



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
САХАЛИНСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

---

**Создание электронной площадки для прямого и быстрого диалога с гражданами по вопросам социальных выплат**

**ДОКЛАДЧИК:**

**Ушанова Анастасия Игоревна**

Старший инспектор отдела жилищных программ

**ОРГАНИЗАЦИЯ:**

Муниципальное казенное учреждение  
"Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска"



## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчики процесса:**

Население города Южно-Сахалинска

**Периметр проекта:**

Отдел жилищных программ МКУ "Жилищная политика"

**Владелец процесса:**

Герасимова Анна Тарасовна  
Начальник МКУ "Жилищная политика"

**Руководитель проекта:**

Герасимова Анна Тарасовна  
Начальник МКУ "Жилищная политика"

**Команда проекта:**

Макарова Дарья Сергеевна; Овчинникова Ольга Геннадьевна; Ушанова Анастасия Игоревна

## 3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время предоставления гражданам информации по вопросам реализации социальных выплат на улучшение жилищных условий, участия в программах	168 часов	8 часов

## 2. Обоснование выбора

**Описание проблемы:**

- Высокое число обращений граждан по вопросам реализации социальных выплат на улучшение жилищных условий, участия в программах

- Получение гражданами недостоверной информации посредством неофициальных групповых чатов граждан в мессенджерах

**Ключевой риск:**

- Повышенная загруженность специалистов учреждения ответами на обращения, длительное время ожидания гражданами ответов на обращения в установленный законом срок (30 дней)

- Дезинформирование населения третьими лицами влечет риск временных, а также финансовых потерь граждан

## 4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	10.01.2022	
<b>1. Диагностика и целевое состояние</b>	10.01.2022	31.01.2022
1.1. Разработка текущей карты процесса	10.01.2022	15.01.2022
1.2. Сбор фактических данных	10.01.2022	20.01.2022
1.3. Разработка целевой карты процесса	21.01.2022	25.01.2022
1.4. Разработка плана мероприятий	26.01.2022	31.01.2022
<b>2. Реализация плана мероприятий по улучшению</b>	01.02.2022	28.02.2022
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	01.02.2022	01.02.2022
2.2. Внедрение мероприятий	02.02.2022	28.02.2022
<b>3. Анализ результатов и закрытие проекта</b>	01.03.2022	25.03.2022
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	01.03.2022	15.03.2022
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	16.03.2022	18.03.2022
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	19.03.2022	24.03.2022
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	25.03.2022	30.03.2022

