



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
САХАЛИНСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

---

**Оптимизация процесса выдачи справок о составе семьи**

**ДОКЛАДЧИК:**

**Лылина Ольга Олеговна**

Начальник юридического отдела

**ОРГАНИЗАЦИЯ:**

Муниципальное унитарное предприятие "Жилищно-эксплуатационное управление №10" городского округа "Город Южно-Сахалинск"



## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

### Заказчики процесса:

Население обслуживаемого фонда

### Периметр проекта:

Паспортный отдел МУП "ЖЭУ №10"

### Границы проекта:

Прибытие в паспортный стол-выдача справки о составе семьи

### Владелец процесса:

Самбурова Светлана Владимировна

Паспортист

### Руководитель проекта:

Мельник Артем Олегович

Заместитель директора по развитию

### Команда проекта:

Лылина Ольга Олеговна; Приходько Дмитрий Викторович; Самбурова Светлана Владимировна;

## 2. Обоснование выбора

### Описание проблемы:

Потеря времени на ожидание граждан в очереди; потеря времени на поиск карточек формы А и Б; длительность подготовки документа, в связи с тем, что карточки формы А и Б заполнены вручную

### Ключевой риск:

Неудовлетворенность населения, жалобы

## 3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса выдачи справки о составе семьи	56 минут	12 минут
Количество выданных справок гражданам (за 2022 год)	2 230	3 500
Возможность подачи заявления онлайн	Нет	Есть

## 4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	03.04.2023	
1. Диагностика и целевое состояние	03.04.2023	01.05.2023
1.1. Разработка текущей карты процесса	03.04.2023	12.04.2023
1.2. Сбор фактических данных	03.04.2023	14.04.2023
1.3. Разработка целевой карты процесса	17.04.2023	01.05.2023
1.4. Разработка плана мероприятий	17.04.2023	01.05.2023
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	02.05.2023	01.06.2023
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	02.05.2023	02.05.2023
2.2. Внедрение мероприятий	03.05.2023	01.06.2023
3. Анализ результатов и закрытие проекта	02.06.2023	10.07.2023
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	02.06.2023	01.07.2023
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	02.07.2023	02.07.2023
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	03.07.2023	07.07.2023
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	08.07.2023	10.07.2023



## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчики процесса:**

Население обслуживаемого фонда

**Периметр проекта:**

Паспортный отдел МУП "ЖЭУ №10"

**Границы проекта:**

Прибытие в паспортный стол-выдача справки о составе семьи

**Владелец процесса:**

Самбунова Светлана Владимировна

Паспортист

**Руководитель проекта:**

Мельник Артем Олегович

Заместитель директора по развитию

**Команда проекта:**

Лылина Ольга Олеговна; Приходько Дмитрий Викторович; Самбунова Светлана Владимировна;

## 2. Обоснование выбора

**Описание проблемы:**

Потеря времени на ожидание граждан в очереди; потеря времени на поиск карточек формы А и Б; длительность подготовки документа, в связи с тем, что карточки формы А и Б заполнены вручную

**Ключевой риск:**

Неудовлетворенность населения, жалобы

## 3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса выдачи справки о составе семьи	56 минут	12 минут

## 4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	03.04.2023	
1. Диагностика и целевое состояние	03.04.2023	01.05.2023
1.1. Разработка текущей карты процесса	03.04.2023	12.04.2023
1.2. Сбор фактических данных	03.04.2023	14.04.2023
1.3. Разработка целевой карты процесса	17.04.2023	01.05.2023
1.4. Разработка плана мероприятий	17.04.2023	01.05.2023
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	02.05.2023	01.06.2023
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	02.05.2023	02.05.2023
2.2. Внедрение мероприятий	03.05.2023	01.06.2023
3. Анализ результатов и закрытие проекта	02.06.2023	10.07.2023
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	02.06.2023	01.07.2023
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	02.07.2023	02.07.2023
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	03.07.2023	07.07.2023
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	08.07.2023	10.07.2023

