



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
САХАЛИНСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

---

**Оптимизация процесса приема обращений граждан  
посредством электронной приемной**

**ДОКЛАДЧИК:**

**Дитер Ирина Федоровна**

Директор

**ОРГАНИЗАЦИЯ:**

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



## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

### Заказчики процесса:

Население МО ГО "Город Южно-Сахалинск"

### Периметр проекта:

Администрация города Южно-Сахалинска

### Границы проекта:

Возникновение потребности у гражданина в направлении обращения - Регистрация обращения в приемной граждан

### Владелец процесса:

Дитер Ирина Фёдоровна

Директор Департамента

### Руководитель проекта:

Дитер Ирина Фёдоровна

Директор Департамента

### Команда проекта:

Авдеева Анастасия Алексеевна; Ананьева Анастасия Юрьевна; Барышева Евгения Васильевна; Бурова Наталья Евгеньевна; Донская Галина Владимировна; Игумнов Анатолий Геннадьевич; Каракозова Людмила Юрьевна; Любимова Светлана Анатольевна; Чан Алексей; Югина Инна Викторовна;

## 2. Обоснование выбора

### Описание проблемы:

1. Отклонение обращений граждан с неподтвержденной эл/почтой;
2. Утечки персональной информации при отправке ответов на эл/почту;
3. Потери времени гражданина;
4. Потери рабочего времени сотрудников приемной граждан.

### Ключевой риск:

- непонимание причин отклонения обращения и неудовлетворенность граждан работой администрации города,
- жалобы на неполучение ответа на отклоненное обращение,
- наступление административной ответственности за нарушения законодательства о защите персональных данных,
- снижение уровня доверия к органам местного самоуправления и их деятельности.

## 3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса	93 минуты	30 минут
Отклонения обращений, поступающих через сайт, ед/мес	120	2
Жалобы граждан на неполучение ответа на отклоненное обращение, ед/мес	3	0

## 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. Сопровождение 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	23.06.2023
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	02.06.2023	20.06.2023
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	20.06.2023	22.06.2023
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	14.06.2023	21.06.2023
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	23.06.2023	26.06.2023



## 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик процесса:

Население МО ГО "Город Ожно-Сахалинск"

Периметр проекта:

Администрация города Ожно-Сахалинска

Границы проекта:

Возникновение потребности у граждан в получении обращения - регистрация обращения в приемной район

Владелец процесса:

Директор Ирина Фёдоровна

Директор Департамента

Руководитель проекта:

Директор Ирина Фёдоровна

Целевая команда

Команда проекта:

Адресова Анастасия Алексеевна, Ананьева Анастасия Юрьевна, Барышева Евгения

Васильева Наталья Евгеньевна, Гусева Анна Константиновна, Дюкина Татьяна

Владимирова Карина Александровна, Юсупова Юлия Александровна, Любушкина Светлана Александровна, Митина

Ирина Викторовна

## 2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

1. Отклонение обращений граждан с неподтвержденной электронной;
2. Утечки персональной информации при отправке ответов на электроу;
3. Потери времени гражданина;
4. Потери рабочего времени сотрудников приемной граждан.

Ключевой риск:

- непонимание причин отклонения обращений и неудовлетворенность граждан работой администрации города;
- жалобы на неополнение ответа на отклоненное обращение;
- наступление административной ответственности за нарушения законодательства о защите персональных данных;
- снижение уровня доверия к органам местного самоуправления и их деятельности.

## 3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время прохождения процесса	93 минуты	30 минут
Отклонения обращений, поступающих через сайт, вдумес	120	2
Жалобы граждан на неополнение ответа на отклоненное обращение, ед/мес	3	0

## 4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	03.04.2023	
1. Диагностика и целевые события	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. Сопровождение 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	23.06.2023
3.1. Мониторинг достигнутого результата	02.06.2023	20.06.2023
3.2. Осуществление карты достигнутого состояния процесса	20.06.2023	22.06.2023
3.3. Разработка стандарта мероприятия и плановграфика	14.05.2023	21.05.2023
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	23.06.2023	26.06.2023

