



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
САХАЛИНСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

**Оптимизация процесса приёма документов для
предоставления услуги по снятию и постановке на
регистрационный учет**

ДОКЛАДЧИК:

Лылина Ольга Олеговна

Начальник юридического отдела

ОРГАНИЗАЦИЯ:

МУП "ЖЭУ № 10"



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик процесса:

население обслуживаемого жилого фонда

Периметр проекта:

паспортный отдел

Владелец процесса:

Мельник Артем Олегович

Заместитель директора по развитию МУП "ЖЭУ №10"

Руководитель проекта:

Никаюшев Николай Николаевич

Директор МУП "ЖЭУ №10"

Команда проекта:

Лылина Ольга Олеговна; Мельник Артем Олегович; Приходько Дмитрий

Викторович; Самбурова Светлана Владимировна; Яковлев Виталий

Владимирович;

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

Ожидание граждан в очереди для заполнения бланков на снятие и постановку на регистрационный учет.

Затраты времени на ожидание в очереди, заполнение бланков на снятие и постановку на регистрационный учет, вручную на бумажном носителе. Большой объем данных и отсутствие понимания у граждан относительно правильности заполнения бланков.

Ключевой риск:

Возврат документов на доработку в связи с допущением ошибок при заполнении бланков на снятие и постановку на регистрационный учет вручную на бумажном носителе, что влечет за собой риск снижения репутации предприятия

3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса заполнение документов и их прием для оказания услуги по снятию и постановке на регистрационный учет при обращении гражданина в паспортный отдел (мин)	80	39
Количество возвратов документов на доработку в связи с наличием ошибок, шт	2	0

4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	01.07.2022	
1. Диагностика и целевое состояние	01.07.2022	29.07.2022
1.1. Разработка текущей карты процесса	01.07.2022	05.07.2022
1.2. Сбор фактических данных	01.07.2022	10.07.2022
1.3. Разработка целевой карты процесса	15.07.2022	29.07.2022
1.4. Разработка плана мероприятий	15.07.2022	29.07.2022
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	02.08.2022	12.08.2022
2.1. Сопровождение по защите подходов внедрения	02.08.2022	02.08.2022
2.2. Внедрение мероприятий	03.08.2022	12.08.2022
3. Анализ результатов и закрытие проекта	13.08.2022	29.08.2022
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	13.08.2022	18.08.2022
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	19.08.2022	19.08.2022
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	20.08.2022	24.08.2022
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	25.08.2022	29.08.2022

