



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
САХАЛИНСКОЙ  
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

---

**Оптимизация процесса обращения граждан для  
открытия/закрытия лицевого счета**

**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 жилищного фонда

### Периметр проекта:

Управляющая организация

### Границы проекта:

Приобретение/смена жилого помещения - Открытие/закрытие лицевого счета

### Владелец процесса:

Ведущий экономист

Яковлев Виталий Владимирович

### Руководитель проекта:

Мельник Артем Олегович

Заместитель директора по развитию

### Команда проекта:

Лылина Ольга Олеговна; Яковлев Виталий Владимирович;

## 2. Обоснование выбора

### Описание проблемы:

1. Потеря времени гражданина на подачу документов во все ресурсоснабжающие организации;
2. Риск не предоставление в одну из организаций сведений об открытии/закрытии лицевого счета;
3. Дополнительная потеря времени на работу сотрудников по перерасчету и открытию новых начислений, в случае получения недостоверных сведений.

### Ключевой риск:

Начисление коммунальных услуг гражданам, не являющихся собственниками/нанимателями; недовольство и жалобы от граждан

## 3. Цели и плановый эффект

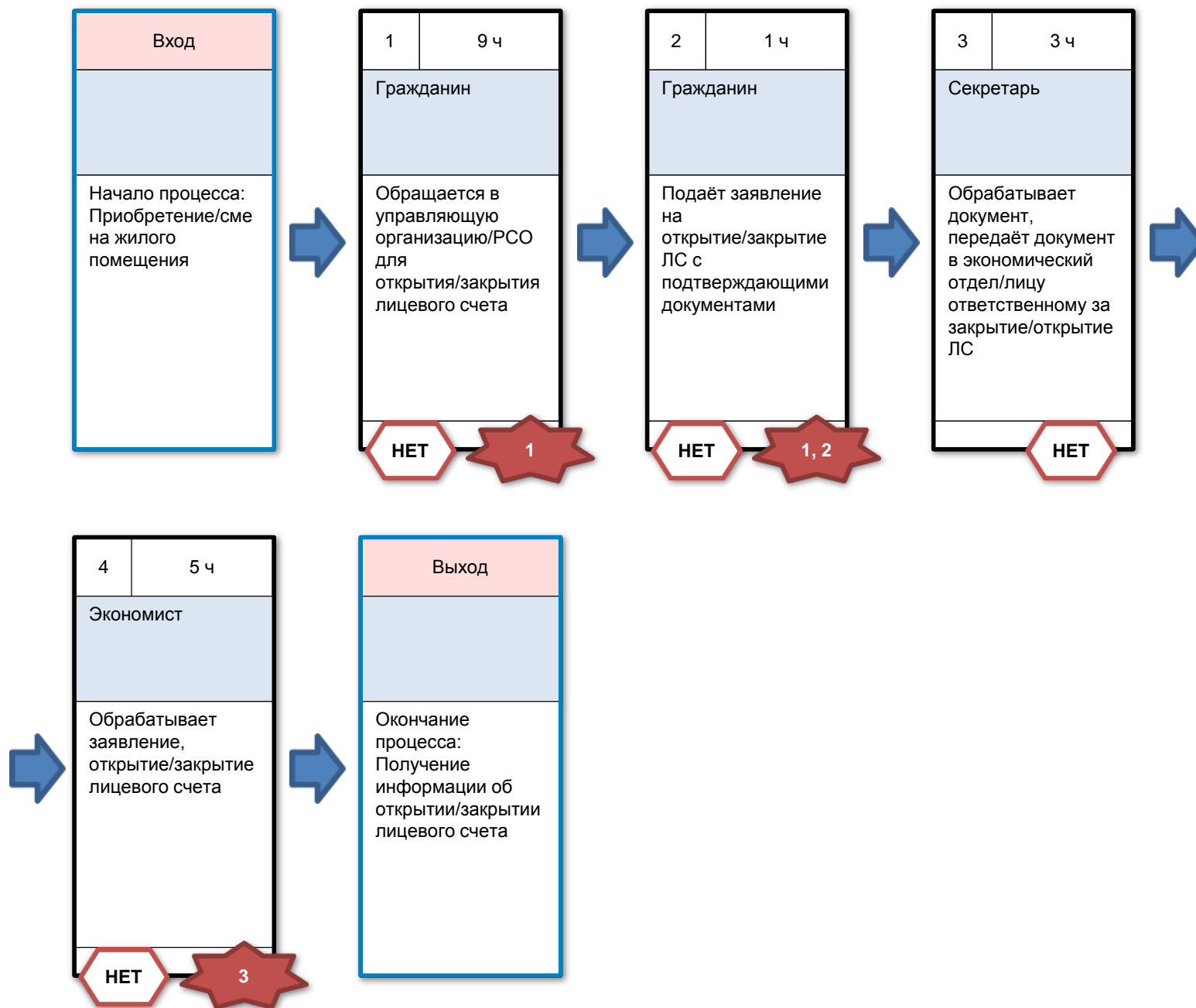
Показатель	База	Цель
Время протекания процесса подачи документов, ч	18	4
Количество личного приема граждан, шт	36	10