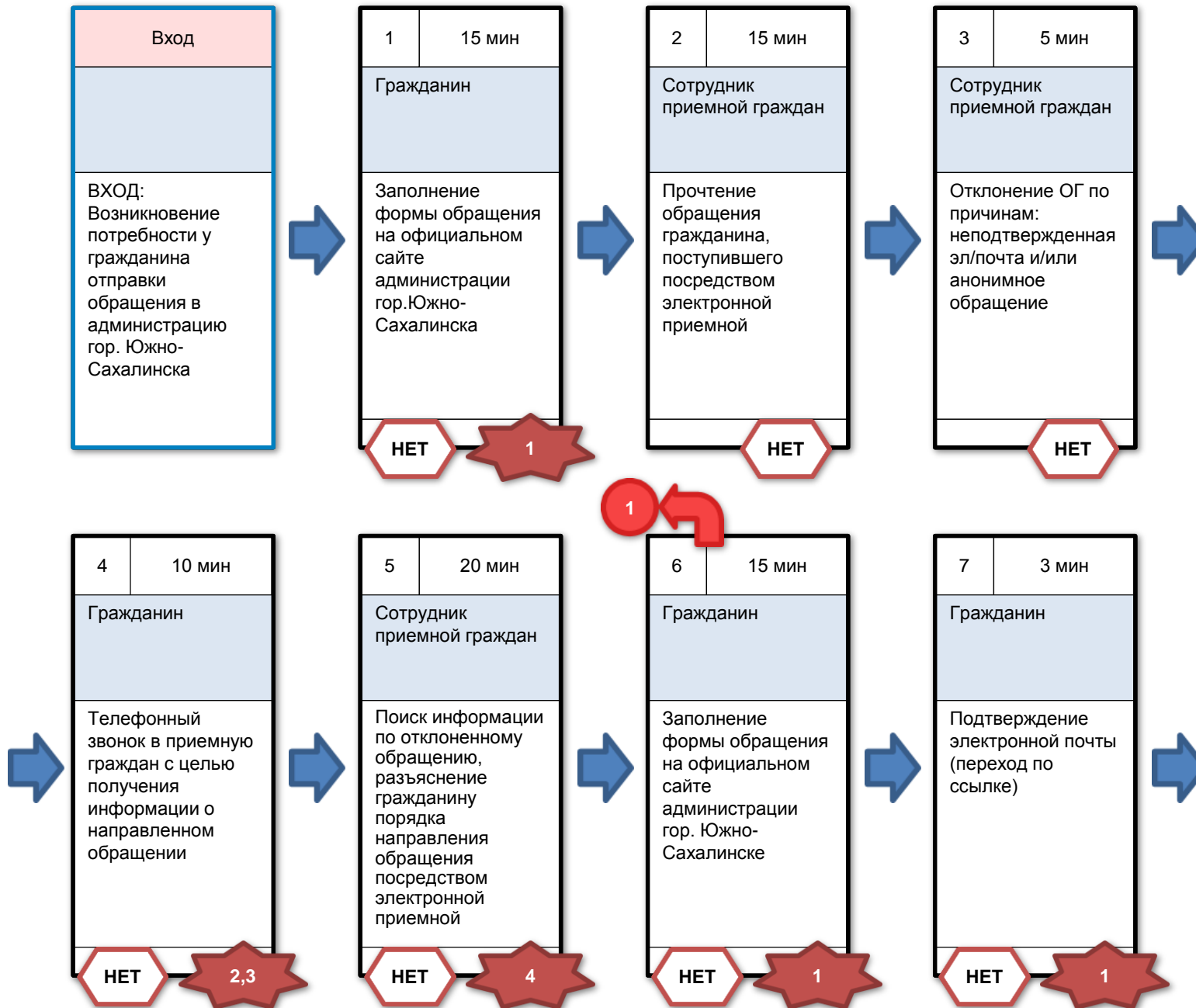
Руководитель ОИБ / ОМСУ

Руководитель проекта

Куратор от проектного офиса



# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**93 мин**

**Проблемы:**

1. Временные потери гражданина на заполнение своих данных (ФИО, адрес, телефон)
2. Непонимание причин отклонения обращения и неудовлетворенность граждан работой администрации
3. Жалобы на неполучение ответа на отклоненное обращение
4. Потери рабочего времени сотрудника приемной граждан