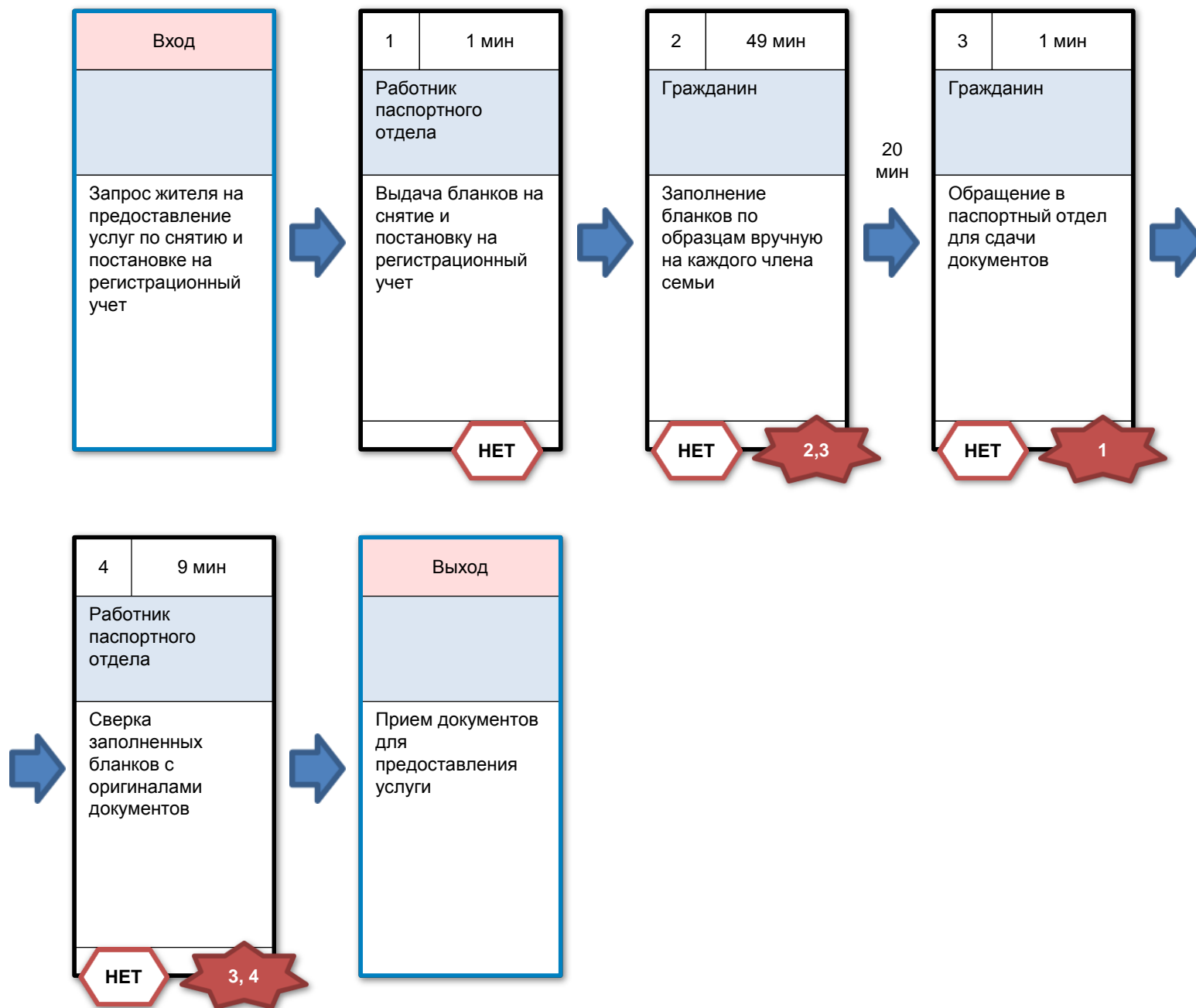
Руководитель ОИВ / ОМСУ

Руководитель проекта

Руководитель проектного офиса



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
80 мин

Проблемы:

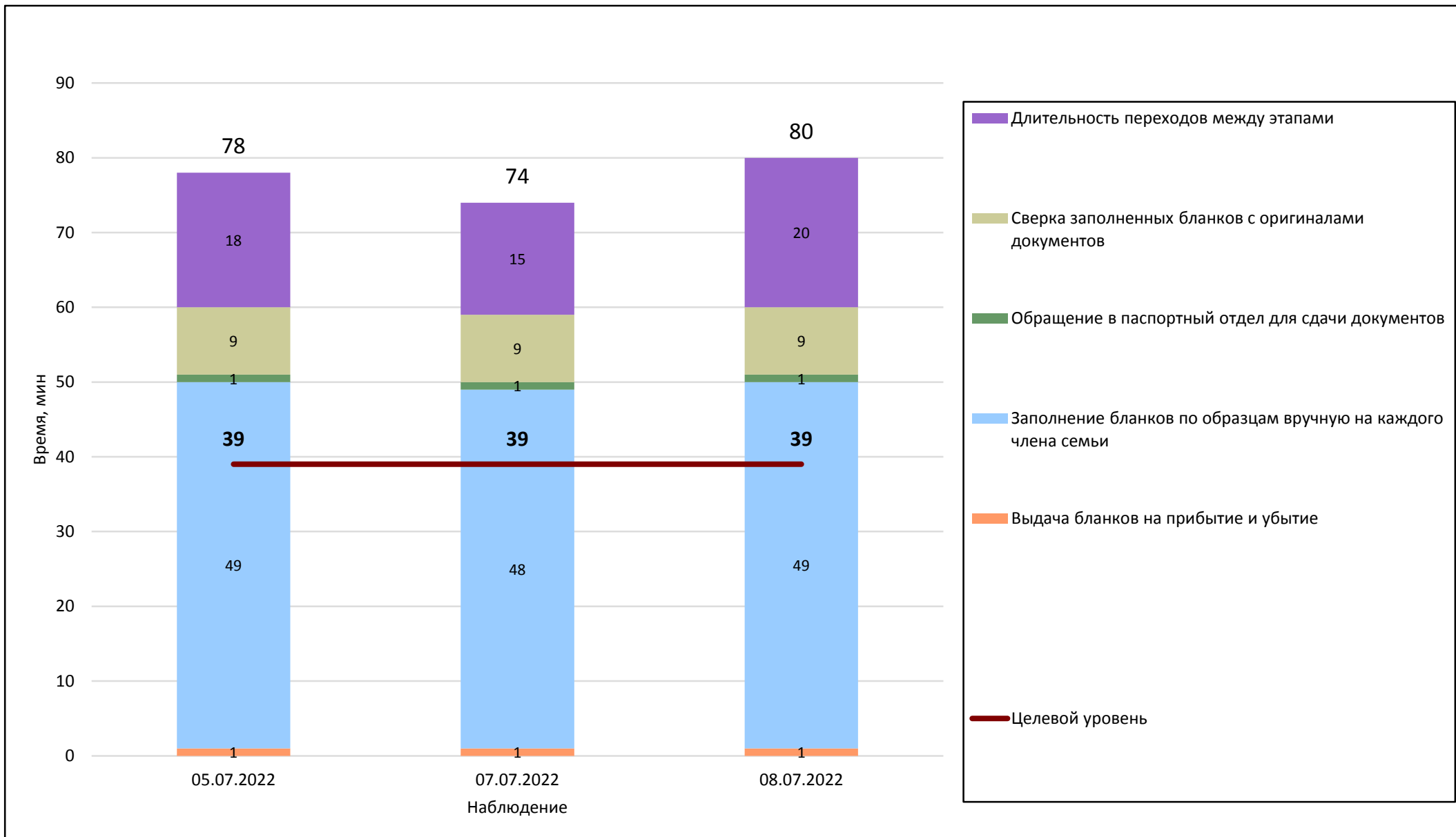
1. Ожидание времени в очереди
2. Заполнение вручную бланков на снятие и постановку на регистрационный учет
3. Большое количество ошибок и исправлений при заполнении бланков вручную.
4. Возврат документов на доработку в связи с наличием ошибок

Легенда:





СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

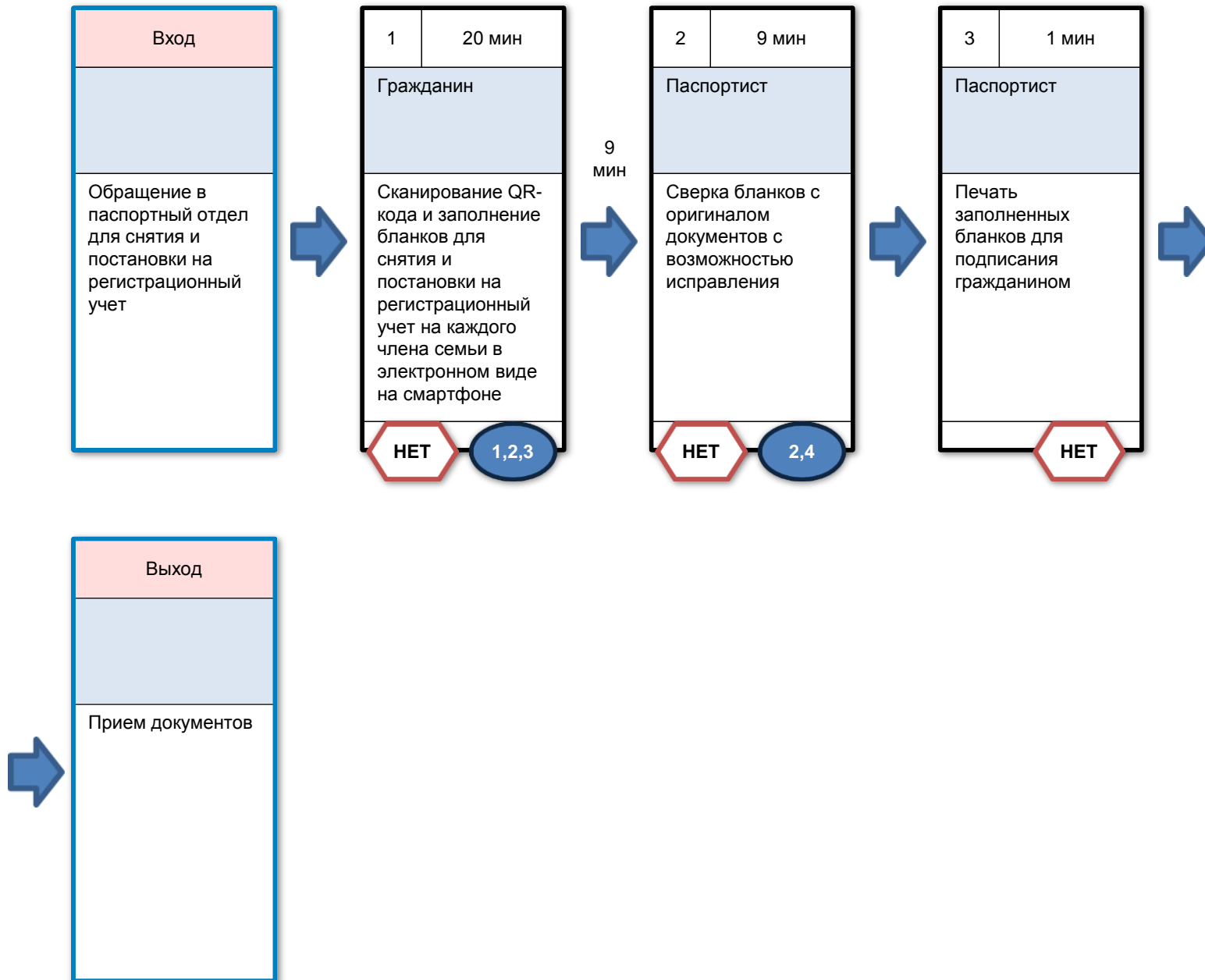




п/п	Проблема	Причина	Решение
1	Заполнение бланков регистрации вручную	Отсутствие электронных форм бланков	Разработка электронных форм бланков, QR-кода для перехода к заполнению
2	Ожидание времени в очереди	Отсутствие возможности заполнения бланков дистанционно	Размещением электронных форм на сайте МУП "ЖЭУ №10" с возможностью электронного заполнения, с автоматической отправкой паспортисту после сохранения
3	Большое количество ошибок и исправления при заполнении бланков вручную	Большой объем данных для заполнения	Частичное автозаполнение бланков
4	Возврат документов на доработку связи с наличием ошибок	Отсутствие понимания у граждан о правилах заполнения	Размещением электронных форм на сайте МУП "ЖЭУ №10" с возможностью электронного заполнения, с автоматической отправкой паспортисту после сохранения с возможностью исправления данных



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
39 мин

Предлагаемые решения:

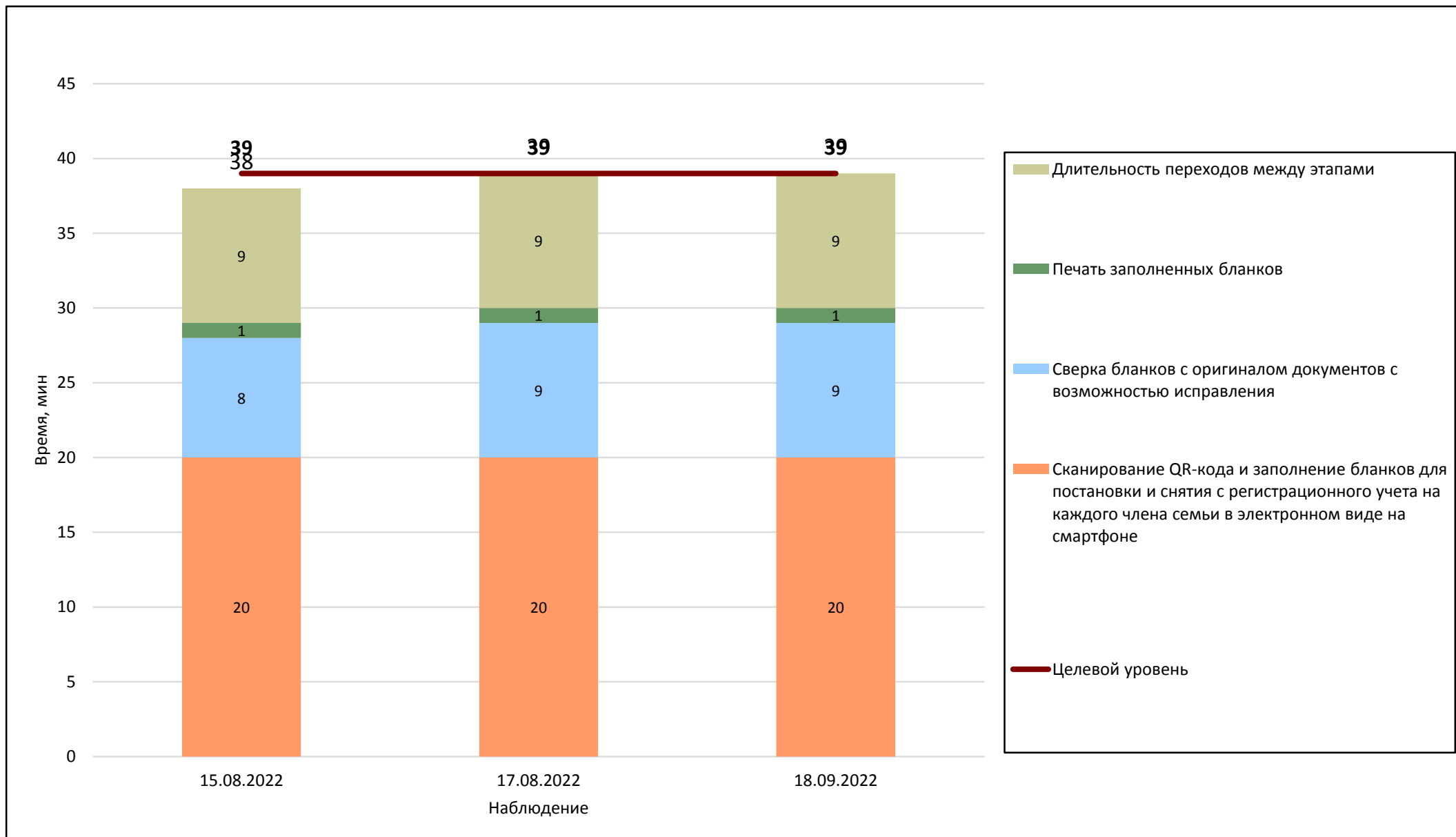
1. Разработка электронных форм бланков, QR-кода для перехода к заполнению
2. Размещением электронных форм на сайте МУП "ЖЭУ №10" с возможностью электронного заполнения, с автоматической отправкой паспортисту после сохранения
3. Частичное автозаполнение бланков
4. Размещением электронных форм на сайте МУП "ЖЭУ №10" с возможностью электронного заполнения, с автоматической отправкой паспортисту после сохранения с возможностью исправления данных

Легенда:



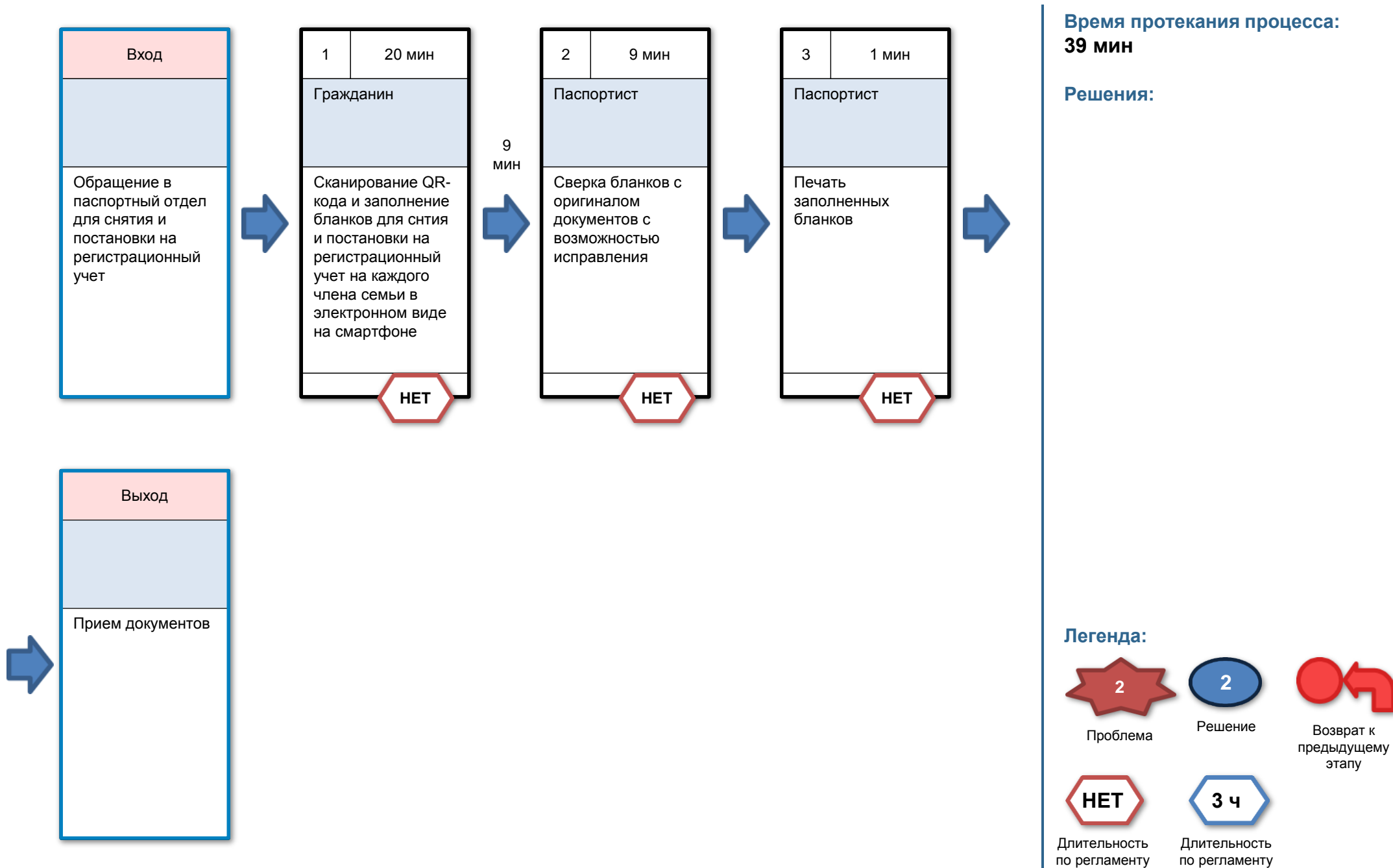


пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Генерация и размещение QR-кода в паспортном отделе учреждения, в подъездах жилого фонда. Размещение бланков в общем доступе, настройка автозаполнения (Ответственный: Приходько Дмитрий Викторович)	12.08.2022	12.08.2022		●
2	Разработка электронных форм бланков (Ответственный: Самбунова Светлана Владимировна)	12.08.2022	12.08.2022		●
3	Разработка регламента по предоставлению услуг паспортным отделом (Ответственный: Лылина Ольга Олеговна)	20.08.2022	19.08.2022		●





КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА





пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время протекания процесса заполнения документов и их прием для оказания услуги по снятию и постановке на регистрационный учет при обращении гражданина в паспортный отдел (мин)	80	39	39	
2	Количество возвратов документов на доработку в связи с наличием ошибок, шт	2	0	0	

Решение:

Закрывать проект

Комментарии к решению:



ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

Мельник Артем Олегович

Заместитель директора по развитию МУП "ЖЭУ №10"

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

Никакошев Николай Николаевич

Директор МУП "ЖЭУ №10"

КОМАНДА ПРОЕКТА

Лылина Ольга Олеговна

Начальник юридического
отдела

Мельник Артем Олегович

Заместитель директора по
развитию

Приходько Дмитрий

Викторович
Программист

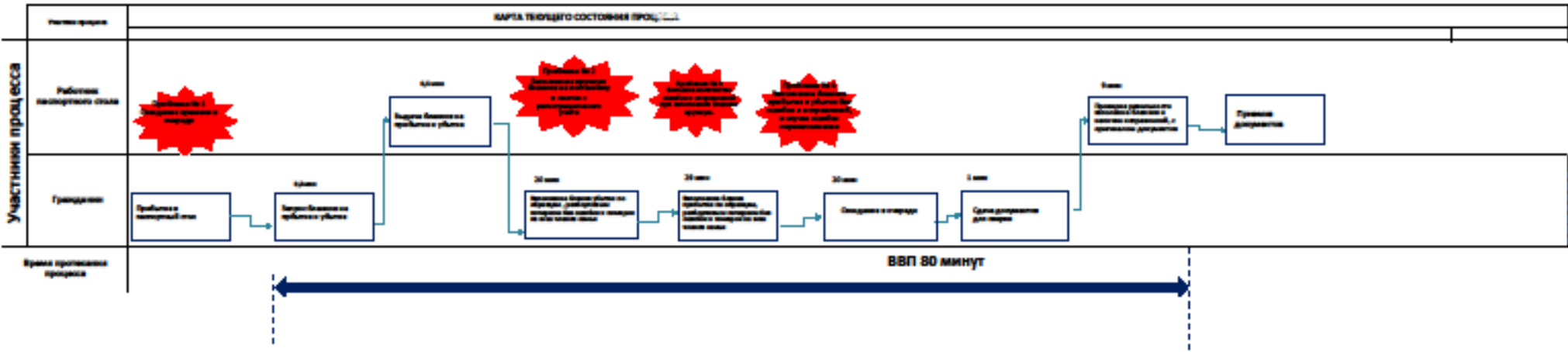
Самбунова Светлана

Владимировна
Паспортист

Яковлев Виталий

Владимирович

Ведущий экономист



Участники процесса



ВПП до 39 минут





ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Генерация и размещение QR-кода в паспортном отделе учреждения, в подъездах жилого фонда. Размещение бланков в общем доступе, настройка автозаполнения	Сокращение времени на ожидание в очереди, оперативное заполнение бланков, сведение к минимуму снижения репутации предприятия
2	Разработка электронных форм бланков	Значительное сокращение времени на ожидание получение бланков и их заполнение. Сокращение количества допущения ошибок, сокращение общего времени приема документов для предоставления услуги на 55% (с 80 минут до 39 минут). Достигнут экономический эффект, а именно сокращение затрат на заказ бланков заявлений в типографии, на 28 тысяч рублей в год.
3	Разработка регламента по предоставлению услуг паспортным отделом	Сокращение количества допущенных ошибок на 90%