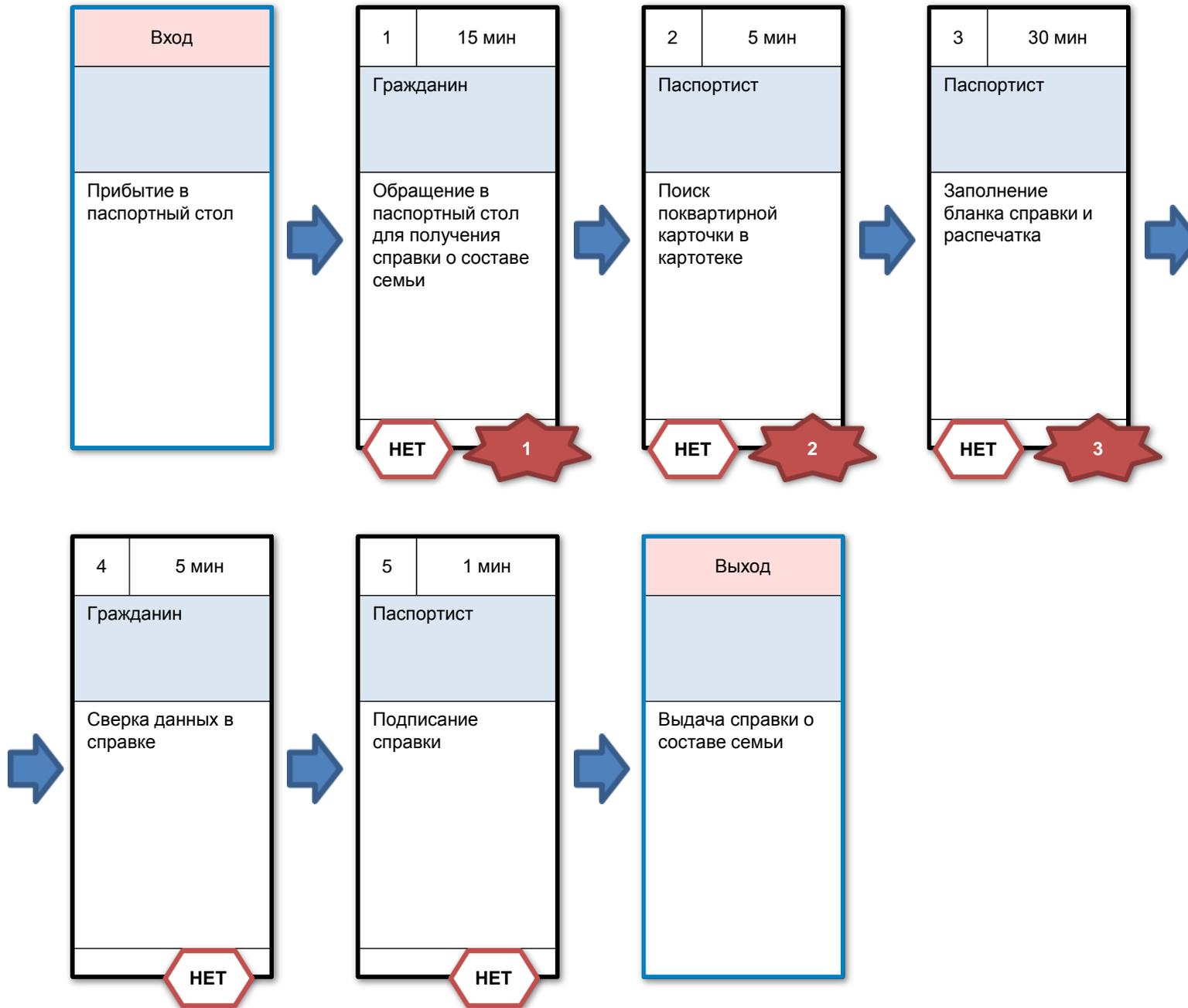
Руководитель ОИВ / ОМСУ

Руководитель проекта

Куратор от проектного офиса



# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**56 мин**

## Проблемы:

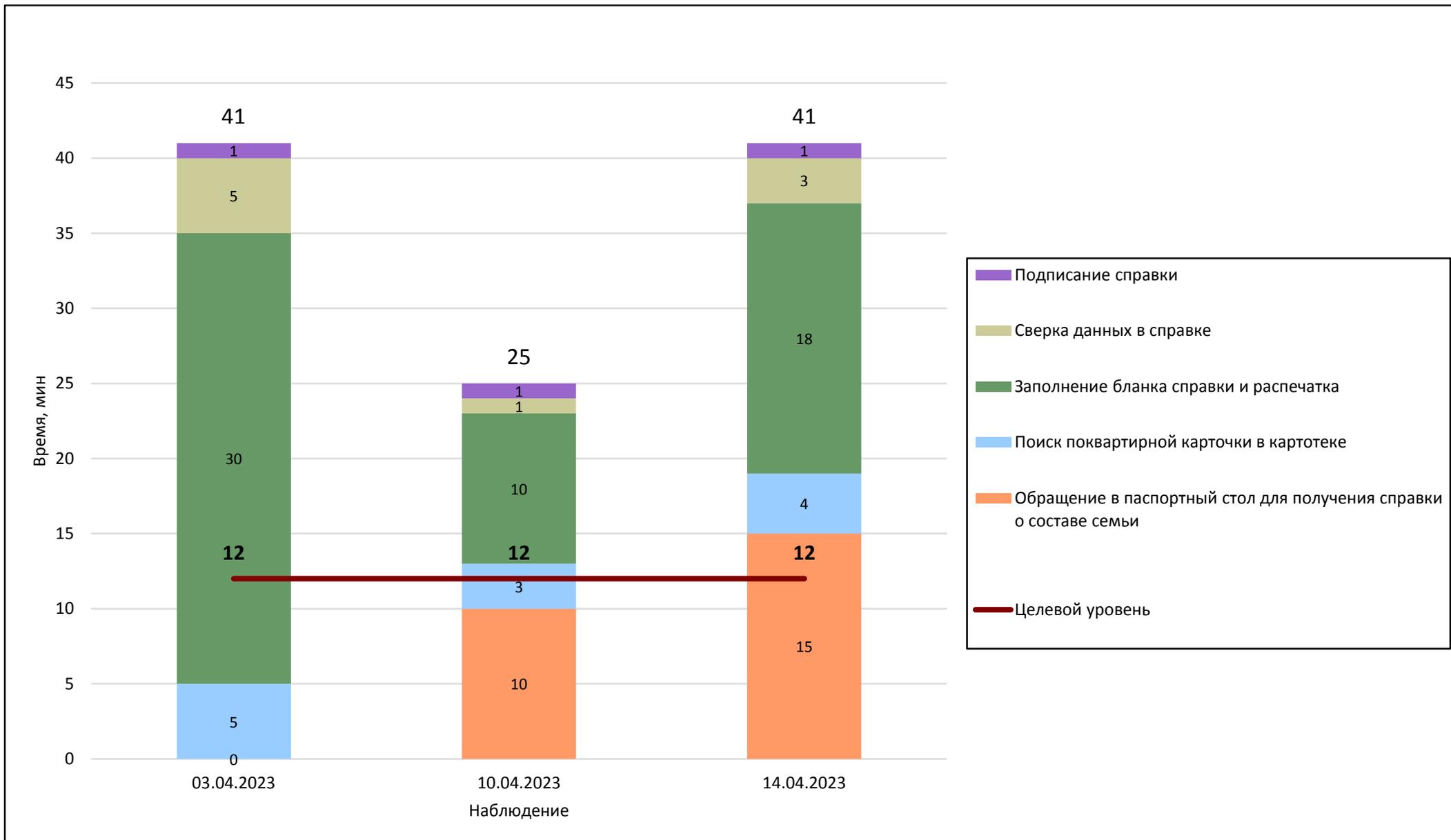
1. Потеря времени на ожидание в очереди
2. Потеря времени на поиск поквартирных карточек
3. Длительность подготовки документа