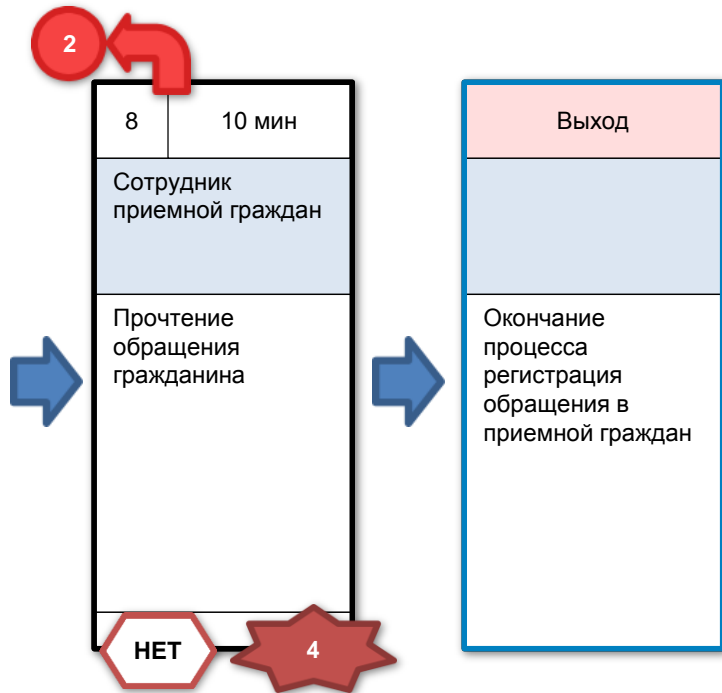
**Легенда:**







# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**93 мин**

**Проблемы:**

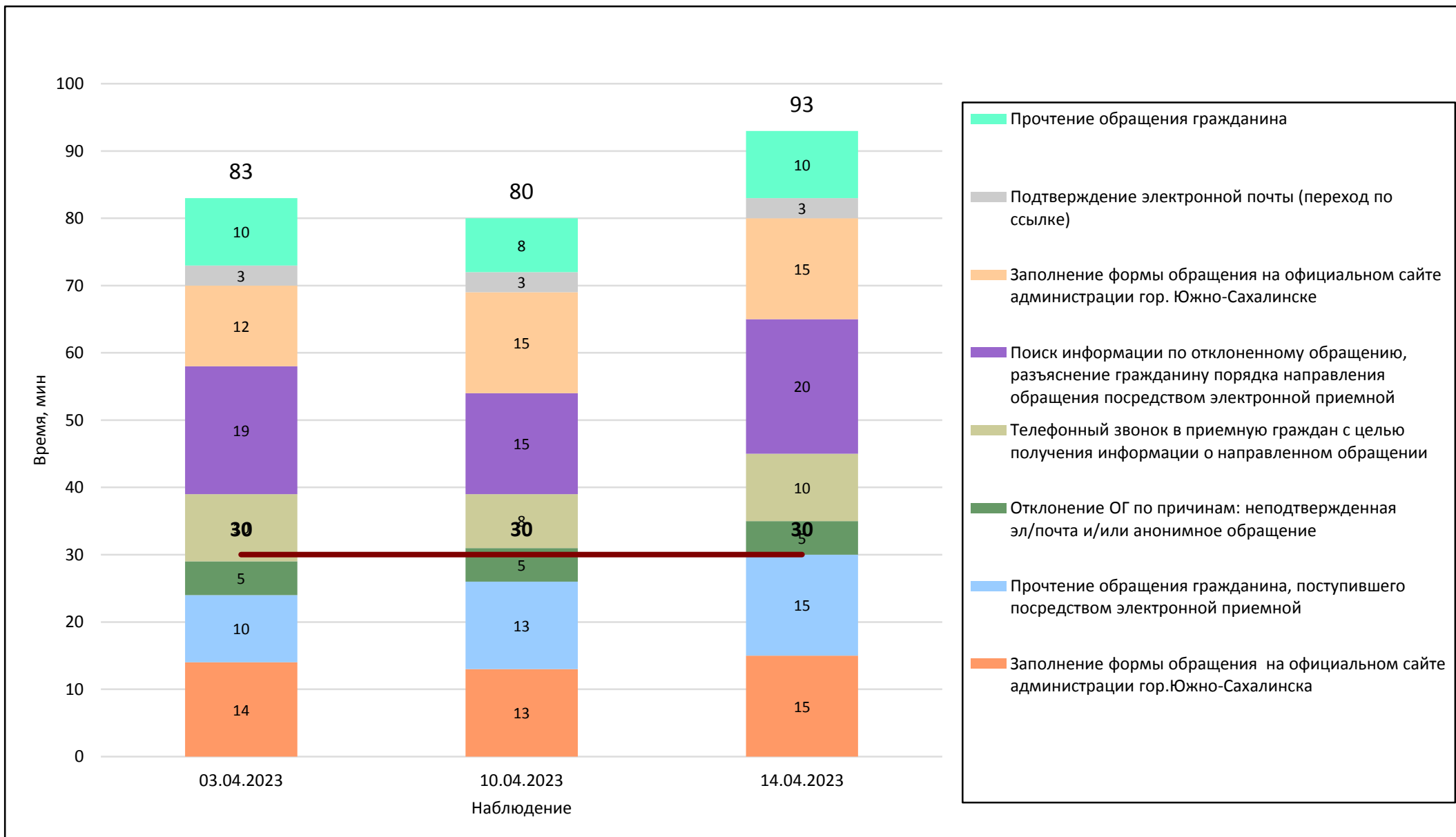
1. Временные потери гражданина на заполнение своих данных (ФИО, адрес, телефон)
2. Непонимание причин отклонения обращения и неудовлетворенность граждан работой администрации
3. Жалобы на неполучение ответа на отклоненное обращение
4. Потери рабочего времени сотрудника приемной граждан

