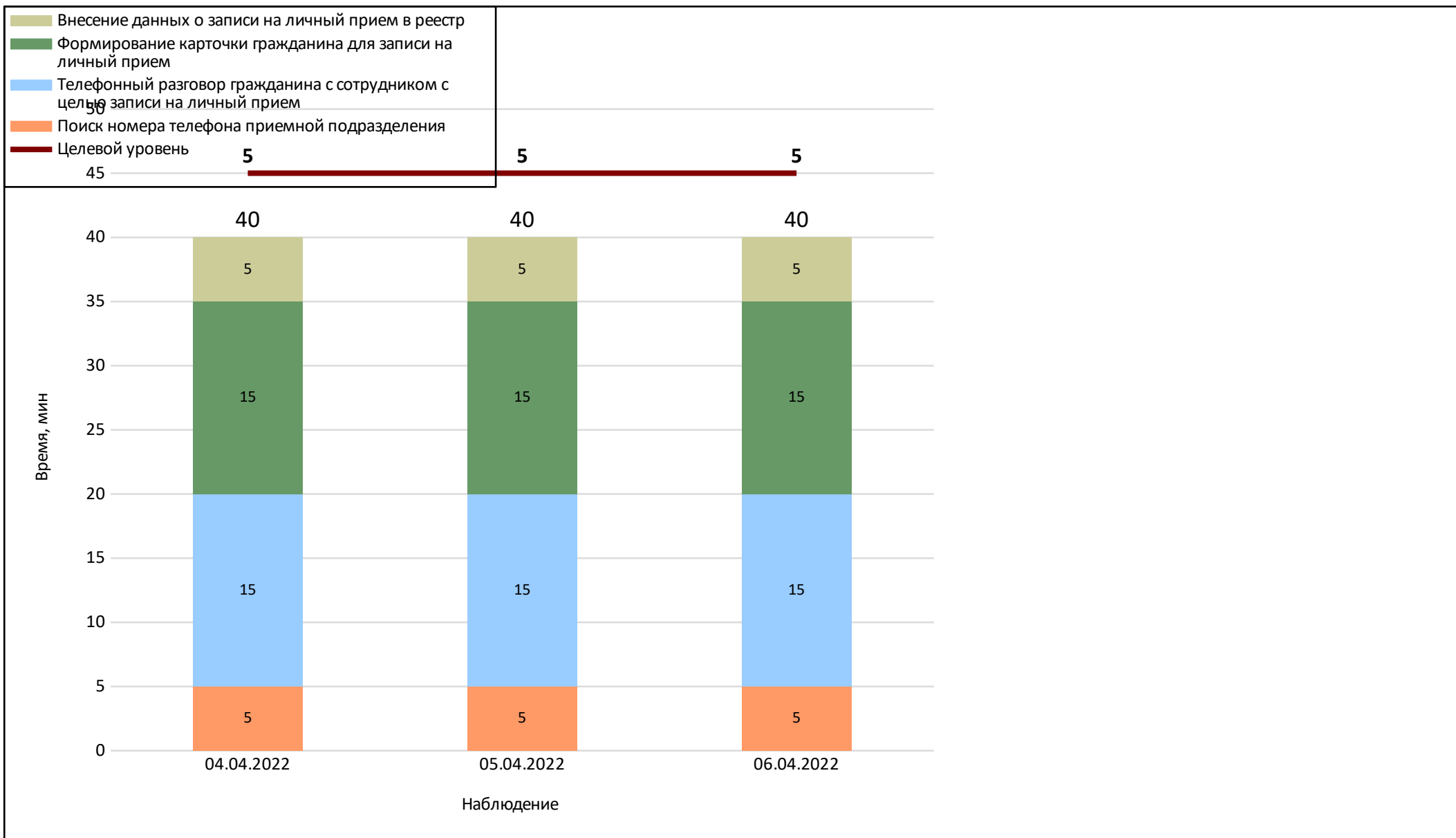
1. Временные затраты: у гражданина возникает проблема в дозвоне до сотрудника, который ведет запись на личный прием (телефон сотрудника занят, сотрудник находится на выездном приеме граждан и т.д.)
2. Восприятие информации на слух
3. Принятие решения во время телефонного разговора
4. Неэффективное использование рабочего времени сотрудника
5. Отсутствие единообразного способа ведения реестра записи на прием
6. Возникновение ошибок при записи вручную