Наименование мероприятия:

Генерация и размещение QR-кода в паспортном отделе учреждения, в подъездах жилого фонда. Размещение бланков в общем доступе, настройка автозаполнения

Эффект от мероприятия:

Сокращение времени на ожидание в очереди, оперативное заполнение бланков, сведение к минимуму снижения репутации предприятия

СТАЛО:





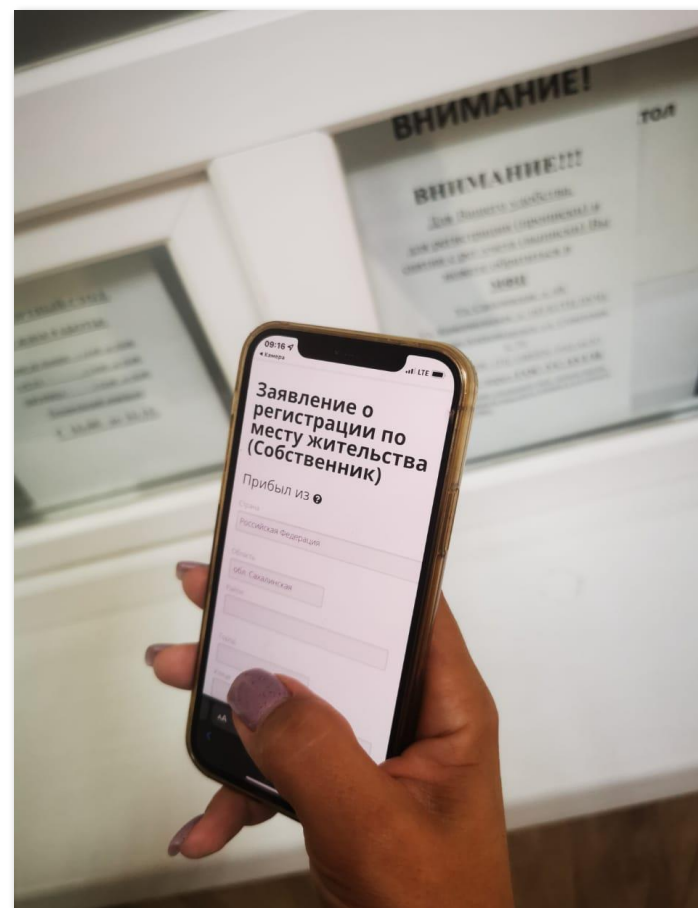
Наименование мероприятия:

Генерация и размещение QR-кода в паспортном отделе учреждения, в подъездах жилого фонда. Размещение бланков в общем доступе, настройка автозаполнения

Эффект от мероприятия:

Сокращение времени на ожидание в очереди, оперативное заполнение бланков, сведение к минимуму снижения репутации предприятия

СТАЛО:



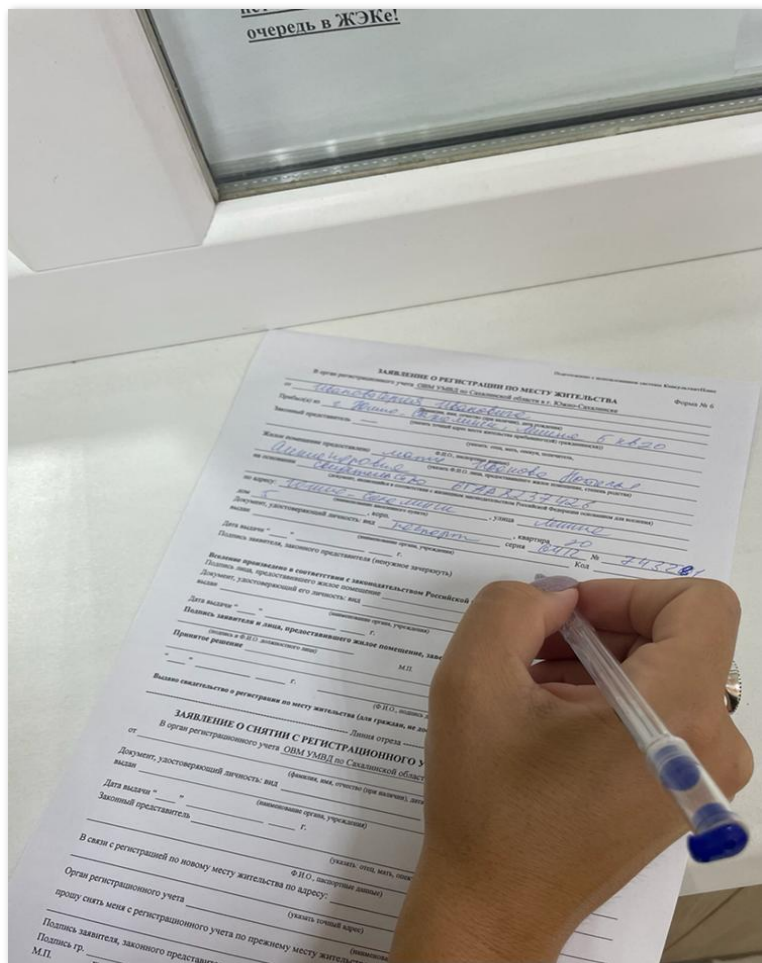
Наименование мероприятия:
Разработка электронных форм бланков

Эффект от мероприятия:

Значительное сокращение времени на ожидание получение бланков и их заполнение.