## Легенда:





# СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

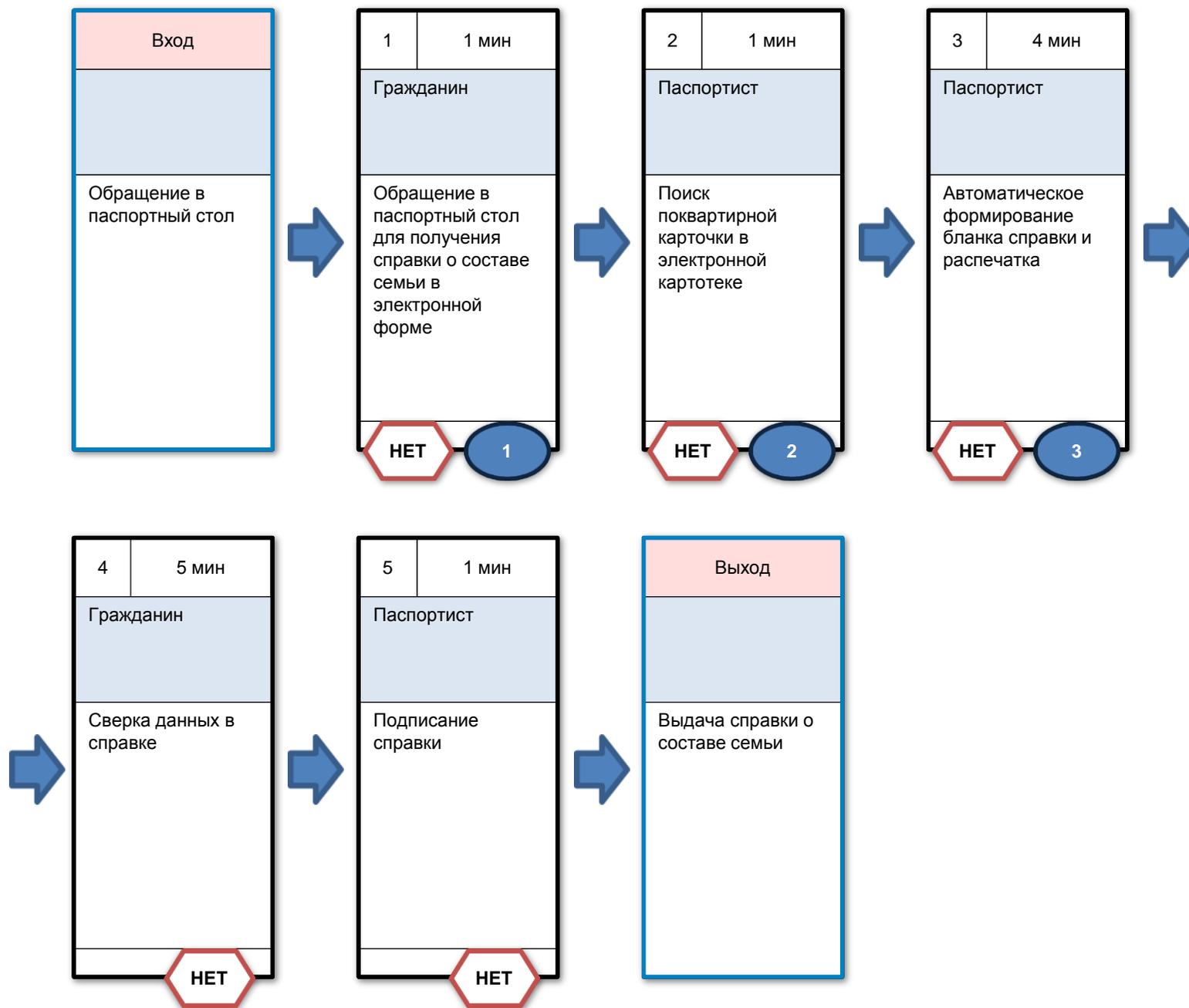




n/n	Проблема	Причина	Решение
1	Потеря времени на ожидание в очереди	Большой объем обслуживаемого жилищного фонда. Обращение граждан в паспортный стол в том числе за иными услугами паспортного стола.	Предоставление возможности онлайн-обращения гражданина и предварительной записи
2	Потеря времени на поиск карточек формы А и Б	Хранение поквартирных карточек в сейфе на бумажном носителе.	Оцифровка поквартирных карточек в электронном формате.
3	Длительность подготовки документа	Большой объем зарегистрированных и выписанных; Карточки формы А и Б заполнены вручную (неразборчивый почерк)	Заполнение поквартирных карточек в электронной форме в целях автоматического формирования справки о составе семьи



# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**12 мин**

## Предлагаемые решения:

1. Подача запроса на получение справки о составе семьи в электронной форме
2. Оцифровка поквартирных карточек в электронный формат
3. Заполнение поквартирных карточек в электронной форме