## Легенда:





# СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

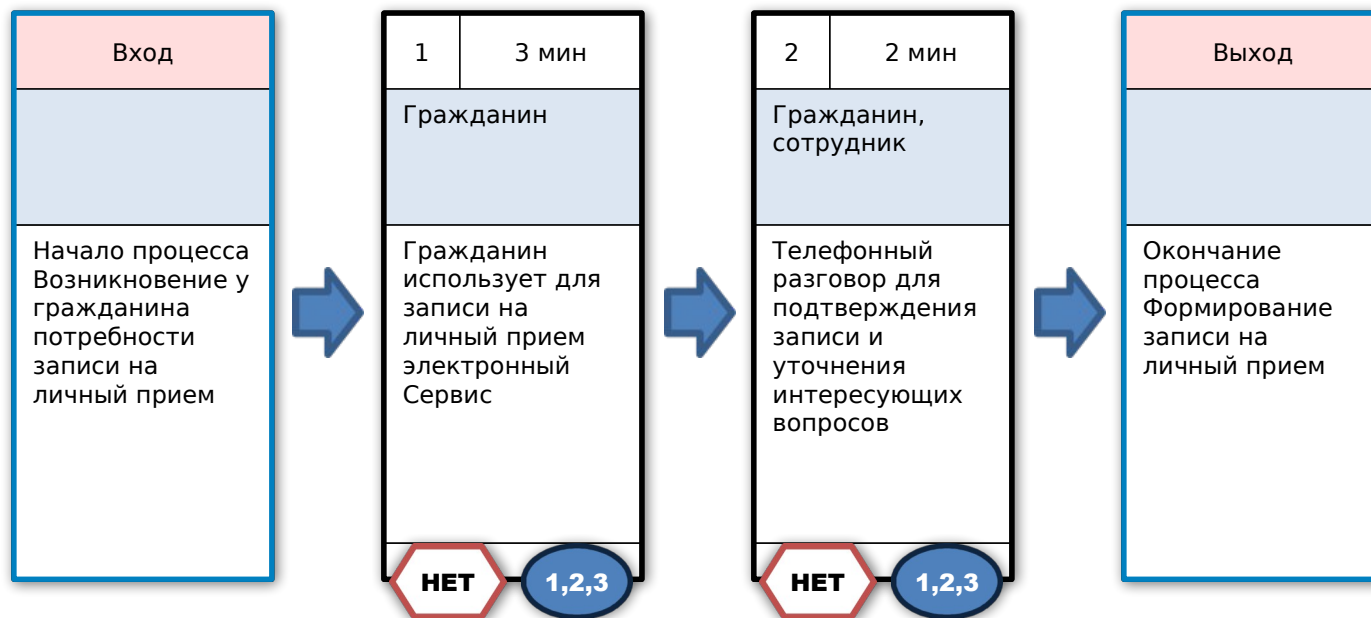




n/n	Проблема	Причина	Решение
1	Временные затраты: у гражданина возникает проблема в дозвоне до сотрудника, который ведет запись на личный прием (телефон сотрудника занят, сотрудник находится на выездном приеме граждан и т.д.)	Сотрудник подразделения озвучивает доступные даты и время для записи на личный прием во время телефонного разговора	Размещение на официальном сайте администрации города ссылки на Сервис записи на личный прием
2	Восприятие информации на слух	Сотрудник подразделения озвучивает доступные даты и время для записи на личный прием во время телефонного разговора	Внедрение электронного Сервиса (гражданин в электронном виде знакомится с доступными датами и временем, не ограничен во времени принятия решения, эмоционально спокоен)
3	Принятие решение во время телефонного разговора	Во время телефонного разговора гражданину необходимо принять решение об удобных для него дате и времени приема, без возможности сопоставить свои планы, эмоционально встревожен	Внедрение электронного сервиса (гражданин в электронном виде знакомится с доступными датами и временем, не ограничен во времени принятия решения, эмоционально спокоен)
4	Неэффективное использование рабочего времени сотрудника	У сотрудника нет возможности выстраивать план своего рабочего времени, так как необходимо отвечать на телефонные звонки о записи, отвлекаясь от других задач	Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием (возможность планирования рабочего дня)
5	Отсутствие единообразного способа ведения реестра записи на прием	Учет поступивших заявлений на личный прием любым способом, что может привести к утере реестра. В случае отсутствия сотрудника ведущего реестр, у замещающего сотрудника могут возникнуть трудности с поиском реестра и механизмом его ведения	Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием (ведение Реестра в Сервисе)
6	Возникновение ошибок при записи вручную	Выбор даты и времени, а также заполнение карточки гражданина осуществляется в ходе телефонного разговора, что, с учетом возможных дополнительных помех, допускает возможность ошибок	Реализация обязательного требования при использовании Сервиса идентификации гражданина через учетную запись на Госуслугах



# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



**Время протекания процесса:**  
**5 мин**

### Предлагаемые решения:

1. Размещение на официальном сайте администрации города ссылки на Сервис записи на личный прием
2. Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием
3. Реализация обязательного требования при использовании Сервиса идентификации гражданина через учетную запись на Госуслугах

### Легенда:

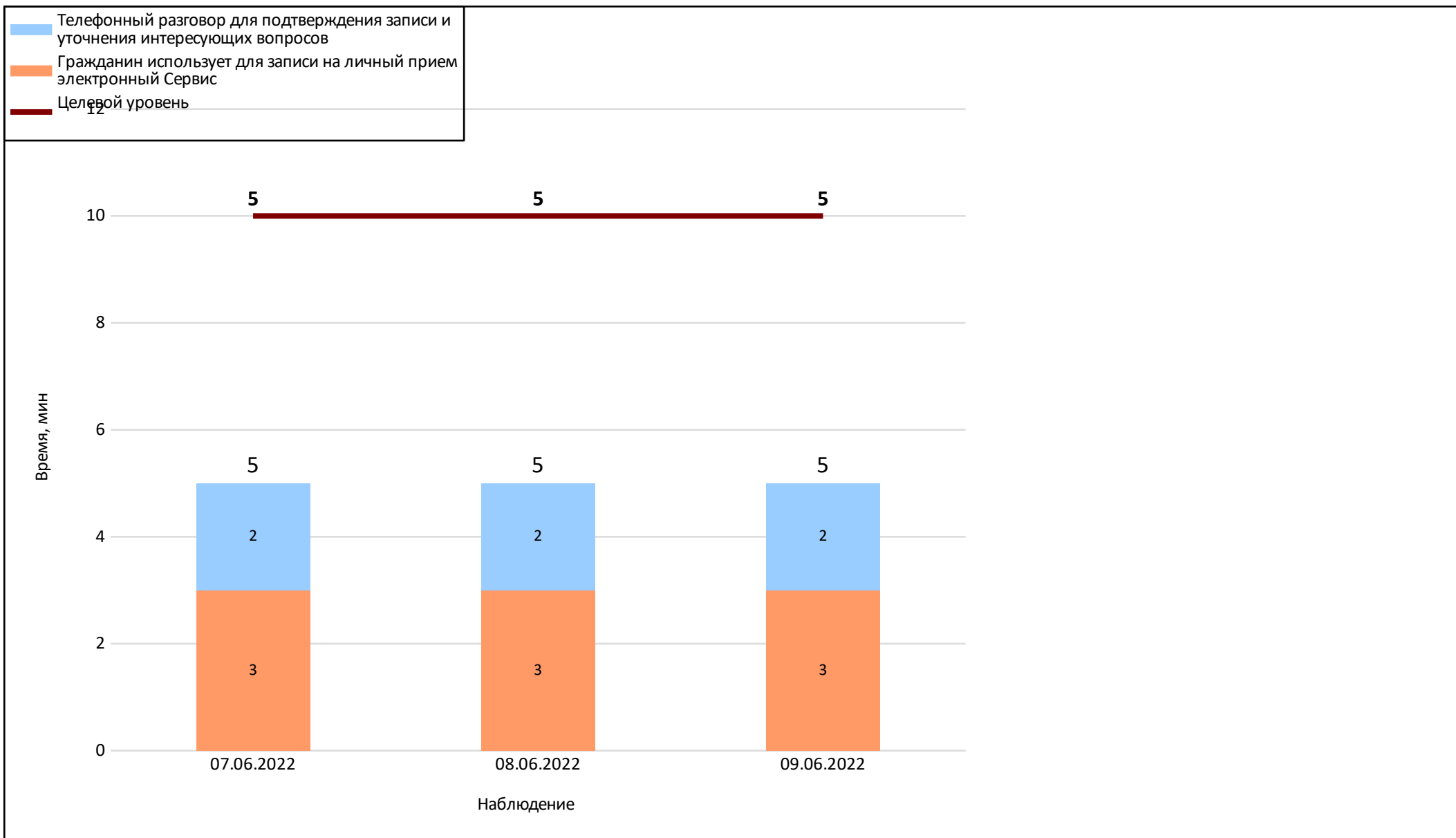




пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Размещение на официальном сайте администрации города ссылки на Сервис записи на личный прием  (Ответственный: Ананьева Анастасия Юрьевна)	20.05.2022	20.05.2022		
2	Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием  (Ответственный: Ананьева Анастасия Юрьевна)	20.05.2022	20.05.2022		