## 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



# КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**18 ч**

## Проблемы:

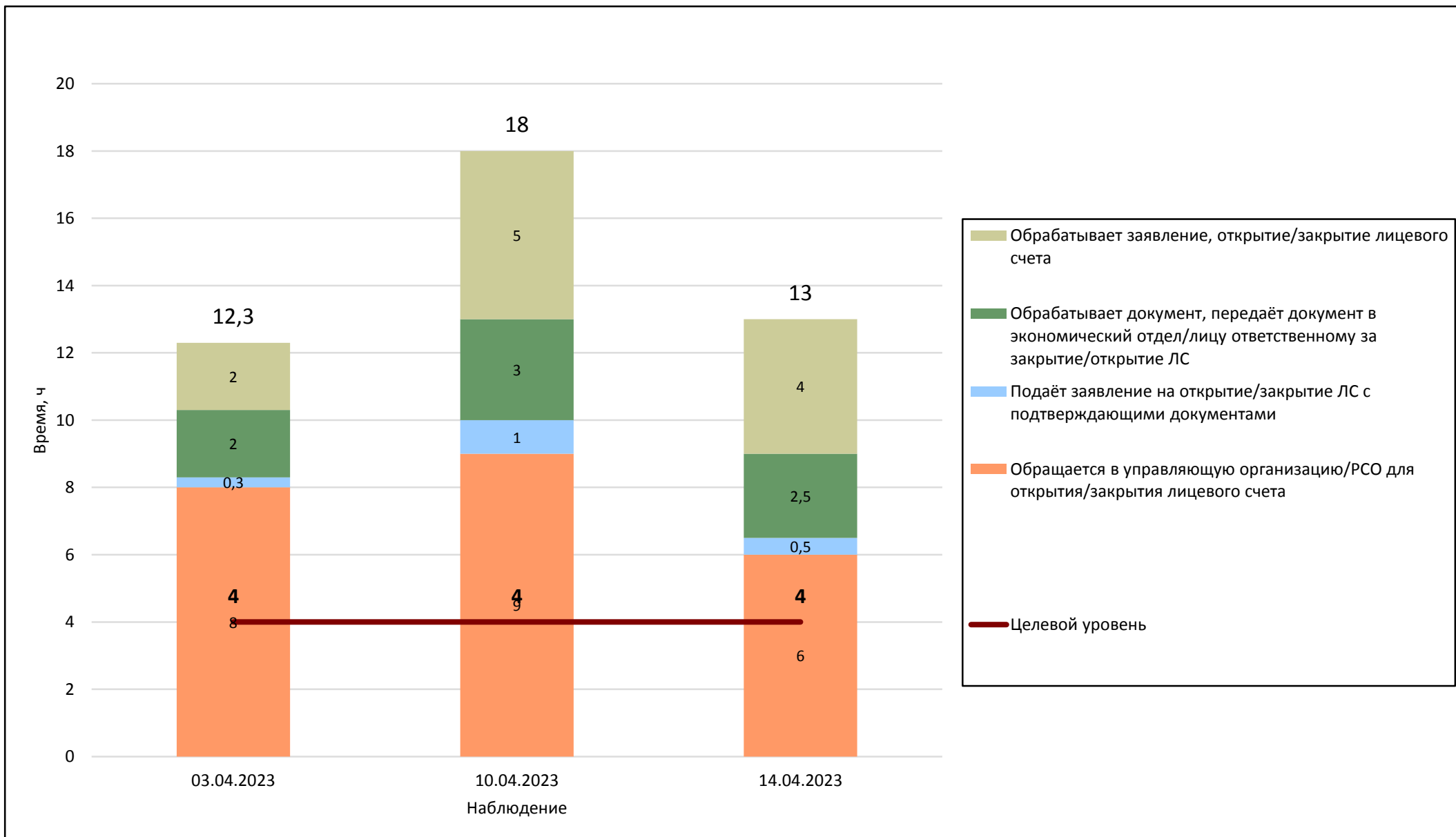
1. Потеря времени гражданина на подачу документов в управляющую организацию и ресурсоснабжающие организации (PCO) для открытия/закрытия лицевого счета.
2. Риск получения недостоверных сведений, в связи с отсутствием компетенции граждан в вопросе о необходимости открытия/закрытия начисления по коммунальным услугам.
3. Дополнительные затраты времени сотрудников УК и PCO для актуализации поступившей информации, в связи с несвоевременным поступлением актуальных сведений о нанимателях/собственниках.