Сокращение количества допущения ошибок, сокращение общего времени приема документов для предоставления услуги на 55% (с 80 минут до 39 минут)

БЫЛО:



СТАЛО:

Заявление о регистрации по месту жительства (Дети)

Заявление о регистрации по месту жительства (Собственник)

Заявление о регистрации по месту жительства (Заявитель и Собственник)

Заявление о регистрации по месту пребывания (дети)

Заявление о регистрации по месту пребывания (Заявитель и Собственник)

Адресный листок убытия

Заявление о регистрации по месту жительства (Собственник)

Орган регистрационного учета

Прибыл из

Страна

Область Район

Город Улица Дом Квартира

Собственник помещения

Фамилия Имя Отчество

Дата рождения

Адрес

Улица Дом Квартира

Основание для вселения

Документ, удостоверяющий личность

Документ Серия Номер Дата выдачи

Кем выдан

Наименование мероприятия:

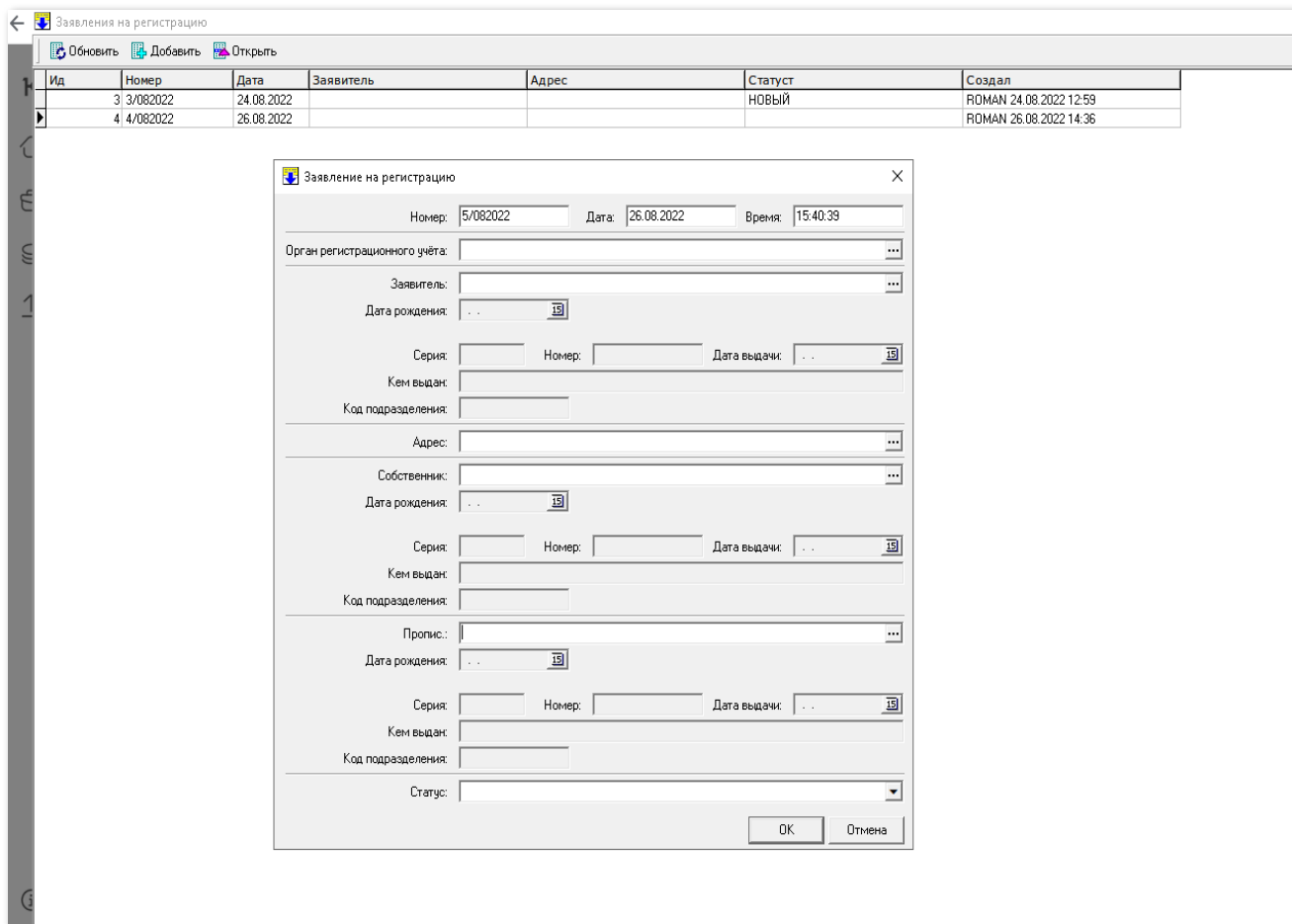
Разработка электронных форм бланков

Эффект от мероприятия:

Значительное сокращение времени на ожидание получение бланков и их заполнение.

Сокращение количества допущения ошибок, сокращение общего времени приема документов для предоставления услуги на 55% (с 80 минут до 39 минут)

СТАЛО:



Заявления на регистрацию

Обновить Добавить Открыть

Ид	Номер	Дата	Заявитель	Адрес	Статус	Создал
3	3/082022	24.08.2022			НОВЫЙ	ROMAN 24.08.2022 12:59
4	4/082022	26.08.2022				ROMAN 26.08.2022 14:36

Заявление на регистрацию

Номер: 5/082022 Дата: 26.08.2022 Время: 15:40:39

Орган регистрационного учёта: ...