Руководитель ОИВ / ОМСУ

И.З. Ахтариев

Руководитель проекта

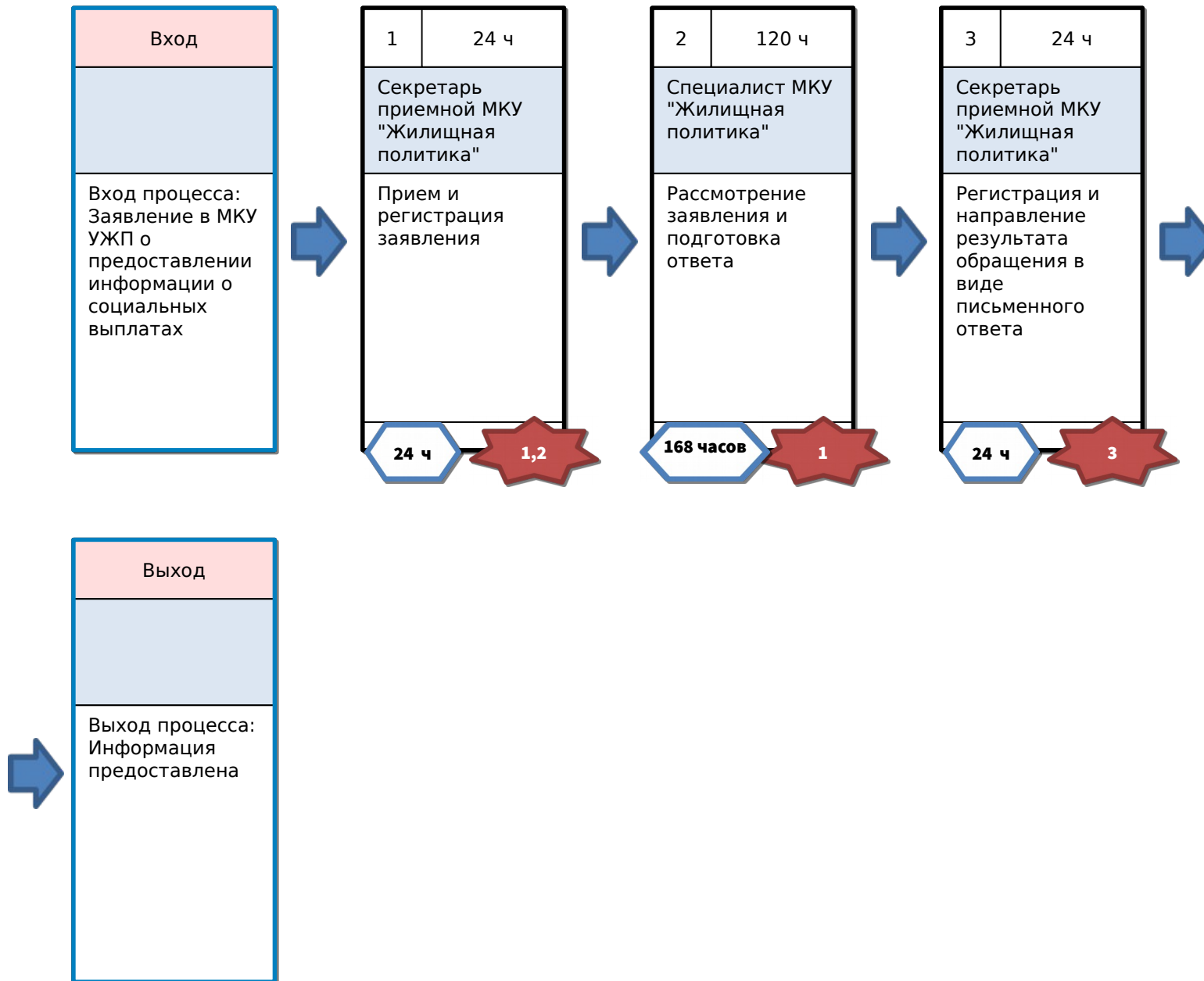
А.Т.Герасимова

Руководитель проектного офиса

В.А.Кожухов



# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



**Время протекания процесса:**  
**168 ч**

**Проблемы:**

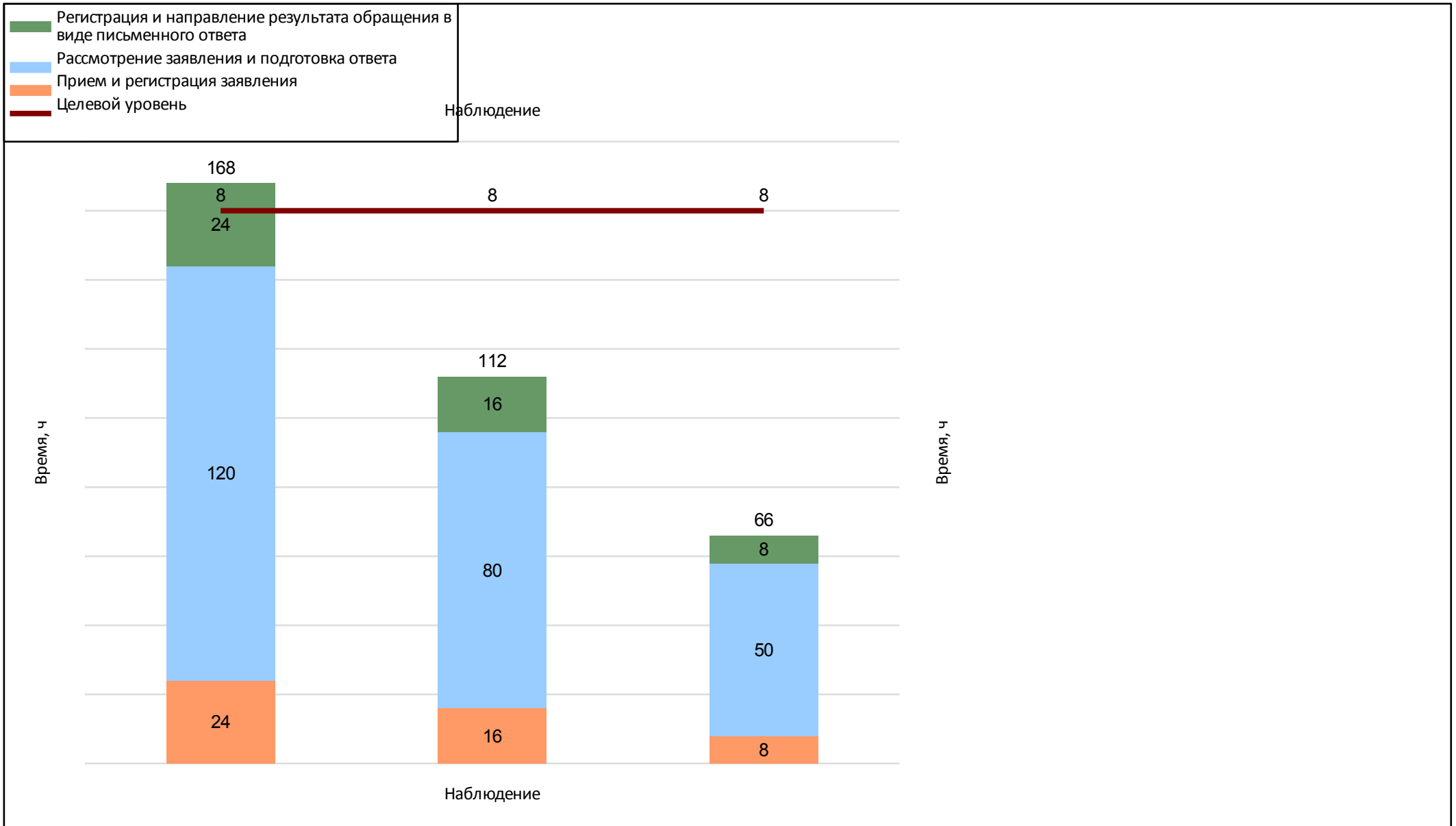
1. Высокое число обращений граждан по вопросам реализации социальных выплат на улучшение жилищных условий, участия в программах
2. Риск заражения коронавирусной инфекцией (COVID-19) при личном посещении МКУ "Жилищная политика" из-за большого скопления людей.
3. Неудовлетворенность граждан длительным сроком ожидания ответов на обращения