## Легенда:





# СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

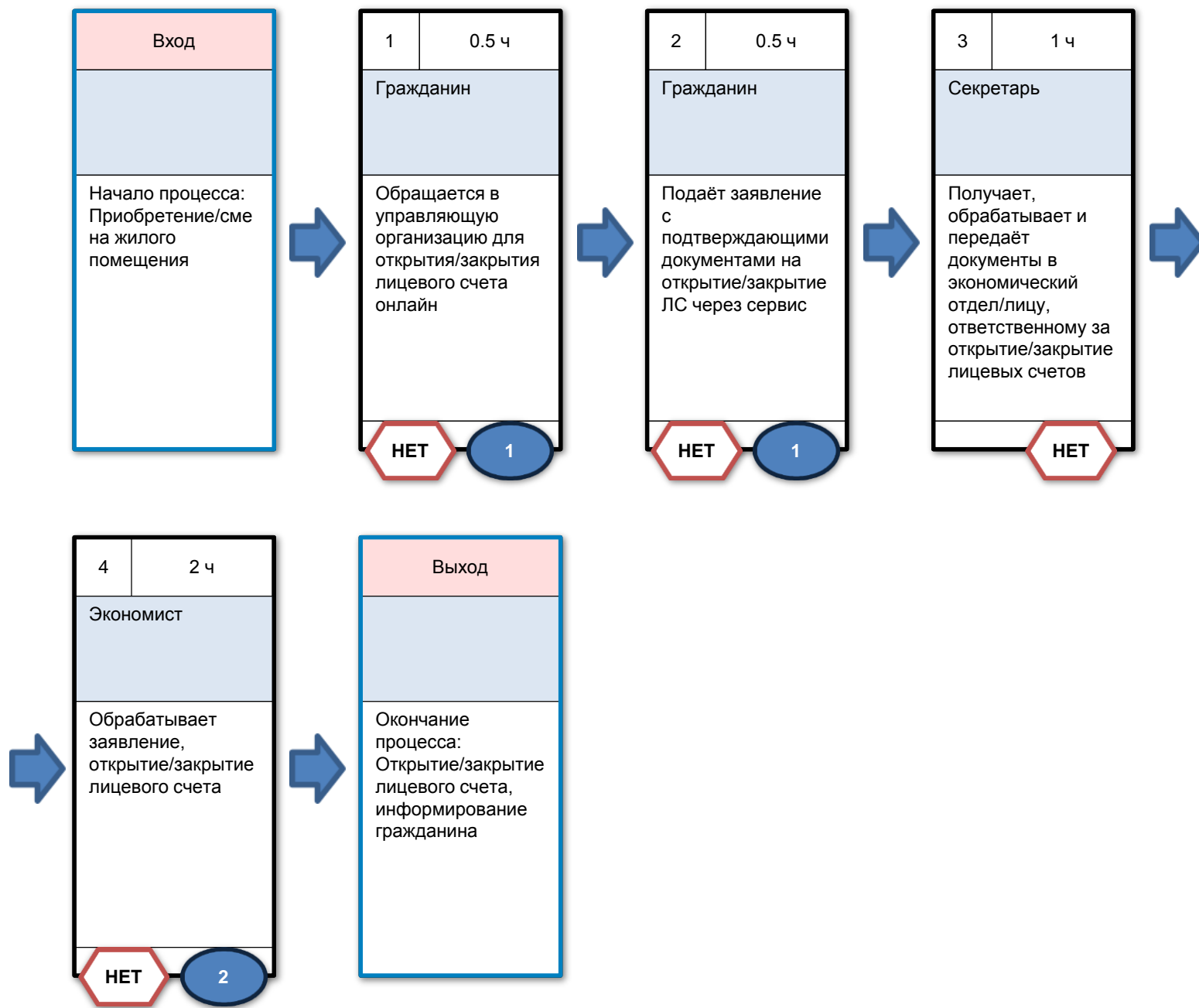




n/n	Проблема	Причина	Решение
1	Потеря времени гражданина на подачу документов в управляющую организацию и ресурсоснабжающие организации (далее-PCO)	Отсутствие автоматической передачи одного заявления в управляющую организацию и PCO	Разработать и внедрить сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с автоматической рассылкой в управляющую организацию и PCO
2	Риск получения недостоверных сведений, в связи с отсутствием компетенции граждан в вопросе о необходимости открытия/закрытия начисления по коммунальным услугам	Отсутствие информации у граждан порядка подачи заявления об открытии/закрытии ЛС, а также о последствиях не предоставления сведений	Разместить на сервисе (сайт) порядок подачи открытия/закрытия лицевых счетов, а также информацию о последствиях не предоставления сведений
3	Дополнительные затраты времени сотрудников УК и PCO для актуализации поступившей информации (перерасчет, открытие новых начислений), в связи с несвоевременным поступлением актуальных сведений о нанимателях/собственниках	Отсутствие информации у граждан порядка подачи заявления об открытии/закрытии ЛС, а также о последствиях не предоставления сведений	Разработать сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с автоматической рассылкой в управляющую организацию и PCO



# КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:

**4 ч**

Предлагаемые решения:

1. Разработать сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с автоматической рассылкой во все ресурсоснабжающие организации (PCO).
2. Разместить на сервисе (сайт) порядок подачи открытия/закрытия лицевых счетов, а также об ответственности не предоставления сведений.

Легенда:

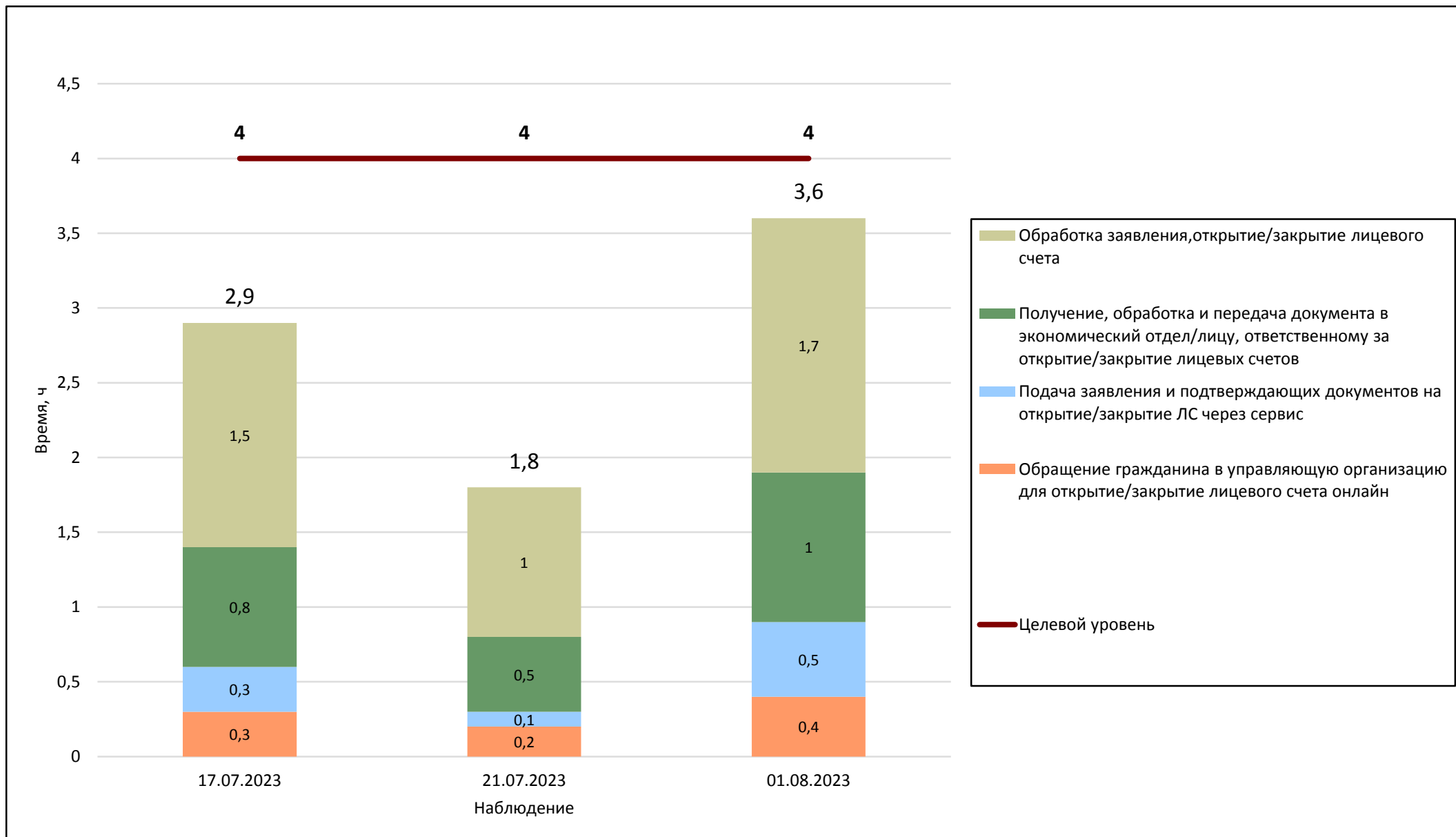




пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Разработать сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с автоматической рассылкой во все РСО  (Ответственный: Яковлев Виталий Владимирович)	01.06.2023	01.06.2023		●
2	Разместить на сервисе (сайт) порядок подачи открытия/закрытия лицевых счетов, а также об ответственности не предоставления сведений  (Ответственный: Лылина Ольга Олеговна)	01.06.2023	01.06.2023		●



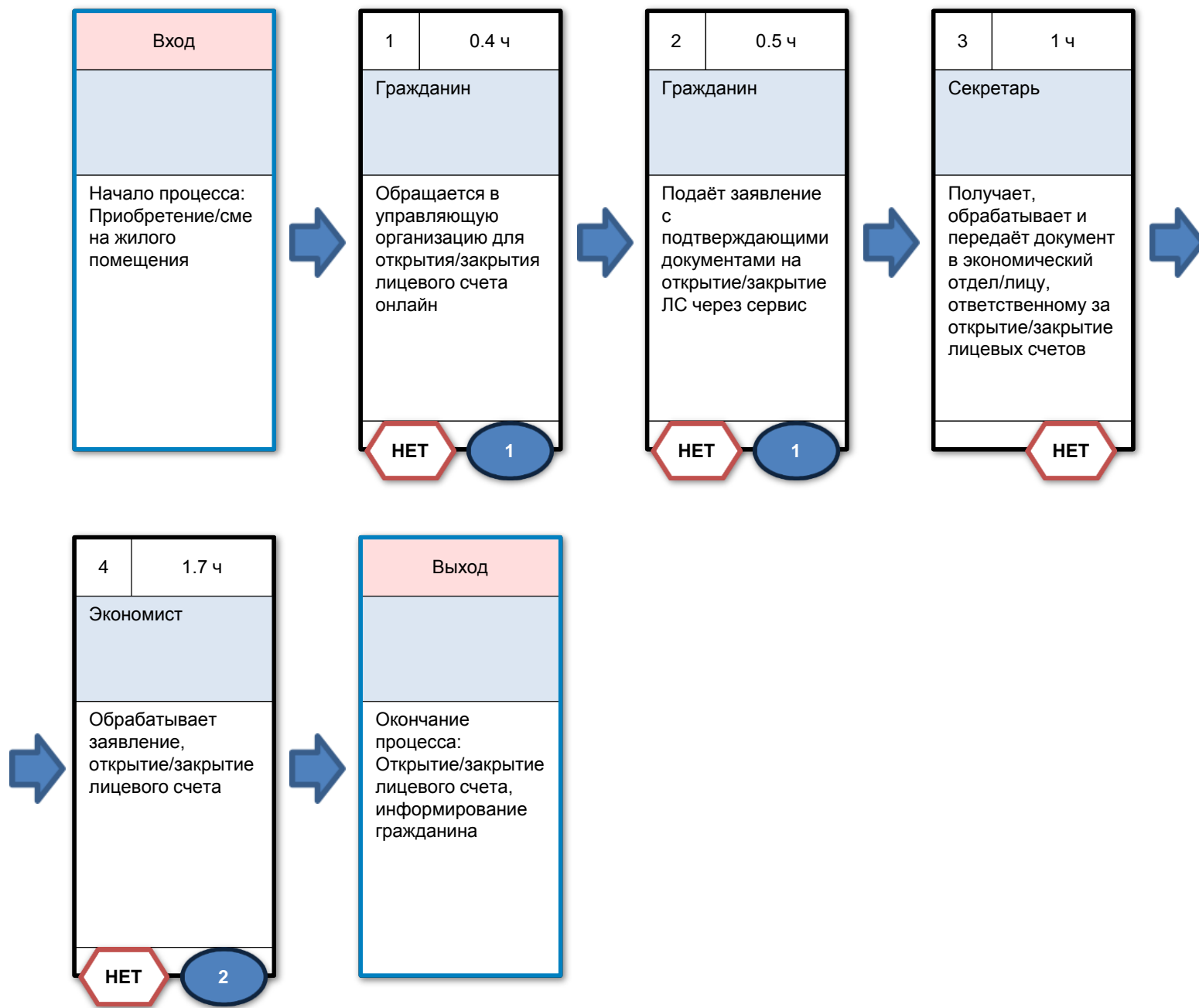
# МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ







# КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:  
**3.6 ч**

## Решения:

1. Разработать сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с автоматической рассылкой во все ресурсоснабжающие организации (PCO).
2. Разместить на сервисе (сайт) порядок подачи открытия/закрытия лицевого счета, а также об ответственности не предоставления сведений.

## Легенда:





пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время протекания процесса подачи документов, ч	18	4	3.6	
2	Количество личного приема граждан, шт	36	10	7	

**Решение:**

Закрывать проект

**Комментарии к решению:**



# ПРИЛОЖЕНИЯ



# ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

---

## ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

---

### **Ведущий экономист**

Яковлев Виталий Владимирович

## РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

---

### **Мельник Артем Олегович**

Заместитель директора по развитию

## КОМАНДА ПРОЕКТА

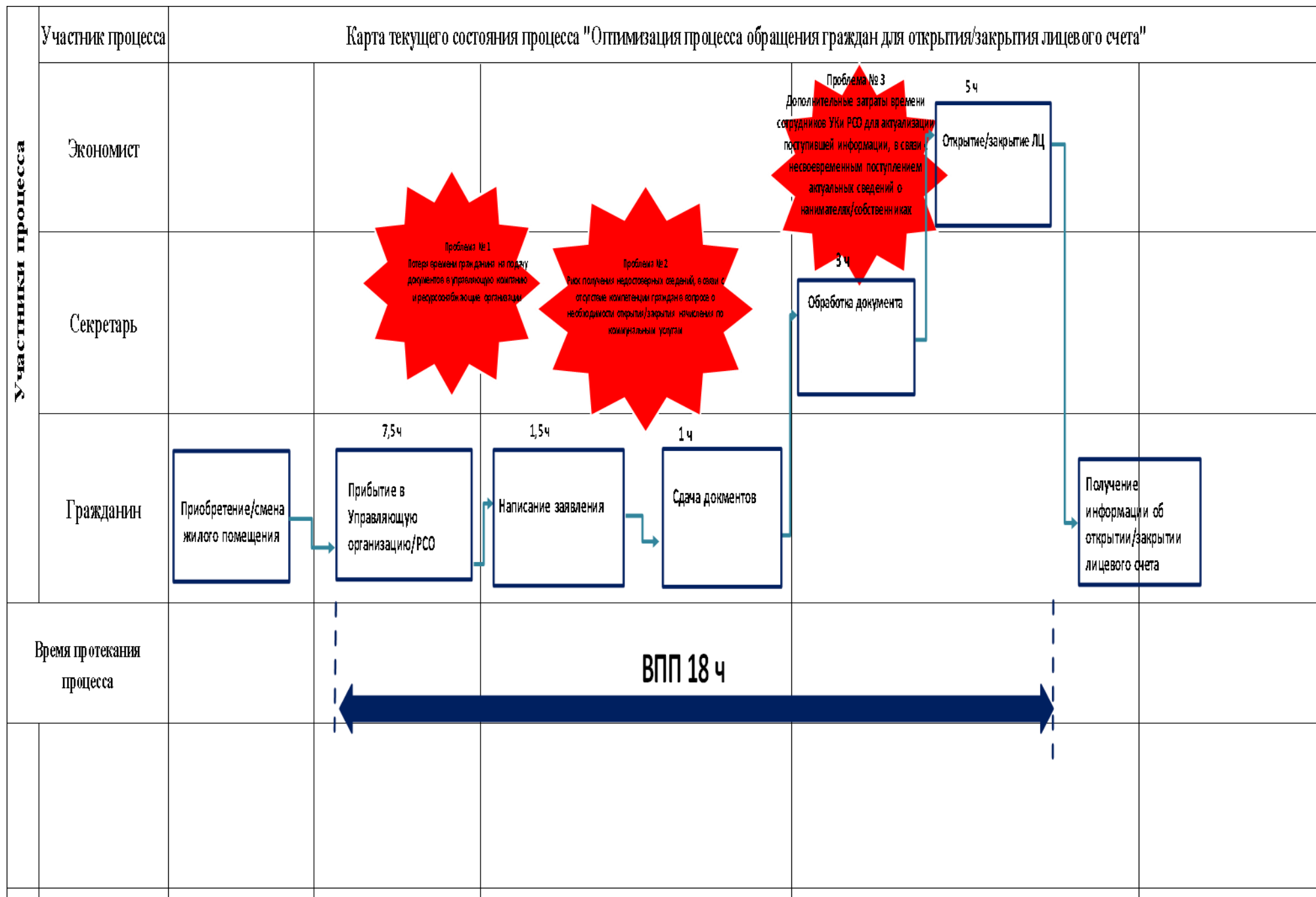
---

### **Лылина Ольга Олеговна**

Начальник юридического  
отдела

### **Яковлев Виталий**

**Владимирович**  
Ведущий экономист



Карта целевого состояния процесса "Оптимизация процесса обращения граждан для открытия/закрытия лицевого счета"