Заявитель: ...

Дата рождения: .. 19

Серия: Номер: Дата выдачи: .. 19

Кем выдан: ..

Код подразделения: ..

Адрес: ..

Собственник: ..

Дата рождения: .. 19

Серия: Номер: Дата выдачи: .. 19

Кем выдан: ..

Код подразделения: ..

Пропис.: ..

Дата рождения: .. 19

Серия: Номер: Дата выдачи: .. 19

Кем выдан: ..

Код подразделения: ..

Статус: ..

OK Отмена



Наименование мероприятия:

Разработка регламента по предоставлению услуг паспортным отделом

Эффект от мероприятия:

Сокращение количества допущенных ошибок на 90%

СТАЛО:

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профкома
С. В. Комаров
Протокол «25» сентября 2020 г.
«*С*» *08* 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор
МУП «ЖЭУ №10»
Н. Н. Нинаков
«*08*» 2022 г.

Правила приема документов для регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации перечня лиц в Муниципальном унитарном предприятии «Жилищно-коммунальное управление №10» городского округа «Город Южно-Сахалинск»

1.1. Настоящие Правила приема документов для регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, разработано в соответствии с постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

1.2. Для регистрации по месту пребывания гражданин представляет заявление о регистрации по месту пребывания по форме №1 (приложение №1 к настоящему Порядку) и документы, предусмотренные пунктом 1.3. настоящего Порядка.

Заявление о регистрации по месту пребывания оформляется в одном экземпляре и заполняется с помощью средств электронно-вычислительной техники, от руки разборчиво печатными буквами черными чернилами черного или синего цвета или на сайте предприятия в электронном виде (<https://jcu10.rf/gedoffice/>). Не допускается исправление ошибок путем зачеркивания либо с помощью корректирующих средств.

Заявление о регистрации по месту пребывания подписывается заявителем и собственником (инициалом) жилого помещения, указанного в заявлении.

Бланк заявления о регистрации по месту пребывания заявитель может получить в паспортном отделе Предприятия или заполнить в электронной форме по ссылке <https://jcu10.rf/gedoffice/>.

Заявление о регистрации по месту пребывания представляется в паспортный отдел Предприятия, лицу, ответственному за прием и передачу в органы регистрационного учета документов.

В случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием портала Предприятия, заявление автоматически направляется в паспортный отдел Предприятия, лицу, ответственному за прием и передачу в органы регистрационного учета документов. Для завершения процедуры подачи документов на регистрацию по месту пребывания, заявитель должен лично обратиться с документами, предусмотренные п. 1.3., в паспортный отдел Предприятия для сверки данных и подписания заявления.

1.3. Одновременно с заявлением о регистрации по месту пребывания заявитель представляет следующие документы:

1.3.1. Паспорт либо паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации).



СОГЛАСОВАНО:

Председатель профкома
С. В. Комаров
Протокол «25» сентября 2020 г.
«22» 09 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ:

Директор
МУП «ЖЭУ № 10»
Н. Н. Никитков
«03» 2022 г.

Правила приема документов для регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации перечня лиц в Муниципальном унитарном предприятии «Жилищно-эксплуатационное управление №10» городского округа «Город Южно-Сахалинск»

1.1. Настоящие Правила приема документов для регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, разработано в соответствии с постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

1.2. Для регистрации по месту пребывания гражданин представляет заявление о регистрации по месту пребывания по форме № 1 (приложение №1 к настоящему Порядку) и документы, предусмотренные пунктом 1.3. настоящего Порядка.

Заявление о регистрации по месту пребывания оформляется в одном экземпляре и заполняется с помощью средств электронно-вычислительной техники, от руки разборчиво печатными буквами черными чернилами черного или синего цвета или на сайте предприятия в электронном виде (<https://jzu10.rf/regoOffice/>). Не допускается исправление ошибок путем зачеркивания либо с помощью корректирующих средств.

Заявление о регистрации по месту пребывания подписывается заявителем и собственником (наименованием) жилого помещения, указанного в заявлении.

Вместе заявления о регистрации по месту пребывания заявитель может получить в паспортном отделе Предприятия или заполнить в электронной форме по ссылке <https://jzu10.rf/regoOffice/>.

Заявление о регистрации по месту пребывания представляется в паспортный отдел Предприятия, лицу, ответственному за прием и передачу в органы регистрационного учета документов.

В случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием портала Предприятия, заявление автоматически направляется в паспортный отдел Предприятия, лицу, ответственному за прием и передачу в органы регистрационного учета документов. Для завершения процедуры подачи документов на регистрацию по месту пребывания, заявитель должен лично обратиться с документами, предусмотренные п. 1.3., в паспортный отдел Предприятия для сверки данных и подписания заявления.

1.3. Одновременно с заявлением о регистрации по месту пребывания заявитель представляет следующие документы:

1.3.1. Паспорт либо паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации).



ПРИЛОЖЕНИЯ - ТИРАЖИРОВАНИЕ

УТВЕРЖДАЮ:



Директор
МУП «ЖЭУ № 10»

И. П. Никакошев

02 2022 г.

ПЛАН ТИРАЖИРОВАНИЯ

п/п	Наименование организации	Дата
1	ООО УК Веста-РВС	10.10.2022
2	ООО УК Аврора	01.12.2022

Спасибо за внимание.