## Легенда:

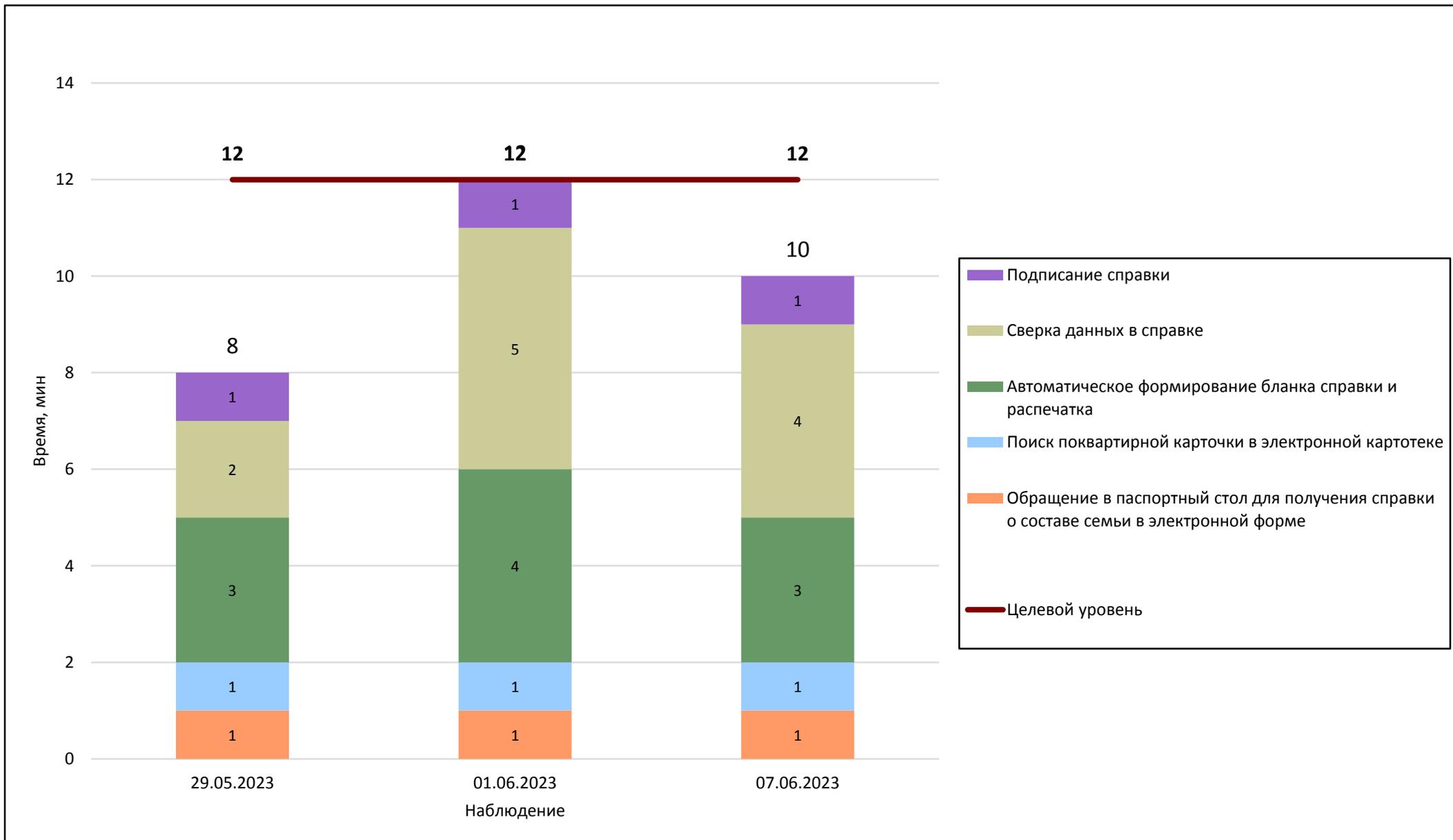




пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Заполнение поквартирных карточек в электронной форме в целях автоматического формирования справки о составе семьи  (Ответственный: Самбурова Светлана Владимировна)	30.04.2023	30.04.2023		●
2	Оцифровка поквартирных карточек в электронный формат  (Ответственный: Самбурова Светлана Владимировна)	15.05.2023	15.05.2023		●