**Легенда:**





# СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

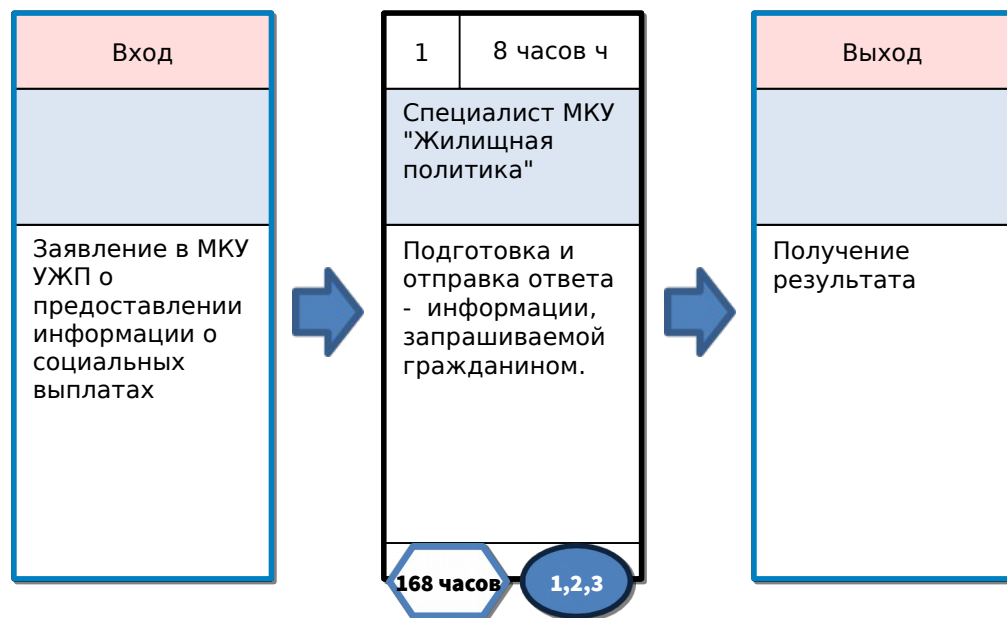




n/n	Проблема	Причина	Решение
1	Повышенная загруженность специалистов учреждения в связи с высоким числом обращений граждан по вопросам реализации социальных выплат на улучшение жилищных условий, участия в программах	Отсутствие возможности обратиться напрямую к специалисту онлайн	Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram, размещение QR-кода на экране рабочего компьютера специалистов учреждения для мгновенного доступа к электронной площадке
2	Риск заражения коронавирусной инфекцией (COVID-19) при личном посещении МКУ "Жилищная политика" из-за большого скопления людей	Ограниченное количество дней приёма граждан, временное ожидание очереди к специалисту в месте ожидания граждан	Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram, размещение ссылки на официальном сайте администрации г Южно-Сахалинска для получения доступа к электронной площадке
3	Неудовлетворенность населения длительным сроком ожидания запрашиваемой информации	Большое количество входящих заявлений от граждан	Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram, размещение объявления на официальном сайте Администрации со ссылкой на Telegram



# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



**Время протекания процесса:**  
8 ч

**Предлагаемые решения:**

1. Размещение на официальном сайте Администрации в подразделении МКУ "Жилищная политика" объявления о запуске электронной площадки для прямого диалога с гражданами.
2. Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram.
3. Размещение QR-кода на рабочих столах специалистов для осуществления мгновенного доступа к электронной площадке