**Легенда:**





# СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА





п/п	Проблема	Причина	Решение
1	Временные потери гражданина на поиск формы отправки обращения и заполнение своих данных (ФИО, адрес, телефон). А также на телефонный разговор с целью получения информации о направленном обращении	Отсутствие технической возможности автоматического заполнения данных	Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА; создание QR-кода электронной приемной
2	Непонимание причин отклонения обращения и неудовлетворенность граждан работой администрации	Для регистрации поступившего с сайта обращения, гражданину необходимо подтвердить эл/посту, с которой было направлено обращение	Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА, размещение инструкции по отправке обращения на официальном сайте администрации
3	Жалобы на неполучение ответа на отклоненное обращение	Отклонение обращения из-за отсутствия подтверждения эл/почты	Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА
4	Потери рабочего времени сотрудника приемной граждан на поиск информации на отклоненное обращение и разъяснение гражданину	Невозможность зарегистрировать обращение в связи с нарушением подачи обращений через сайт	Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА



# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**30 мин**

## Предлагаемые решения:

1. Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА
2. Создание QR-кода электронной приемной для быстрого доступа
3. Создание инструкции по отправке обращения на официальном сайте администрации

## Легенда:



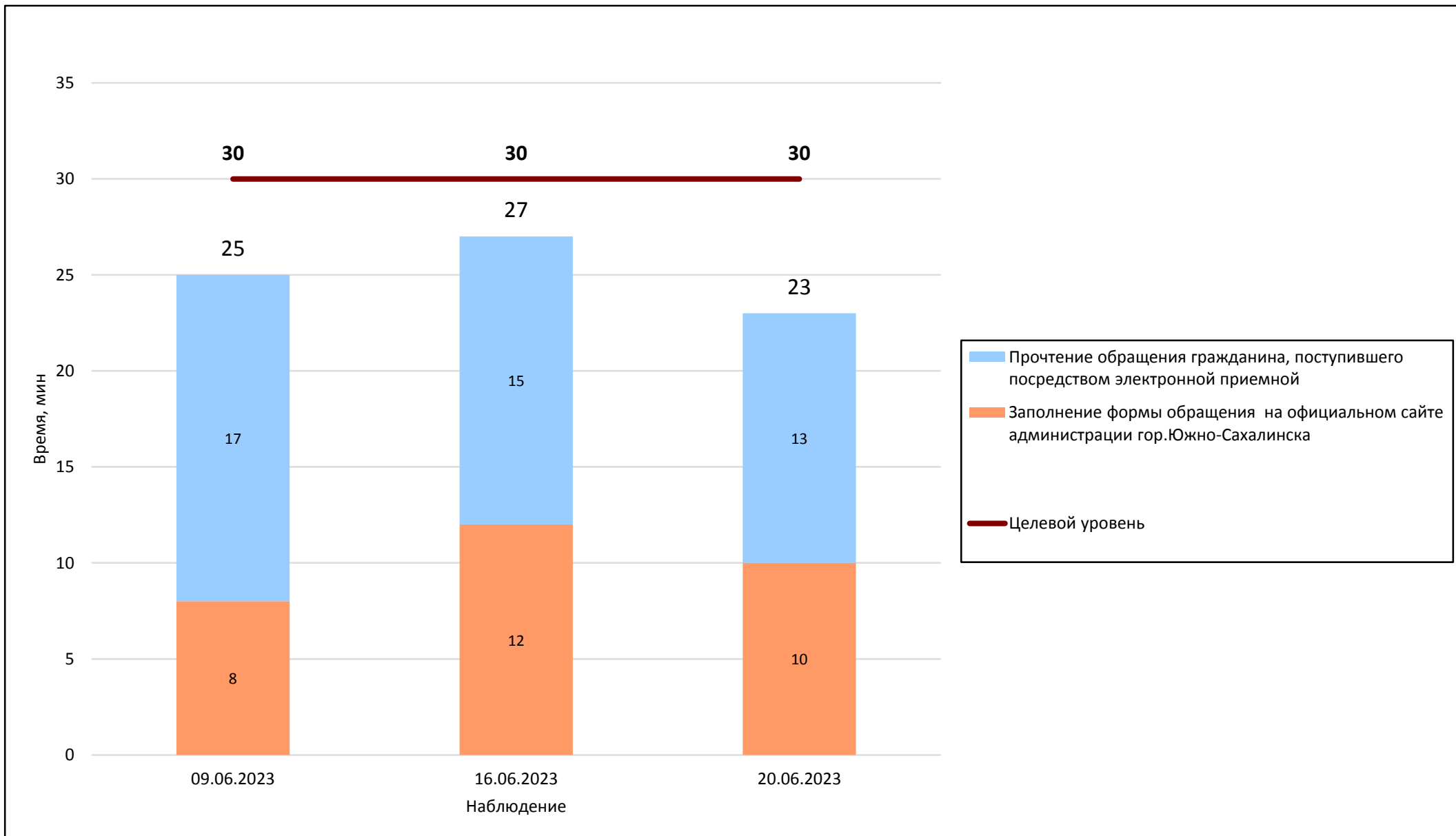




пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА (Ответственный: Ананьева Анастасия Юрьевна)	19.05.2023	18.05.2023		●
2	Размещение инструкции по отправке обращения на официальном сайте администрации (Ответственный: Ананьева Анастасия Юрьевна)	19.05.2023	18.05.2023		●
3	Создание QR-кода электронной приемной для быстрого доступа и размещение на стенде приемной граждан (Ответственный: Авдеева Анастасия Алексеевна)	01.06.2023	18.05.2023		●
4	Разработка регламента работы электронной приемной (Ответственный: Авдеева Анастасия Алексеевна)	21.06.2023	21.06.2023		●



# МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ





# КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**25 мин**

## Решения:

1. Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА
2. Создание QR-кода электронной приемной для быстрого доступа
3. Создание инструкции по отправке обращения на официальном сайте администрации

## Легенда:





пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время протекания процесса	93 минуты	30 минут	25 минут	
2	Отклонения обращений, поступающих через сайт, ед/мес	120	2	0	
3	Жалобы граждан на неполучение ответа на отклоненное обращение, ед/мес	3	0	0	