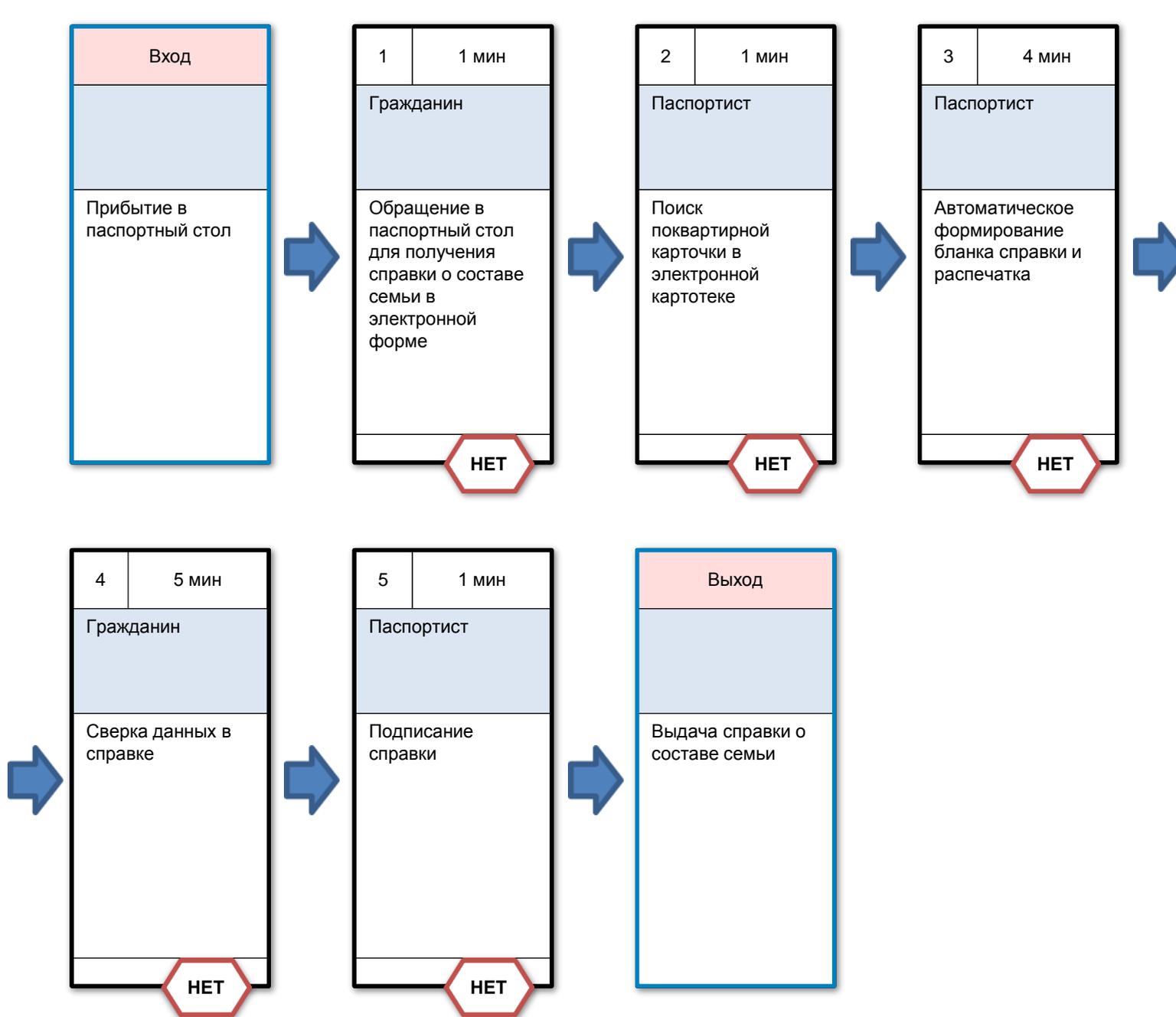


# МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ





# КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**12 мин**

Решения:

Легенда:



Проблема



Решение



Возврат к  
предыдущему  
этапу



Длительность  
по регламенту



Длительность  
по регламенту



пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время протекания процесса выдачи справки о составе семьи	56 минут	12 минут	12 минут	
2	Количество выданных справок гражданам (за 2022 год)	2 230	3 500		
3	Возможность подачи заявления онлайн	Нет	Есть	Есть	

**Решение:**

Закрывать проект

**Комментарии к решению:**



# ПРИЛОЖЕНИЯ



# ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

---

## ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

---

**Самбунова Светлана Владимировна**  
Паспортист

## РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

---

**Мельник Артем Олегович**  
Заместитель директора по развитию

## КОМАНДА ПРОЕКТА

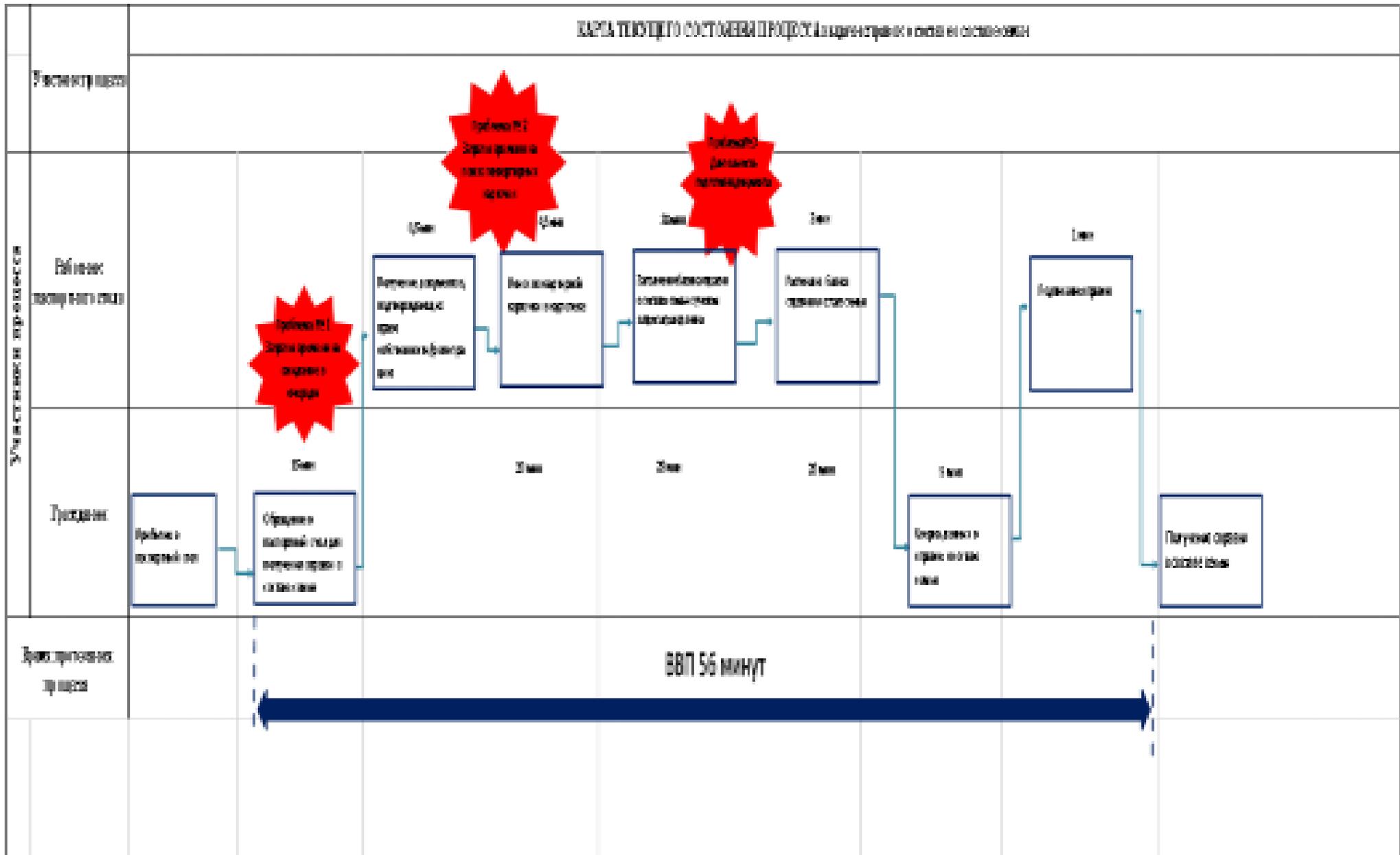
---

**Лылина Ольга Олеговна**  
Начальник юридического  
отдела

**Приходько Дмитрий  
Викторович**  
Программист

**Самбунова Светлана  
Владимировна**  
Паспортист

КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА управления в системе организации