3	Реализация обязательного требования при использовании Сервиса идентификации гражданина через учетную запись на Госуслугах  (Ответственный: Ананьева Анастасия Юрьевна)	20.05.2022	20.05.2022		



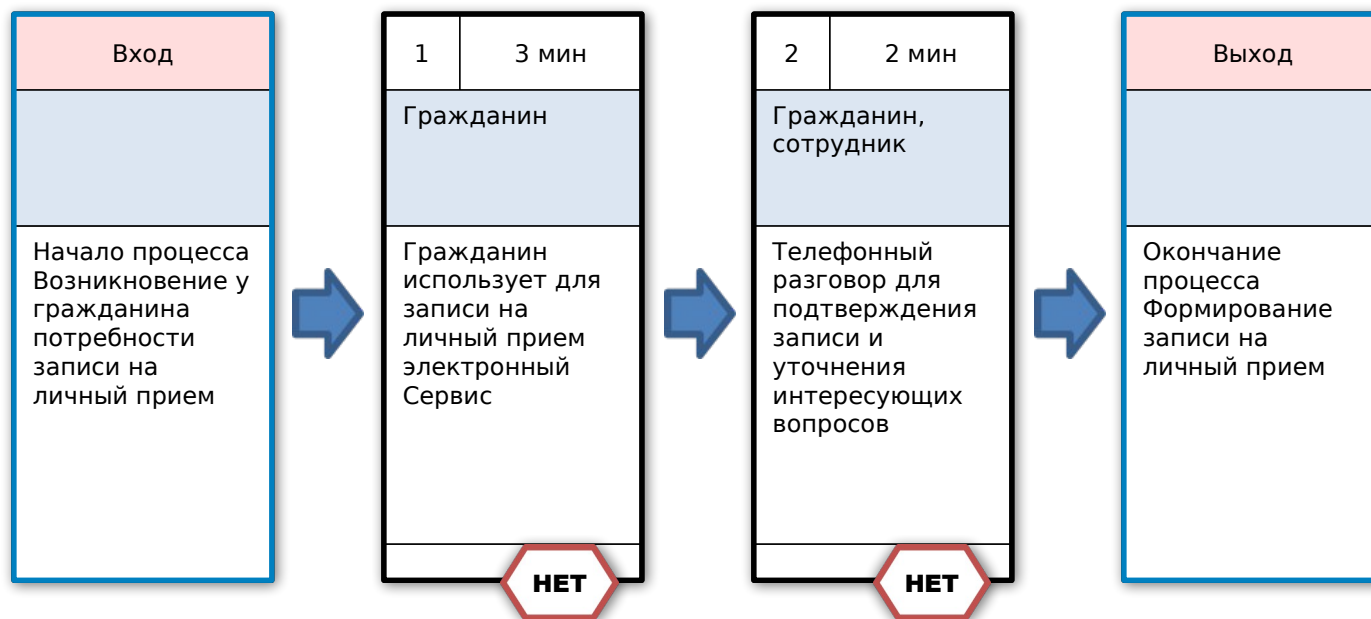
# МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ







# КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:

**5 мин**

Решения:

Легенда:



Проблема



Решение



Возврат к предыдущему этапу



Длительность по регламенту



Длительность по регламенту



пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время, затраченное гражданином для записи на прием	40 минут	5 минут	5 минут	
2	Кол-во срывов приемов граждан, в месяц	5	0	0	