**Решение:**

Закреть проект

**Комментарии к решению:**



# ПРИЛОЖЕНИЯ



## ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

**Дитер Ирина Фёдоровна**  
Директор Департамента

## РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

**Дитер Ирина Фёдоровна**  
Директор Департамента

## КОМАНДА ПРОЕКТА

**Авдеева Анастасия  
Алексеевна**  
Референт Департамента

**Ананьева Анастасия  
Юрьевна**  
Начальник Отдела по работе  
с обращениями граждан  
Департамента

**Барышева Евгения  
Васильевна**  
Ведущий советник Отдела по  
работе с обращениями  
граждан

**Бурова Наталья  
Евгеньевна**  
Ведущий советник  
Департамента

**Донская Галина  
Владимировна**  
Ведущий консультант  
Департамента

**Игумнов Анатолий Геннадьевич**  
Инженер-программист Отдела  
проектирования МКУ  
"Муниципальный центр цифровой  
трансформации администрации  
города Южно-Сахалинска"

**Каракозова Людмила  
Юрьевна**  
Ведущий советник  
Департамента

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

**Чан Алексей**  
Заместитель начальника  
управления цифровых технологий  
МКУ "Муниципальный центр  
цифровой трансформации  
администрации города Южно-  
Сахалинска"

**Югина Инна Викторовна**  
Ведущий советник Отдела по  
работе с обращениями  
граждан





КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА приема обращений граждан посредством электронной приемной

Участник процесса

Участники процесса

Заявитель

Вход процесса: Возникновение  
Потребности у гражданина  
отправки обращения  
в администрацию города  
Южно-Сахалинска

Переход по QR-коду и  
заполнение формы  
обращения на  
официальном сайте

Решение 1 :  
Внедрение сервиса подтверждения  
личности через ЕСИА

15 минут

Решение 2 :  
Создание QR-кода электронной приемной  
для быстрого доступа подтверждения  
личности через ЕСИА

Решение 2 :  
Создание QR-кода электронной приемной  
для быстрого доступа подтверждения  
личности через ЕСИА

Сотрудник  
приемной граждан

Прочтение ОГ,  
поступившего  
посредством  
электронной приемной

15 минут

Выход процесса:  
Регистрация обращения  
в приемной граждан

Время протекания  
процесса

ВПП = 30 минут

**КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА приема обращений граждан посредством электронной приемной**

Участник процесса

Участники процесса

Заявитель

Вход процесса: Возникновение  
Потребности у гражданина  
отправки обращения  
в администрацию города  
Южно-Сахалинска

Переход по QR-коду и  
заполнение формы  
обращения на  
официальном сайте

10 минут

Решение 1 :  
Внедрение сервиса подтверждения  
личности через ЕСИА

Решение 3: Создание инструкции  
по отправке обращения на  
официальном сайте администрации

Решение 2 :  
Создание QR-кода электронной приемной  
для быстрого доступа подтверждения  
личности через ЕСИА