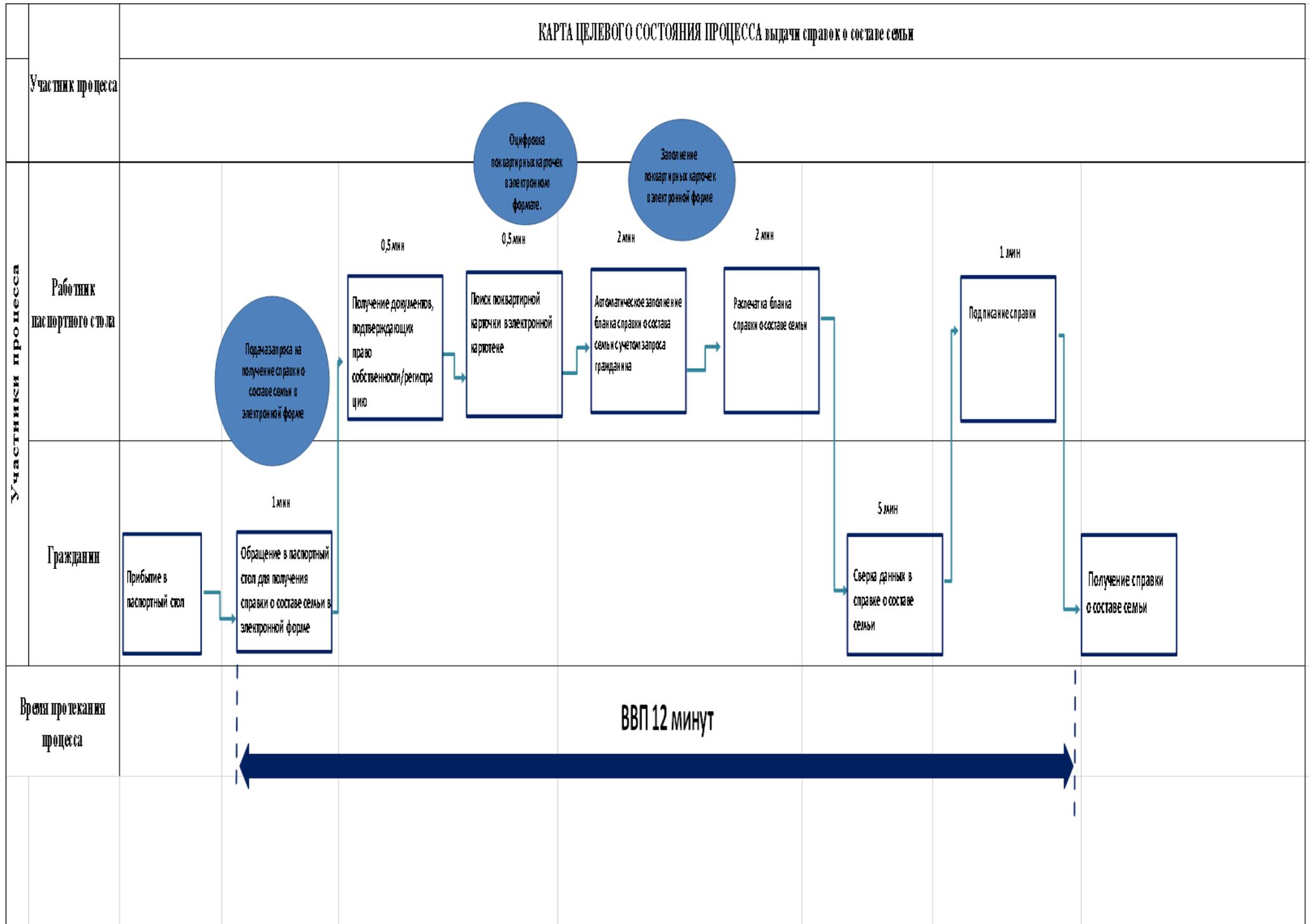


Этап 1  
Сборка и проверка плана

Этап 2  
Обработка заявок на изменение плана

Этап 3  
Сбор данных о выполнении плана

## КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА выдачи справок о составе семьи



Оцифровка поквартирных карточек в электронном формате.