**Решение:**

Закреть проект

**Комментарии к решению:**



# ПРИЛОЖЕНИЯ



# ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

## ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

**Дитер Ирина Федоровна**  
исполняющий обязанности директора  
Департамента

## РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

**Дитер Ирина Федоровна**  
исполняющий обязанности директора  
Департамента

## КОМАНДА ПРОЕКТА

**Ананьева Анастасия  
Юрьевна**  
референт Департамента

**Барышева Евгения  
Васильевна**  
ведущий советник Отдела  
по работе с обращениями  
граждан Департамента

**Каракозова Людмила  
Юрьевна**  
ведущий советник  
Департамента

**Любимова Светлана  
Анатольевна**  
ведущий советник  
Отдела по работе с  
обращениями граждан

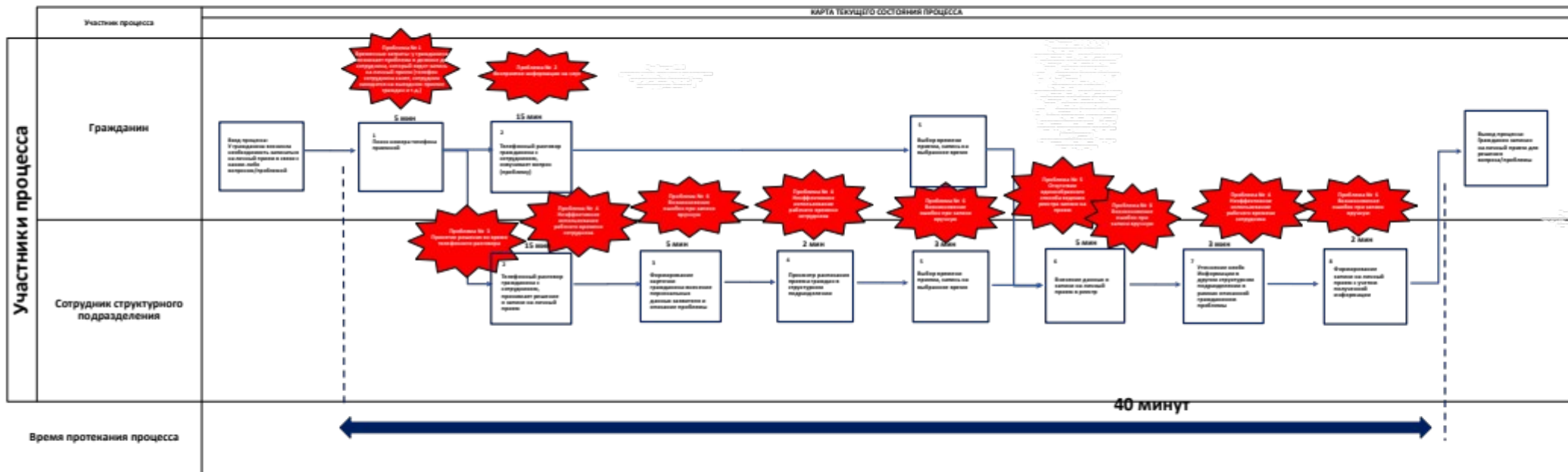
**Мартыненко  
Кристина Сергеевна**  
ведущий консультант  
Департамента

**Педько Наталья  
Евгеньевна**  
ведущий советник  
Департамента

**Чан Алексей**  
Заместитель начальника  
управления информатизации  
МКУ "Управление делами  
администрации города Южно-  
Сахалинска"