Сотрудник  
приемной граждан

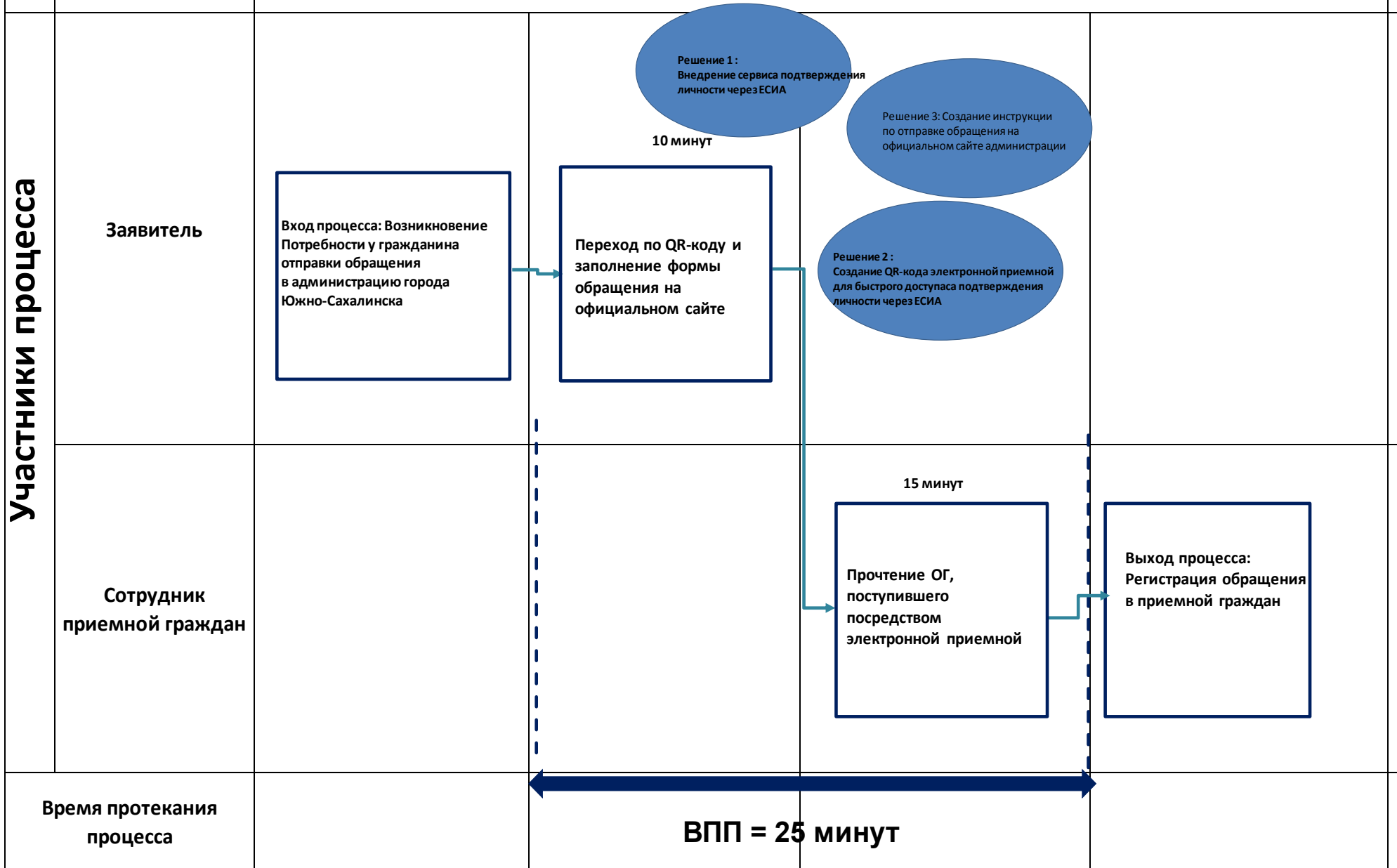
Прочтение ОГ,  
поступившего  
посредством  
электронной приемной

15 минут

Выход процесса:  
Регистрация обращения  
в приемной граждан

Время протекания  
процесса

**ВПП = 25 минут**





# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА	1. Сокращение времени протекания процесса заполнения с 93 минут до 25 минут 2. Отклонения обращений, поступающих через сайт, со 120 ед/мес до 0. 3. Ликвидированы потери рабочего времени сотрудников приемной граждан на разъяснение и поиск информации по отклоненным обращениям (40 часов в месяц)
2	Создание QR-кода электронной приемной для быстрого доступа	Сокращение времени протекания процесса заполнения гражданином своих данных; телефонный звонок для получения информации; повторная отправка и подтверждение эл/почты с 38 минут до 10 минут;
3	Создание инструкции по отправке обращения на официальном сайте администрации	Сокращение временных затрат гражданина на телефонный звонок в приемную граждан с 10 минут до 0



Наименование мероприятия:

Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА

Эффект от мероприятия:

1. Сокращение времени протекания процесса заполнения с 93 минут до 25 минут.
2. Отклонения обращений, поступающих через сайт, со 120 ед/мес. до 0.
3. Ликвидированы потери рабочего времени сотрудников приемной граждан на разъяснение и поиск информации по отклоненным обращениям (40 часов в месяц).