Заполнение поквартирных карточек в электронной форме

# КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

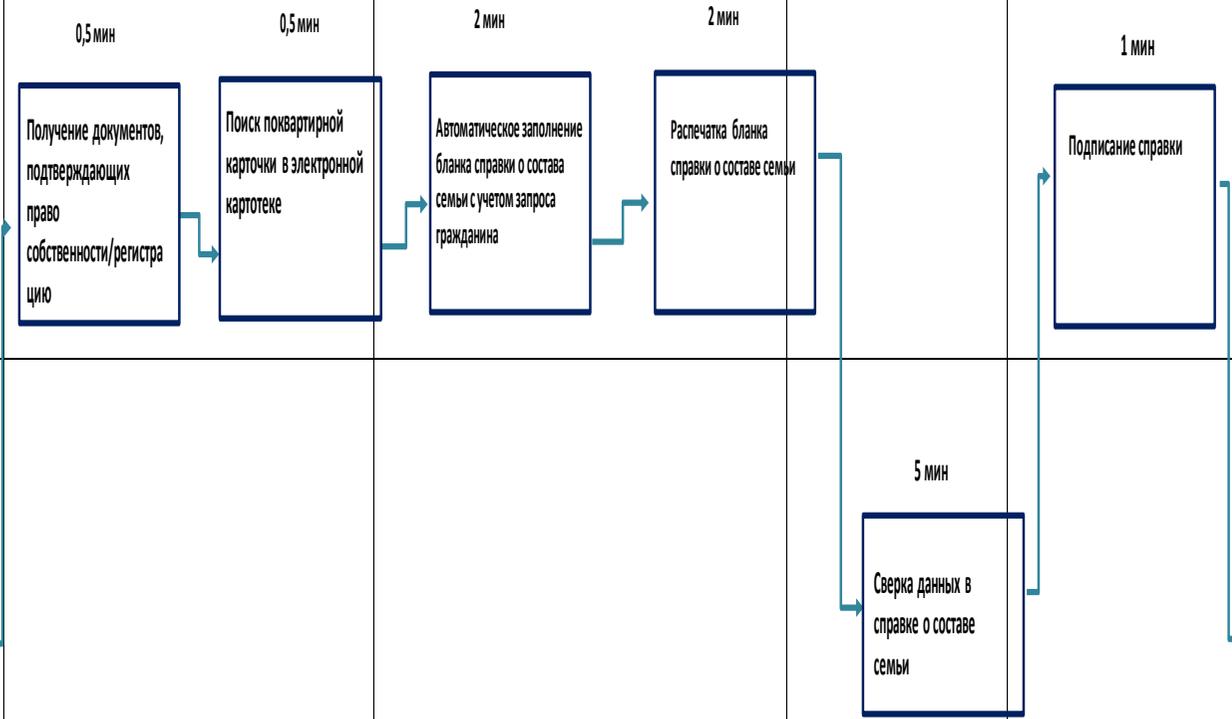
Участник процесса

Участники процесса

Работник  
паспортного стола

Гражданин

Время протекания  
процесса



**ВВП 12 минут**



# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Заполнение поквартирных карточек в электронной форме в целях автоматического формирования справки о составе семьи	Сокращение времени на ожидание граждан в очереди, на поиск карточек формы А и Б, на подготовку документа
2	Оцифровка поквартирных карточек в электронный формат	Автоматическое формирование движения численности населения

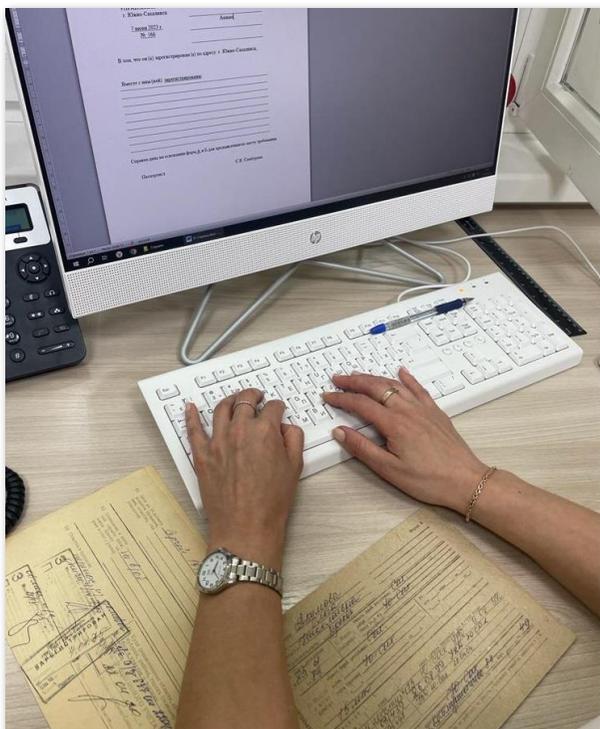
Наименование мероприятия:

Заполнение поквартирных карточек в электронной форме в целях автоматического формирования справки о составе семьи

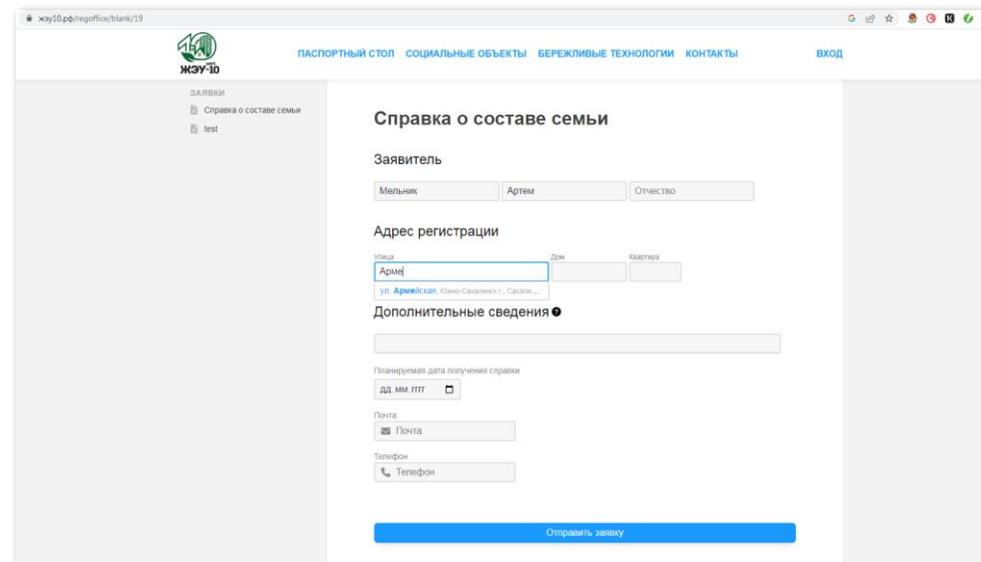
Эффект от мероприятия:

Сокращение времени на ожидание граждан в очереди, на поиск карточек формы А и Б, на подготовку документа

**БЫЛО:**



**СТАЛО:**

A screenshot of a web application interface for filling out a 'Справка о составе семьи' (Certificate of family composition). The page is titled 'Справка о составе семьи' and has a blue header with navigation links: 'ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ', 'СОЦИАЛЬНЫЕ ОБЪЕКТЫ', 'БЕРЕЖЛИВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ', 'КОНТАКТЫ', and 'ВХОД'. The main content area includes a sidebar with 'ЗАЯВКИ' (Applications) and 'test'. The form fields are: 'Заявитель' (Applicant) with 'Мельник', 'Артём', and 'Отчество' (Surname) fields; 'Адрес регистрации' (Registration address) with 'Улица' (Street) 'Арме', 'Дом' (House) and 'Квартира' (Apartment) fields, and 'ул. Армейская, Южно-Сахалинск г., Сахалин...' (ul. Armeyskaya, Yuzhno-Sakhalinsk g., Sakhalin...); 'Дополнительные сведения' (Additional information) with a large empty text area; 'Планируемая дата получения справки' (Planned date of receipt of certificate) with 'ДД.ММ.ГГГГ' (DD.MM.YYYY) and a calendar icon; 'Почта' (Email) with a 'Почта' (Email) field; and 'Телефон' (Phone) with a 'Телефон' (Phone) field. A blue button at the bottom says 'Отправить заявку' (Send application).