Участники процесса

Участник процесса

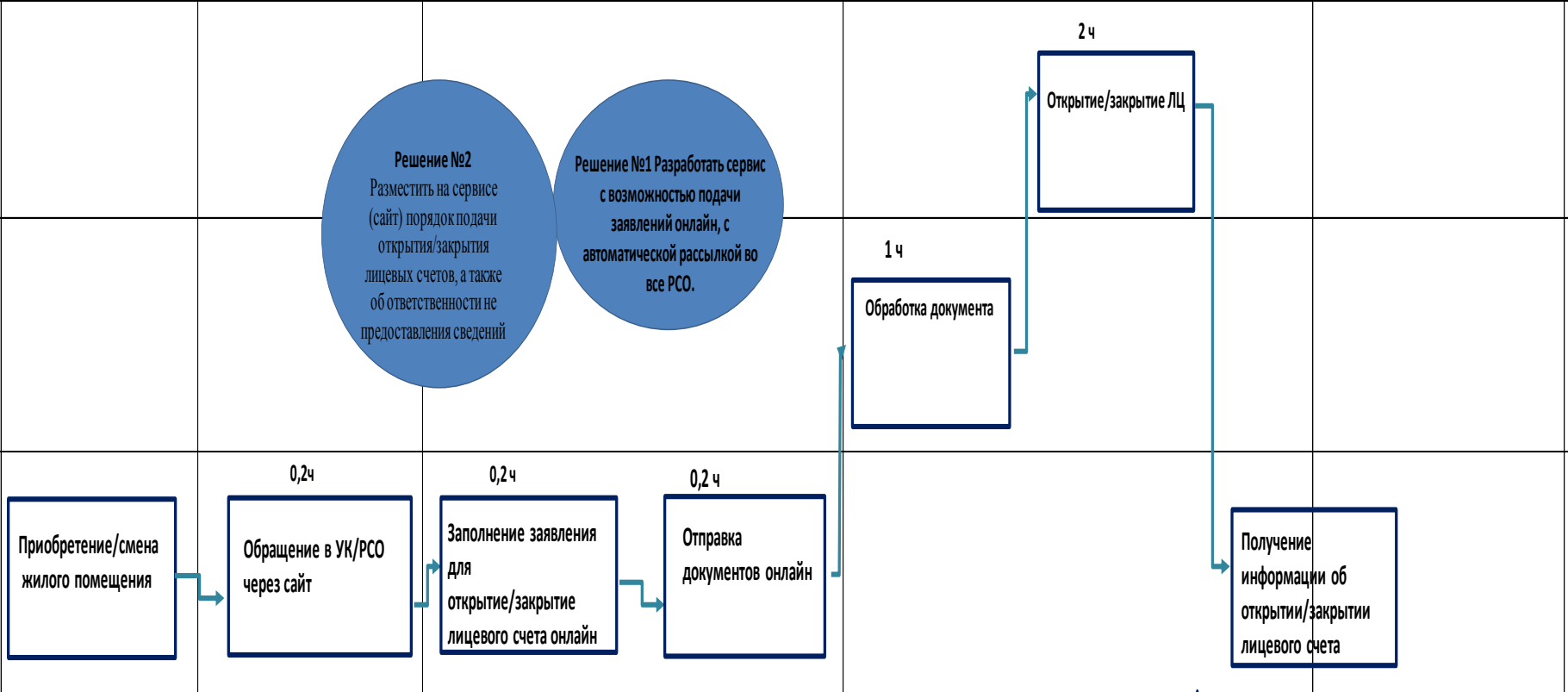
Экономист

Секретарь

Гражданин

**Решение №2**  
Разместить на сервисе (сайт) порядок подачи открытия/закрытия лицевых счетов, а также об ответственности не предоставления сведений