**Шемберг Мария  
Андреевна**  
ведущий советник  
Отдела по работе с  
обращениями граждан

**Югина Инна Викторовна**  
ведущий советник  
Отдела по работе с  
обращениями граждан  
Департамента



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

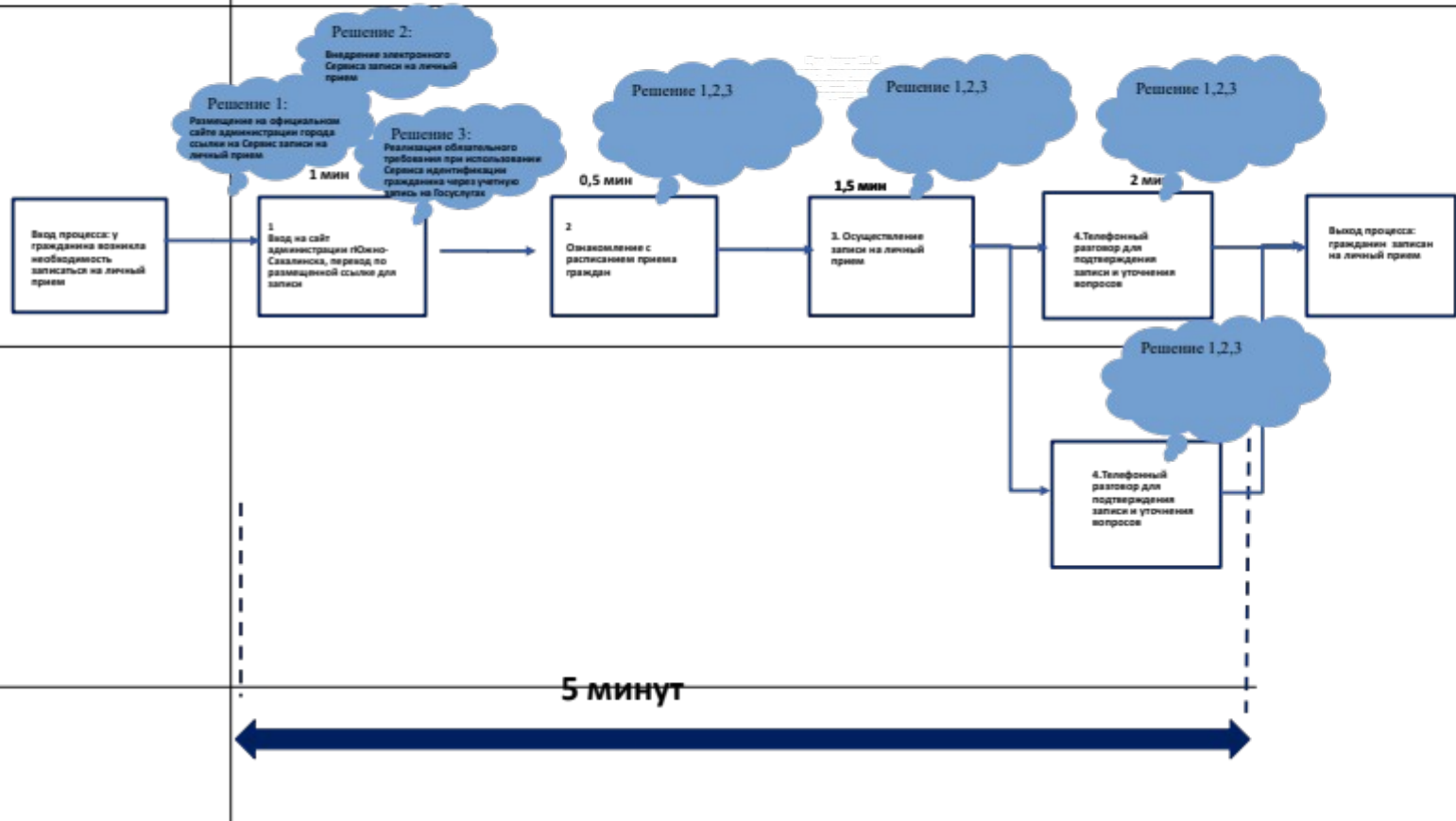
Участники процесса

Участник процесса

Гражданин

Сотрудник структурного подразделения

Время протекания процесса





# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Размещение на официальном сайте администрации города ссылки на Сервис записи на личный прием, информирование населения в СМИ.	Сокращение временных затрат граждан; Упрощение процедуры записи на личный прием; Популяризация среди населения on-line записи на прием
2	Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием	Оптимизация процедуры записи на личный прием с положительным эффектом как для гражданина, так и для сотрудника: - гражданин в электронном виде знакомится с доступными датами и временем, не ограничен во времени принятия решения, эмоционально спокоен; - сотрудник включает в свой план рабочего дня работу с заявками о записи на личный прием; - унифицированный реестр записей на личный прием
3	Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием (возможность планирования рабочего времени)	Сотрудник имеет возможность выстраивать план своего рабочего времени (не отвлекаться на телефонные звонки и разговоры с гражданином)
4	Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием (ведение Реестра обратившихся граждан в Сервисе)	Ведения реестра в электронном виде не приведет к утрате Реестра, у замещающего сотрудника отсутствие трудностей с поиском Реестра и механизмом его ведения. Формирование отчетности в электронном виде
5	Реализация обязательного требования при использовании Сервиса идентификации гражданина через учетную запись на Госуслугах	Идентификация пользователей, исключение ошибок в персональных данных гражданина, так как они автоматически подгружаются с Госуслуг



## Наименование мероприятия:

Размещение на официальном сайте администрации города ссылки на Сервис записи на личный прием, информирование населения в СМИ.