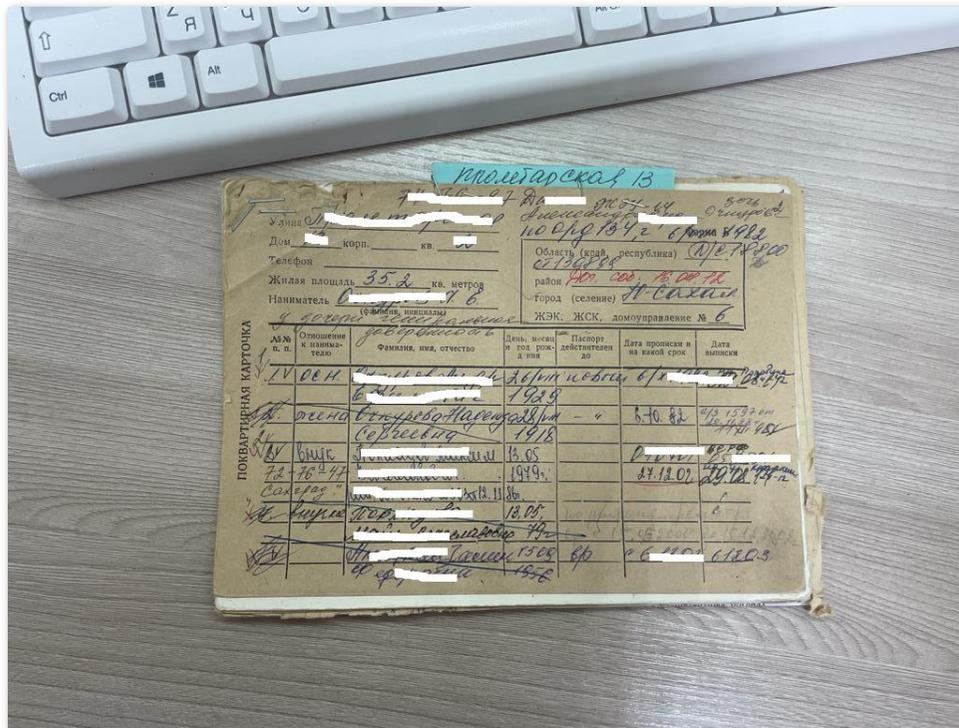
Наименование мероприятия:

Оцифровка поквартирных карточек в электронный формат

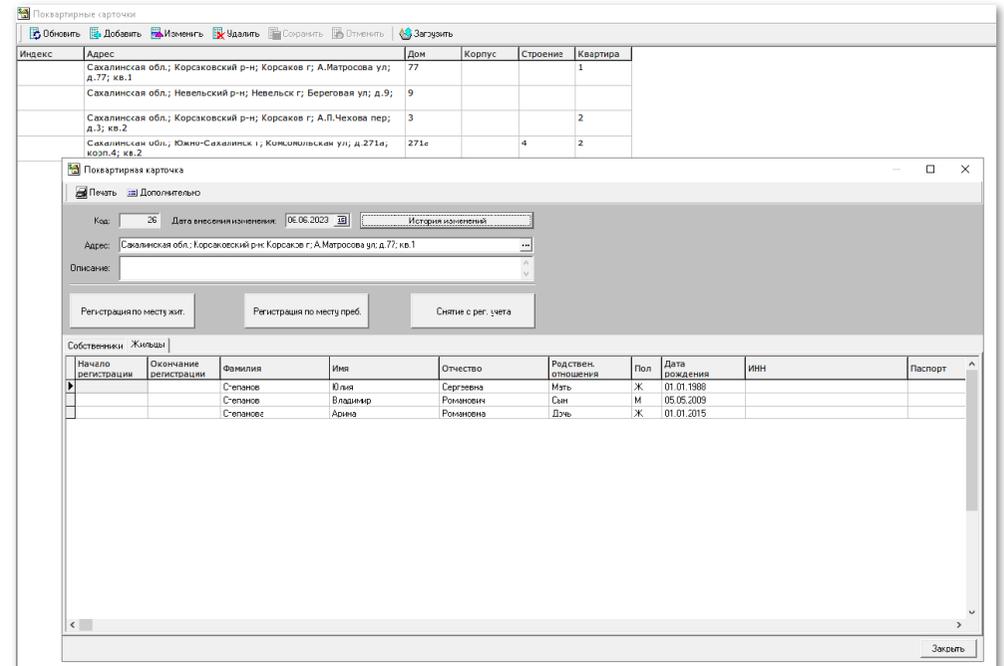
Эффект от мероприятия:

Автоматическое формирование движения численности населения

**БЫЛО:**



**СТАЛО:**





Муниципальное унитарное предприятие  
«Жилищно-эксплуатационное управление № 10»  
городского округа «Город Южно-Сахалинск»  
(МУП «ЖЭУ № 10»)

## ПРИКАЗ

«21» 05 2023 г.

г. Южно-Сахалинск

№ 43

О реализации проекта

В целях реализации оптимизированного процесса выдачи справок о составе семьи  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Паспортисту МУП «ЖЭУ №10»
  - 1.1. Оцифровать карточки формы А и Б.
  - 1.2. Принимать заявки на выдачу справок о составе семьи посредством программного обеспечения.
  - 1.3. В случае получения данных об изменениях, актуализировать данные поквартирных карточек формы А и Б.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на заместителя директора по развитию Мельник А.О.

Директор МУП «ЖЭУ №10

Н.Н.Никакошев

Спасибо за внимание.