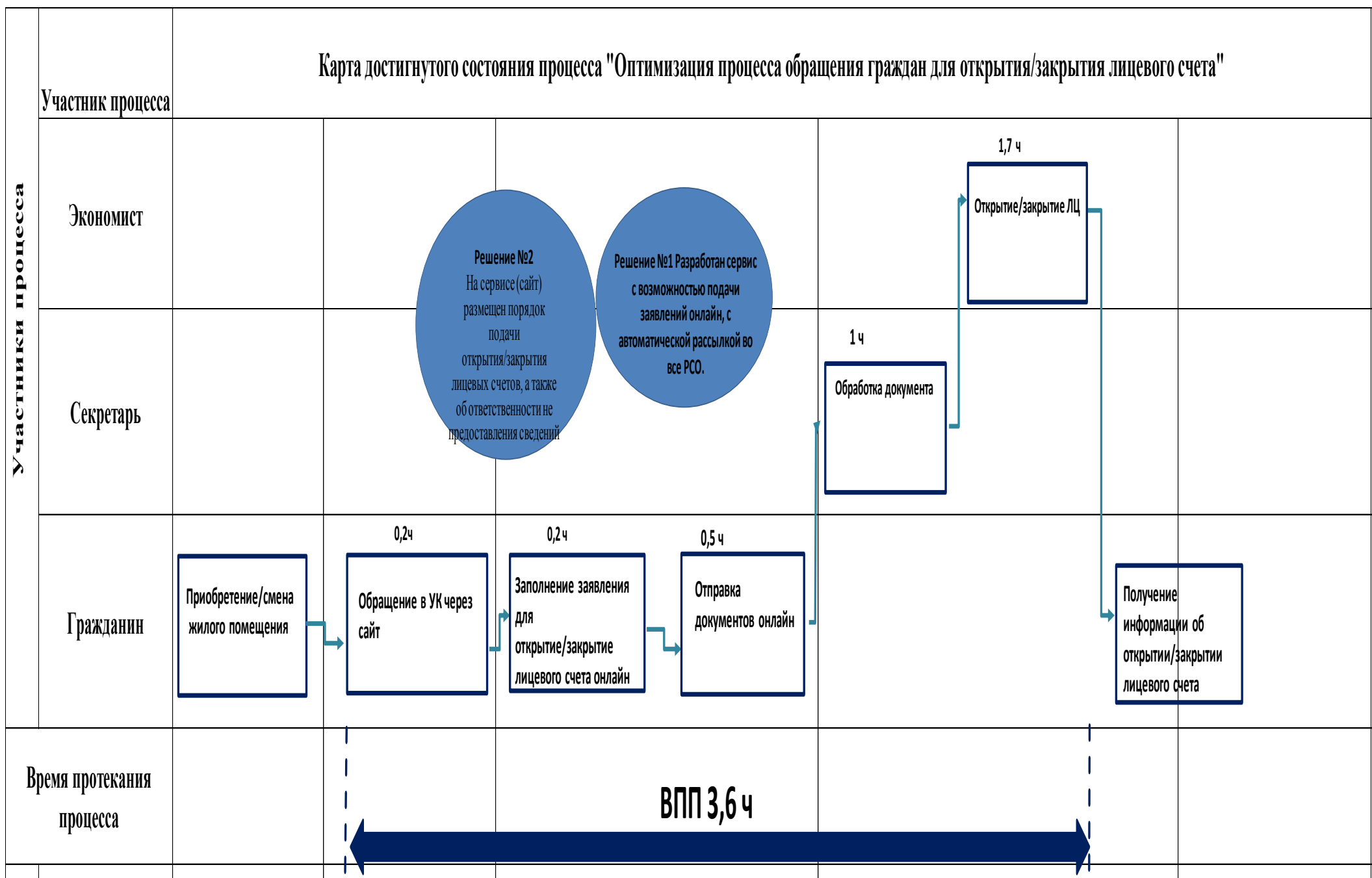
**Решение №1** Разработать сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с автоматической рассылкой во все РСО.



Время протекания процесса

ВПП 4 ч

## Карта достигнутого состояния процесса "Оптимизация процесса обращения граждан для открытия/закрытия лицевого счета"





# ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Разместить на сервисе (сайт) порядок подачи открытия/закрытия лицевых счетов, а также об ответственности не предоставления сведений	Исключение дополнительных затрат времени сотрудников управляющей организации и РСО (перерасчеты, открытие новых начислений) в связи с недостоверной информацией о собственниках/нанимателях.
2	Разработан сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с рассылкой в управляющую организацию и РСО	Значительное сокращение времени гражданина на подачу документов в управляющую организацию и ресурсоснабжающие организации; исключение риска непредоставления в одну из РСО сведений об открытии/закрытии лицевого счета;



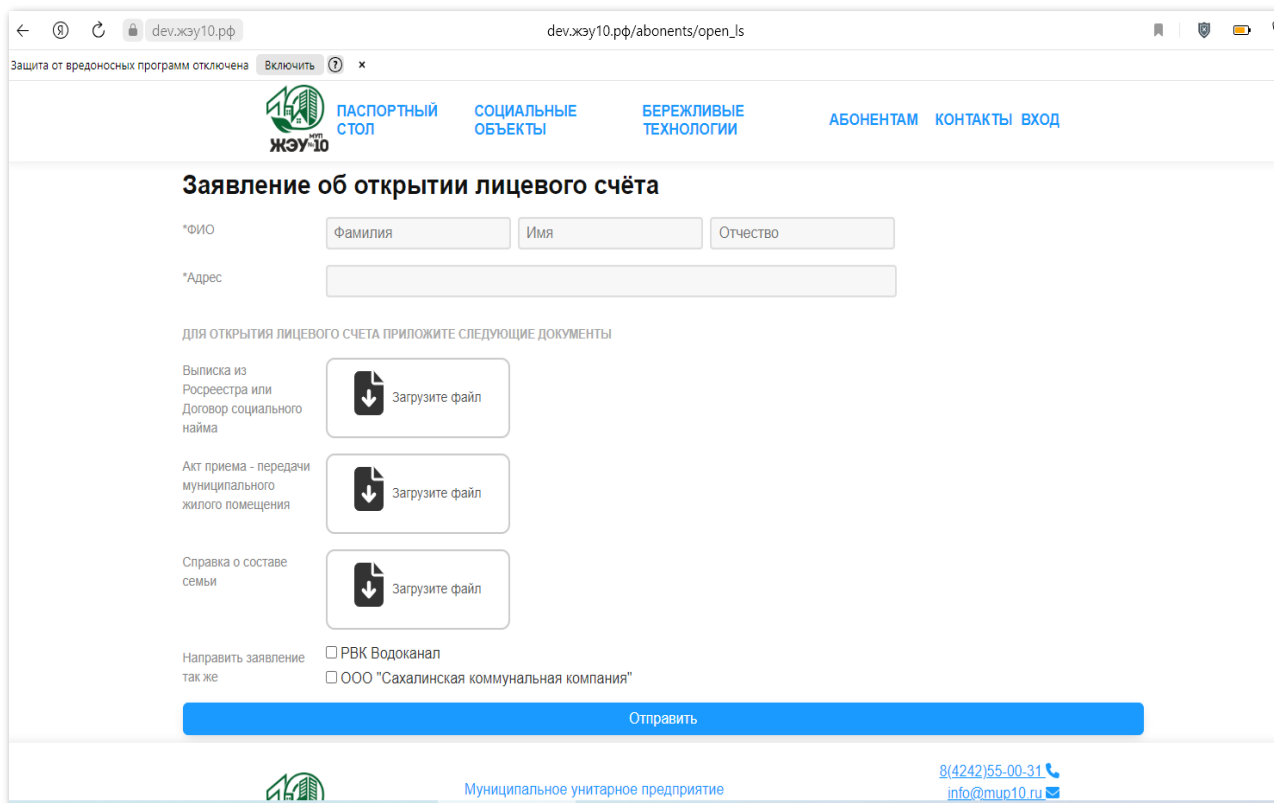
## Наименование мероприятия:

Разместить на сервисе (сайт) порядок подачи открытия/закрытия лицевых счетов, а также об ответственности не предоставления сведений

## Эффект от мероприятия:

Исключение дополнительных затрат времени сотрудников управляющей организации и РСО (перерасчеты, открытие новых начислений) в связи с недостоверной информацией о собственниках/нанимателях.

## СТАЛО:



The screenshot shows a web browser window with the URL `dev.жэу10.пф/abonents/open_ls`. The page is titled "Заявление об открытии лицевого счёта" (Application for opening a face account). It features a header with the logo of "ЖЭУ-10" and navigation links: "ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ", "СОЦИАЛЬНЫЕ ОБЪЕКТЫ", "БЕРЕЖЛИВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ", "АБОНЕНТАМ", "КОНТАКТЫ", and "ВХОД". The form includes input fields for "ФИО" (split into "Фамилия", "Имя", and "Отчество") and "Адрес". Below these, a section titled "ДЛЯ ОТКРЫТИЯ ЛИЦЕВОГО СЧЕТА ПРИЛОЖИТЕ СЛЕДУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ" (For opening a face account, attach the following documents) lists three document types, each with a "Загрузите файл" (Upload file) button: "Выписка из Росреестра или Договор социального найма", "Акт приема - передачи муниципального жилого помещения", and "Справка о составе семьи". At the bottom, there are checkboxes for "Направить заявление так же" (Send application as well) to "РВК Водоканал" and "ООО 'Сахалинская коммунальная компания'". A large blue "Отправить" (Send) button is positioned at the bottom of the form area. The footer contains the logo of "Муниципальное унитарное предприятие" and contact information: phone number "8(4242)55-00-31" and email "info@mup10.ru".



## Наименование мероприятия:

Разработан сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с рассылкой в управляющую организацию и РСО

## Эффект от мероприятия:

Значительное сокращение времени гражданина на подачу документов в управляющую организацию и ресурсоснабжающие организации; исключение риска непредоставления в одну из РСО сведений об открытии/закрытии лицевого счета;

**БЫЛО:**

Директору Муниципального унитарного предприятия  
«Жилищно-эксплуатационное управление №10»  
городского округа «Город Южно-Сахалинск»

От: Иванов Иван Иванович  
Фамилия, имя, отчество

Место жительства: ул. Ленина, д. 10, кв. 10  
улица, дом, № квартиры

Телефон 89603123456

Электронная почта (для отправки ответа): \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу вас снять меня с лицевого  
счета, в связи с переездом временно  
на основании акта приема-передачи  
новой недвижимости от 04.09.23.

Личная подпись: Иванов Иван Иванович


Дата: 22 » августа 2023 г.


место для штампа «входящий»  
22 АВГ 2023  
6х 2279-23


Контактные телефоны: Приемная 55-00-31 (101), Экономист/юрисконсульт 55-00-31 (107/105)  
Начальник технического отдела: 55-00-31 (104), Диспетчер: 73-44-86


**СТАЛО:**

← → жэу10.pf/abonents

 ПАСПОРТНЫЙ СТОЛ СОЦИАЛЬНЫЕ ОБЪЕКТЫ БЕРЕЖЛИВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ АБОНЕНТАМ КОНТАКТЫ ВХОД

 Заявление об открытии лицевого счета

 Заявление о закрытии лицевого счета

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

8(4242)55-00-31  
info@mup10.ru  
Telegram

Пн-Вт-Ср-Чт-Пт с 9:00 до 18:00



## Наименование мероприятия:

Разработан сервис с возможностью подачи заявлений онлайн, с рассылкой в управляющую организацию и РСО

## Эффект от мероприятия:

Значительное сокращение времени гражданина на подачу документов в управляющую организацию и ресурсоснабжающие организации; исключение риска непредоставления в одну из РСО сведений об открытии/закрытии лицевого счета;

## СТАЛО:

### Уважаемые граждане!

В целях экономии Вашего времени при подаче заявления на открытия/закрытия лицевого счета (смена собственника /нанимателя), предлагаем Вам воспользоваться электронным сервисом подачи заявления, с возможности рассылки Вашего заявления в другие ресурсоснабжающие организации.





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

ПРИКАЗ

«04» 08 2023 г.

г. Южно-Сахалинск

№ 55/1

О реализации проекта

В целях реализации оптимизированного процесса обращения граждан для открытия/закрытия лицевого счета

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Секретарю МУП «ЖЭУ №10», при получении заявления на открытие/закрытие лицевого счета, регистрировать заявление и передавать в экономический отдел в течение час.
2. Ведущему экономисту МУП «ЖЭУ №10»
  - 2.1. при получении заявления на открытие/закрытие лицевого счета, внести изменения о собственниках/нанимателях не позднее следующего дня.
  - 2.2. По факту внесения изменения данных о собственниках/нанимателях, направить уведомление о внесении изменений собственнику/нанимателю, подавшему заявление.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возлагаю на заместителя директора по развитию Мельник А.О.

Директор МУП «ЖЭУ №10

Н.Н.Никакошев

Спасибо за внимание.