**Легенда:**

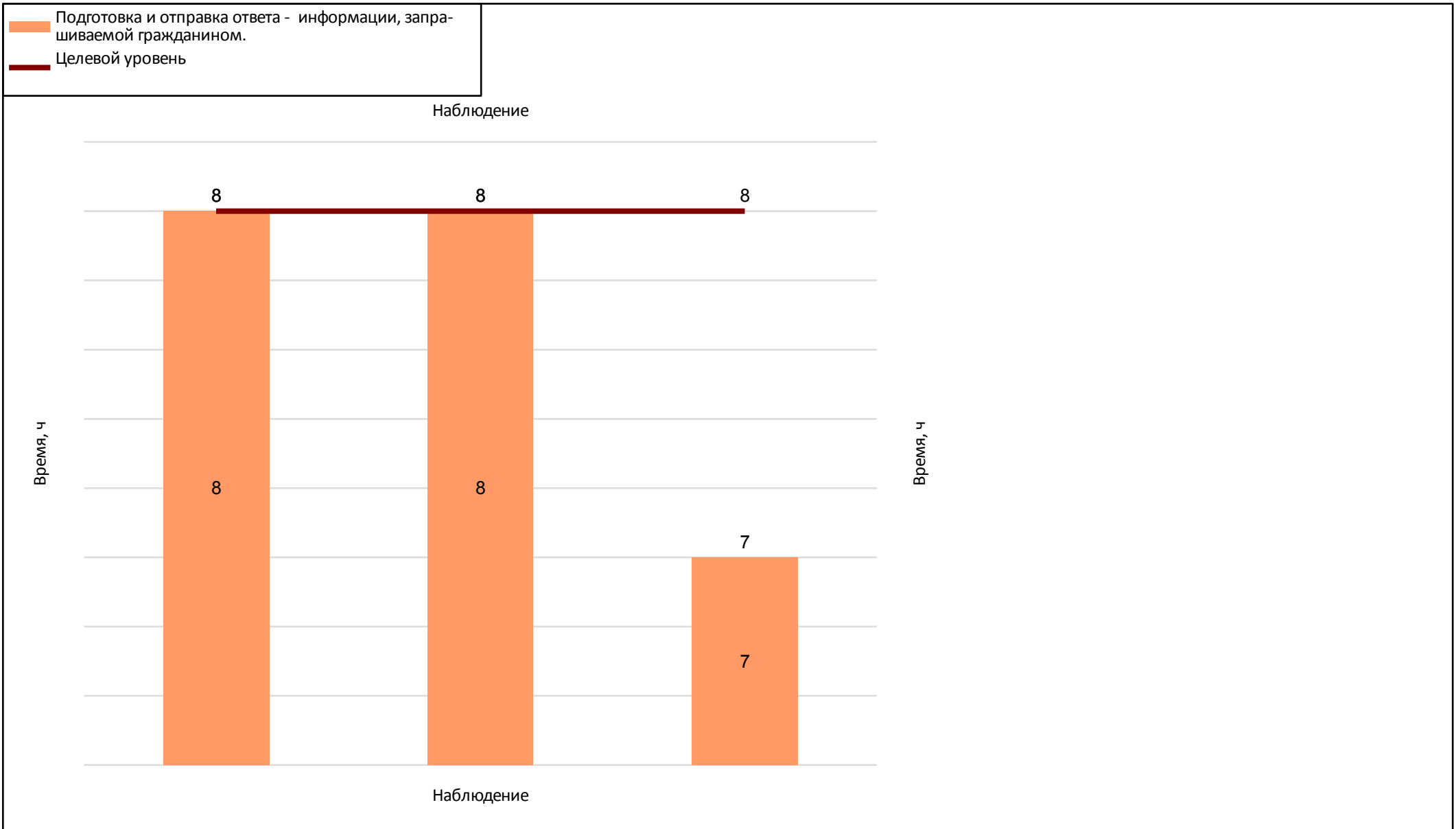




пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram.  (Ответственный: Макарова Дарья Сергеевна)	28.02.2022	28.02.2022		
2	Размещение на рабочих столах специалистов QR-кода для получения мгновенного доступа к электронной площадке.  (Ответственный: Макарова Дарья Сергеевна)	28.02.2022	28.02.2022		
3	Размещение объявления на официальном сайте Администрации со ссылкой на Telegram.  (Ответственный: Макарова Дарья Сергеевна)	28.02.2022	28.02.2022		



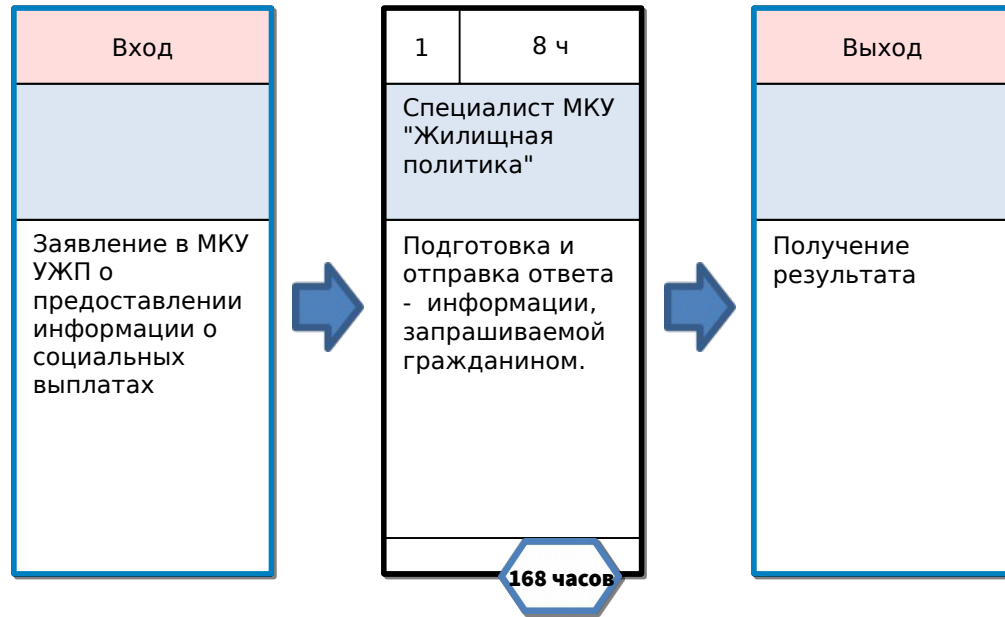
# МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ







# КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:

8 ч

Решения:

Легенда:



Проблема



Решение



Возврат к  
предыдущему  
этапу



Длительность  
по регламенту



Длительность  
по регламенту



пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время предоставления гражданам информации по вопросам реализации социальных выплат на улучшение жилищных условий, участия в программах	168 часов	8 часов	8 часов	Запланированный показатель достигнут

**Решение:**

Закреть проект

**Комментарии к решению:**

Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram.



## ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

---

**Герасимова Анна Тарасовна**

Начальник МКУ "Жилищная политика"

## РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

---

**Герасимова Анна Тарасовна**

Начальник МКУ "Жилищная политика"

## КОМАНДА ПРОЕКТА

---

**Макарова Дарья Сергеевна**

Заместитель начальника учреждения, начальник отдела МКУ "Жилищная политика"

**Овчинникова Ольга**

**Геннадьевна**  
Старший инспектор отдела жилищных программ МКУ "Жилищная политика"

**Ушанова Анастасия Игоревна**

Старший инспектор отдела жилищных программ МКУ "Жилищная политика"





# Детальная карта целевого состояния





## ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	<p>Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram.</p> <p>Размещение на официальном сайте Администрации в подразделении МКУ "Жилищная политика" объявления о запуске электронной площадки для прямого диалога с гражданами.</p> <p>Размещение QR-кода на рабочих столах специалистов для осуществления мгновенного доступа к электронной площадке.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- сокращение времени предоставления информации с 30 дней до 1 рабочего дня;</li><li>- качество и оперативность в предоставлении информации;</li><li>- открытость информации для граждан, находящихся на территории низкой доступности;</li><li>- повышение удовлетворенности заказчиков процесса;</li><li>- существенная экономия расходных материалов используемых при подготовке типовых ответов (бумага, тонер, марки, конверты), а также экономия временного и административного ресурса;</li><li>- снижение эмоциональной нагрузки заявителя при личном посещении Учреждения (временное ожидание очереди к специалисту);</li><li>- отсутствие необходимости гражданам посещать консультации в соответствии с графиком работы Учреждения.</li></ul>