**СТАЛО:**

**Интерфейс автоматического заполнения формы обращения**

Выйти из Гос/слуг

---

**Форма обращения**

Категория сообщения\*

Обращение по личному вопросу

Адрес электронной почты для направления ответов или уведомлений\*

hr-2005@bk.ru

ФИО\*

Авдеева Анастасия Алексеевна

Адрес

Ваш контактный телефон

+7 (924) 4995373

Если вы укажете федеральный номер своего сотового телефона, то на него будут поступать уведомления о регистрации обращения

Социальные группы

Не более 3 групп

Сообщение\*



Наименование мероприятия:

Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА

Эффект от мероприятия:

1. Сокращение времени протекания процесса заполнения с 93 минут до 25 минут 2. Отклонения обращений, поступающих через сайт, со 120 ед/мес до 0. 3. Ликвидированы потери рабочего времени сотрудников приемной граждан на разъяснение и поиск информации по отклоненным обращениям (40 часов в месяц)

**СТАЛО:**







Наименование мероприятия:

Внедрение сервиса подтверждения личности через ЕСИА

Эффект от мероприятия:

1. Сокращение времени протекания процесса заполнения с 93 минут до 25 минут 2. Отклонения обращений, поступающих через сайт, со 120 ед/мес до 0. 3. Ликвидированы потери рабочего времени сотрудников приемной граждан на разъяснение и поиск информации по отклоненным обращениям (40 часов в месяц)

**СТАЛО:**

Получено обращение



От: Администрация города Южно-Сахалинска <info@yuzhno-sakh.ru>  
Сегодня, 11:15

[Подробнее](#)

Здравствуйтесь, Авдеева Анастасия Алексеевна

Вы оставили обращение на сайте [города Южно-Сахалинска](#). Ваше обращение принято в обработку, и в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, ответ на ваше обращение будет направлен не позднее чем через 30 дней после его регистрации.

Наименование мероприятия:

Создание QR-кода электронной приемной для быстрого доступа

Эффект от мероприятия:

Сокращение времени протекания процесса заполнения гражданином своих данных; телефонный звонок для получения информации; повторная отправка и подтверждение эл/почты с 38 минут до 10 минут;

**СТАЛО:**





Наименование мероприятия:

Создание инструкции по отправке обращения на официальном сайте администрации

Эффект от мероприятия:

Создание инструкции по отправке обращения на официальном сайте администрации

**СТАЛО:**



---

---

**Инструкции**

1. Внесите данные своего обращения и нажмите кнопку "Отправить"
2. На адрес электронной почты, указанной в вашем обращении, будут поступать уведомления о регистрации и ответ
3. Ваше обращение, будет зарегистрировано в течение 3-х дней
4. После регистрации обращения, на адрес электронной почты, указанной в вашем обращении, поступит письмо с регистрационным номером обращения, который можно использовать в сервисе Просмотра состояния заявления/обращения на главной странице сайта.

Об обработке персональных данных в администрации города Южно-Сахалинска

---

**Электронная приемная**

[Ход рассмотрения документа](#)

[Документы](#)

[Статистика поступления обращений](#)

[Анализ обращений граждан](#)



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЮЖНО-САХАЛИНСКА

## РАСПОРЯЖЕНИЕ вице-мэра

от 22.06.2023 № 39X

Об организации работы сервиса  
"Электронная приемная администрации  
города Южно-Сахалинска"

В соответствии со ст. 16 Федерального закона 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации», Федеральными законами 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», ст. 37 Устава городского округа «Город Южно-Сахалинск», с Положением об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинска, утвержденным распоряжением администрации города Южно-Сахалинска от 21.04.2023 №348-р, в целях оптимизации процесса приема обращений граждан в форме электронного документа, поступающих в администрацию города Южно-Сахалинска посредством официального сайта:

1. Внедрить сервис «Электронная приемная администрации города Южно-Сахалинска» как дополнительную форму для приема обращений граждан в администрацию города Южно-Сахалинска в форме электронного документа посредством официального сайта с обязательным подтверждением личности гражданина через ЕСИА.
2. Департаменту по работе с обращениями и сообщениями граждан аппарата администрации города Южно-Сахалинска организовать работу с обращениями граждан, поступившими в администрацию города Южно-Сахалинска через сервис «Электронная приемная администрации города Южно-Сахалинска», в соответствии с Положением об организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Южно-Сахалинска, утвержденным распоряжением администрации города Южно-Сахалинска.
3. МКУ «Муниципальный центр цифровой трансформации администрации города Южно-Сахалинска» осуществлять необходимое техническое обеспечение работы сервиса «Электронная приемная администрации города Южно-Сахалинска».
4. Разместить информацию о сервисе «Электронная приемная

Спасибо за внимание.