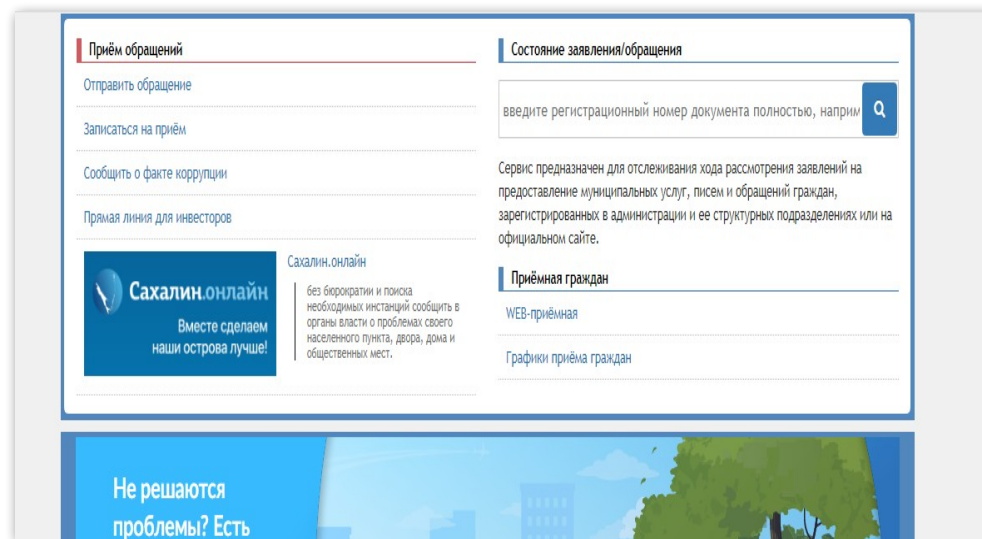
## Эффект от мероприятия:

Сокращение временных затрат граждан;  
Упрощение процедуры записи на личный прием;  
Популяризация среди населения on-line записи на прием

## БЫЛО:



## СТАЛО:







Наименование мероприятия:

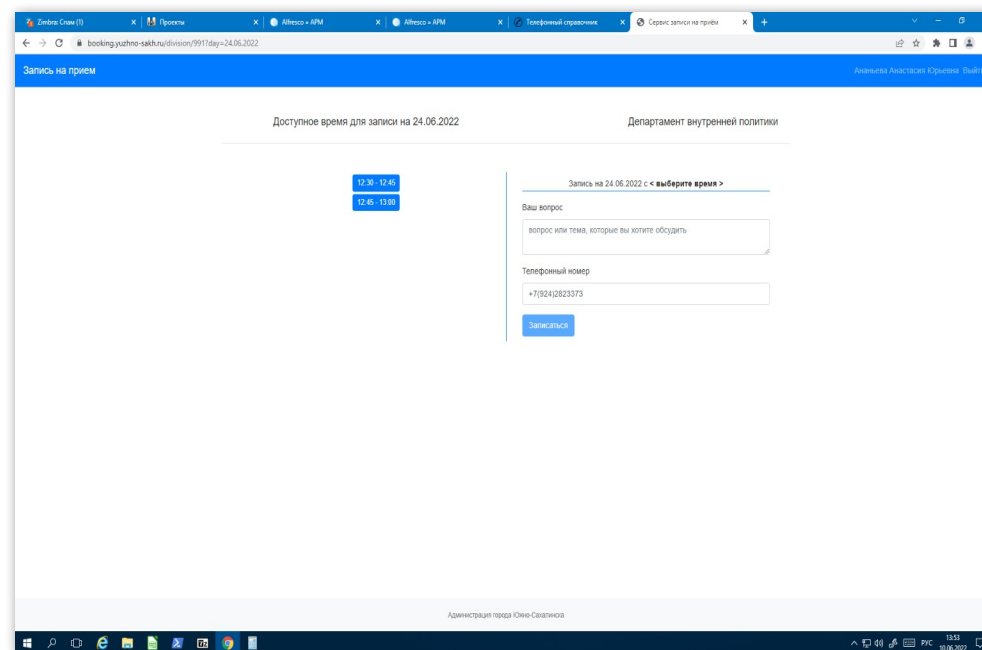
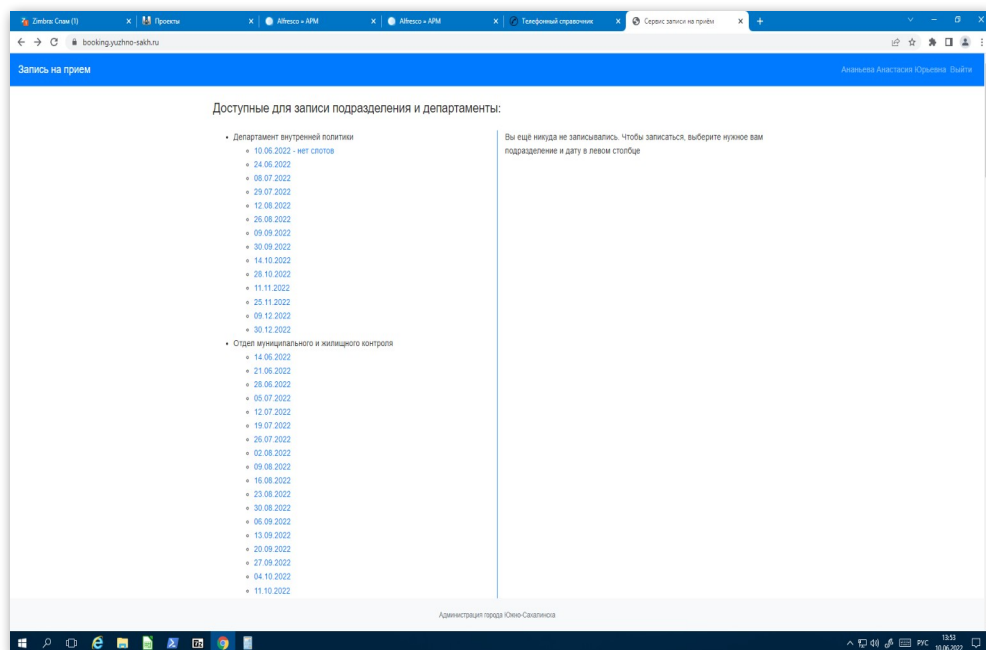
Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием

Эффект от мероприятия:

Оптимизация процедуры записи на личный прием с положительным эффектом как для гражданина, так и для сотрудника:

- гражданин в электронном виде знакомится с доступными датами и временем, не ограничен во времени принятия решения, эмоционально спокоен;
- сотрудник включает в свой план рабочего дня работу с заявками о записи на личный прием;
- унифицированный реестр записей на личный прием

**СТАЛО:**





Наименование мероприятия:

Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием (возможность планирования рабочего времени)

Эффект от мероприятия:

Сотрудник имеет возможность выстраивать план своего рабочего времени (не отвлекаться на телефонные звонки и разговоры с гражданином)



Наименование мероприятия:

Внедрение электронного Сервиса записи на личный прием (ведение Реестра обратившихся граждан в Сервисе)

Эффект от мероприятия:

Ведения реестра в электронном виде не приведет к утрате Реестра, у замещающего сотрудника отсутствие трудностей с поиском Реестра и механизмом его ведения. Формирование отчетности в электронном виде



Наименование мероприятия:

Реализация обязательного требования при использовании Сервиса идентификации гражданина через учетную запись на Госуслугах

Эффект от мероприятия:

Идентификация пользователей, исключение ошибок в персональных данных гражданина, так как они автоматически подгружаются с Госуслуг



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**  
первого вице-мэра, руководителя аппарата

от 27.08.2020 №153-фр

О работе в сервисе записи на личный прием к руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов администрации города Южно-Сахалинска

В соответствии со ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», ст.37 Устава городского округа "Город Южно-Сахалинск», в целях повышения эффективности и оптимизации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинска, в целях внедрения дистанционного взаимодействия с гражданами в рамках цифровой трансформации МО ГО «Город Южно-Сахалинск»:

1. Руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов администрации города Южно-Сахалинска:

1.1. Разместить ссылку <https://priem.yuzhno-sakh.ru> для граждан на сервис записи на личный прием к руководителю структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа на странице своего подразделения.

1.2. Назначить ответственных лиц, осуществляющих запись на личный прием к руководителю структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа, за работу в электронном сервисе записи на прием к руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов на внутреннем портале администрации города.

1.3. Обязать ответственных лиц, осуществляющих запись на прием к руководителю структурного подразделения, отраслевого (функционального)

Спасибо за внимание.