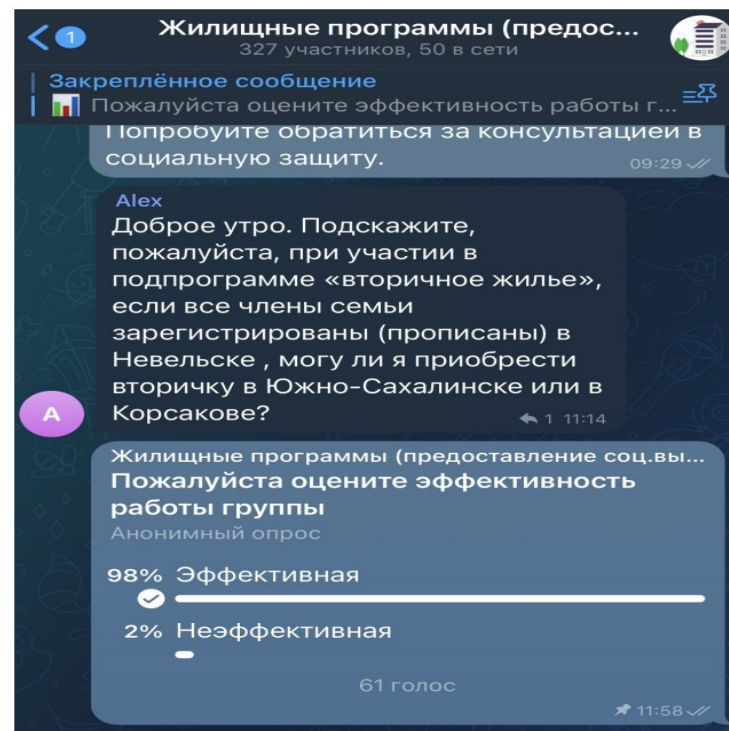
## Наименование мероприятия:

Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram.  
Размещение на официальном сайте Администрации в подразделении МКУ "Жилищная политика" объявления о запуске электронной площадки для прямого диалога с гражданами.  
Размещение QR-кода на рабочих столах специалистов для осуществления мгновенного доступа к электронной площадке.

## Эффект от мероприятия:

- сокращение времени предоставления информации с 30 дней до 1 рабочего дня;
- качество и оперативность в предоставлении информации;
- открытость информации для граждан, находящихся на территории низкой доступности;
- повышение удовлетворенности заказчиков процесса;
- существенная экономия расходных материалов используемых при подготовке типовых ответов (бумага, тонер, марки, конверты), а также экономия временного и административного ресурса;
- снижение эмоциональной нагрузки заявителя при личном посещении Учреждения (временное ожидание очереди к специалисту);
- отсутствие необходимости граждан посещать консультации в соответствии с графиком работы Учреждения.

## СТАЛО:





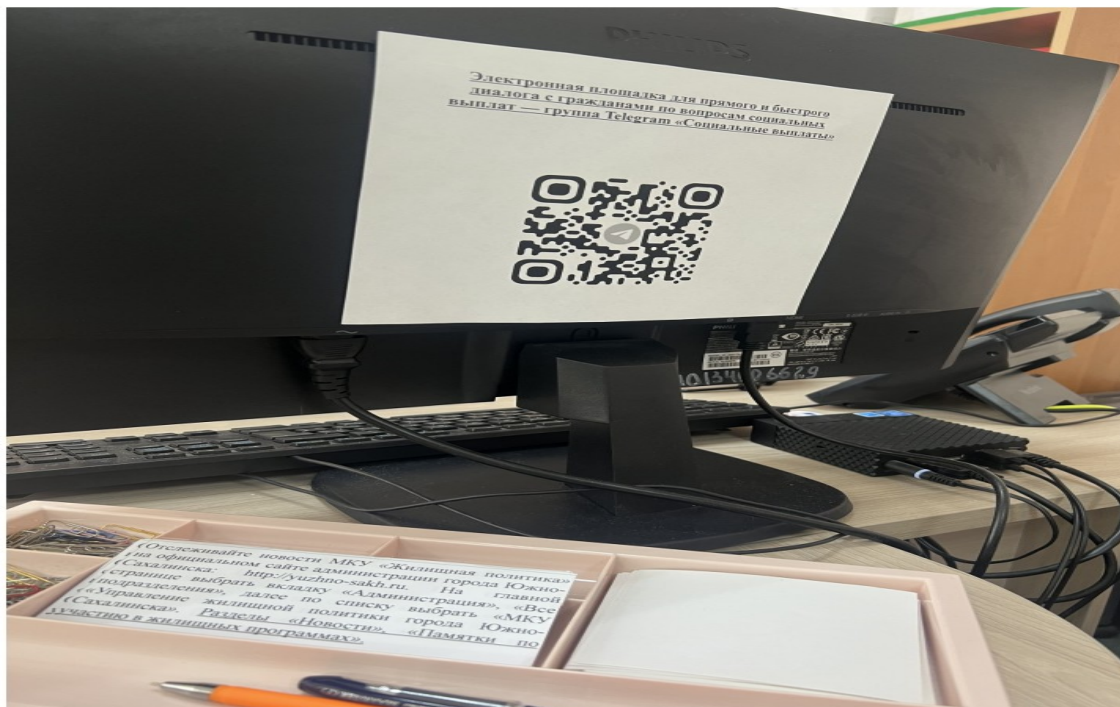
## Наименование мероприятия:

Создание многопользовательской группы в системе мгновенного обмена сообщениями Telegram.  
Размещение на официальном сайте Администрации в подразделении МКУ "Жилищная политика" объявления о запуске электронной площадки для прямого диалога с гражданами.  
Размещение QR-кода на рабочих столах специалистов для осуществления мгновенного доступа к электронной площадке.

## Эффект от мероприятия:

- сокращение времени предоставления информации с 30 дней до 1 рабочего дня;
- качество и оперативность в предоставлении информации;
- открытость информации для граждан, находящихся на территории низкой доступности;
- повышение удовлетворенности заказчиков процесса;
- существенная экономия расходных материалов используемых при подготовке типовых ответов (бумага, тонер, марки, конверты), а также экономия временного и административного ресурса;
- снижение эмоциональной нагрузки заявителя при личном посещении Учреждения (временное ожидание очереди к специалисту);
- отсутствие необходимости граждан посещать консультации в соответствии с графиком работы Учреждения.

## СТАЛО:







Утверждаю  
Начальник МКУ «Жилищная политика»  
  
А.Т. Герасимова

Приказ от «21» 03 20 22 г. № 5/1-УЖП

Временной регламент  
по созданию электронной площадки для прямого и быстрого диалога с  
гражданами по вопросам реализации социальных выплат на улучшение  
жилищных условий, участия в программах.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент определяет сроки предоставления ответа в системе мгновенного обмена сообщениями с гражданами.

1.2. Настоящий Регламент разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящий Регламент создан в целях:

- сокращения времени предоставления информации с 30 дней до 2-х рабочих дней;
- открытость информации для граждан, находящихся на территории низкой доступности;
- экономия расходных материалов используемых при подготовке типовых ответов, а также экономия временного и административного ресурса;
- отсутствие необходимости граждан посещать консультации в соответствии с графиком работы Учреждения.

1.4. Настоящий Регламент обязателен для соблюдения всеми сотрудниками отдела жилищных программ МКУ «Жилищная политика», участвующими в процессе предоставления информации по вопросам реализации социальных выплат на улучшение жилищных условий, участия в программах.

1.5. Сотрудники отдела жилищных программ МКУ «Жилищная политика» при выполнении настоящего Регламента должны руководствоваться интересами МКУ «Жилищная политика».

1.6. Настоящий Регламент вступает в действие с момента утверждения его приказом начальника МКУ «Жилищная политика» и действует до утверждения нового Регламента.

1.7. Все изменения и дополнения к настоящему Регламенту должны быть утверждены приказом начальника МКУ «Жилищная политика».

2. Процедуры процесса электронной площадки для прямого и быстрого диалога с гражданами по вопросам реализации социальных выплат на улучшение жилищных условий, участия в программах



Муниципальное казенное учреждение  
«УПРАВЛЕНИЕ ЖИЛИЩНОЙ ПОЛИТИКИ  
ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА»

## ПРИКАЗ

от 21.03.2022 № 5/1-УЖП

Об утверждении Временного  
регламента

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить и ввести в действие с 21.03.2022 Временной регламент процедур по созданию электронной площадки для прямого и быстрого диалога с гражданами по вопросам реализации социальных выплат на улучшение жилищных условий, участия в программах.

Приложение: Временной регламент на 2-х л., в 1-экз.

Начальник Учреждения



А.Т. Герасимова

Спасибо за внимание.