



Министерство экономического
развития Ростовской области



Администрация города
Новошахтинска

Проект «Эффективный регион» в Ростовской области

Реализация проекта:

**«Оптимизация процесса рассмотрения обращений
граждан в сфере социальной защиты населения в
Администрации города Новошахтинска»**

2024



Основные этапы проекта:

1

Подготовка и открытие
проекта

2

Диагностика
и целевое состояние

3

Внедрение улучшений

4

Закрепление
результатов и
закрытие проекта

Срок реализации проекта 08.04.2024 – 09.08.2024



Подготовка и открытие проекта

- ➡ Обучение рабочей группы основным принципам и методам бережливого производства
- ➡ Создание рабочей группы по реализации проекта
- ➡ Утверждение положения о рабочей группе по реализации проекта
- ➡ Подготовка, согласование и утверждение карточки проекта
- ➡ Анкетирование населения с целью определения приоритетных направления по улучшению процесса
- ➡ Проведение стартового совещания по реализации проекта





Подготовка и открытие проекта

Распоряжение о создании рабочей группы по реализации проекта



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОШАХТИНСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

19.04.2024

№ 92

г. Новшахтинск

О создании рабочей группы по реализации проекта «Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан», реализуемого в рамках проекта «Эффективный регион» в Ростовской области

В соответствии с письмом министерства экономического развития Ростовской области от 26.03.2024 № 17.1/297, в целях обеспечения выполнения показателей и мероприятий проекта «Эффективный регион» в Ростовской области:

1. Создать рабочую группу по реализации проекта «Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан», реализуемого в рамках проекта «Эффективный регион» в Ростовской области (далее – рабочая группа), и утвердить её состав согласно приложению № 1.
2. Утвердить положение о рабочей группе согласно приложению № 2.
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на управляющего делами Администрации города Лубенцова Ю.А.

Глава Администрации города

С.А. Бондаренко

ВЕРНО 19.04.2024 г.
ГЛАВНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ ОБЩЕГО
ОТДЕЛА АДМИНИСТРАЦИИ
г. НОВОШАХТИНСКА ФИЛАТОВА Е.А.

Распоряжение вносит
общий отдел
Администрации города
УД: Новшахтинск № 319

Приложение № 1
к распоряжению
Администрации города
от 19.04.2024 № 92

СОСТАВ

рабочей группы по реализации проекта
«Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан»,
реализуемого в рамках проекта «Эффективный регион» в Ростовской области
(далее – рабочая группа)

Лубенцов Юрай Александрович	– управляющий делами Администрации города, председатель рабочей группы
Севяковская Юлия Викторовна	– главный специалист общего отдела Администрации города, секретарь рабочей группы
Члены рабочей группы:	
Григорьев Галина Васильевна	– начальник общего отдела Администрации города
Литвинкина Анна Юрьевна	– главный специалист общего отдела Администрации города
Лисова Анна Олеговна	– главный специалист – координатор социальной сферы Администрации города
Нечепуренко Татьяна Евангелина	– начальник Управления социальной защиты населения Администрации города Новшахтинска
Сорокин Марк Витальевич	– главный специалист отдела по организации комплексных выездов на дом астронавтов и инспекции Управления социальной защиты населения Администрации города Новшахтинска
Шевцова Татьяна Владимировна	– ведущий специалист общего отдела Администрации города

Управляющий делами
Администрации города

Ю.А. Лубенцов



ВЕРНО 19.04.2024 г.
ГЛАВНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ ОБЩЕГО
ОТДЕЛА АДМИНИСТРАЦИИ
г. НОВОШАХТИНСКА ФИЛАТОВА Е.А.



Подготовка и открытие проекта

Согласование и утверждение карточки проекта

СОГЛАСОВАНО
Уполномоченный в области
Администрации города Новосибирска
Ю.А. Лубенцов
20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Глава Администрации города Новосибирска
С.А. Бочаров
20__ г.

Карточка проекта

Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан и сферы социальной защиты населения в Администрации города Новосибирска

1. Вводные данные и рамки проекта	
Заказчик проекта:	Администрация города Новосибирска
Клиенты проекта:	Граждане
Период проекта:	Администрация города, Управление социальной защиты населения г. Новосибирска
Границы проекта:	Кадровый состав общего отдела Администрации города Выход: направление этого заявления
Исполнитель проекта:	Лубенцов Ю.А. - уполномоченный в области Администрации города
Руководитель проекта:	Лубенцов Ю.А. - уполномоченный в области Администрации города
Команда проекта:	Григорьев Г.В. - начальник общего отдела Администрации города Иванов И.И. - начальник Управления социальной защиты населения Администрации города Новосибирска Сидорова М.Ю. - начальник отдела по организации межведомственных связей по делам молодежи и молодежи Управление социальной защиты населения Администрации города Новосибирска Литвинов А.О. - главный специалист - координатор социальной сферы Администрации города Литвинов А.О. - главный специалист общего отдела Администрации города Сидорова М.Ю. - главный специалист общего отдела Администрации города Шеня Т.В. - ведущий специалист общего отдела Администрации города

2. Описание задачи	
Бюджетная задача:	Нарушение законодательства по работе с обращениями граждан в части соблюдения сроков рассмотрения
Прочие задачи:	Получение информации об обращении граждан, в т.ч. в надзорные органы

3. Цели и планируемый эффект		
Наименование цели	Темпоральный показатель	Целевой коэффициент
1. Сокращение времени рассмотрения обращений граждан в сфере социальной защиты населения	30 календарных дней	25 календарных дней

4. Ключевые события проекта		
1. Подготовка и открытие проекта	08.04.2024	19.04.2024
2. Диагностика и целевые мероприятия	29.04.2024	07.06.2024
- Разработка карты текущего состояния	22.04.2024	03.05.2024
- Анализ текущего состояния	06.05.2024	17.06.2024
- Разработка карты идеального состояния	20.05.2024	31.05.2024
- Разработка целевой карты процесса	03.06.2024	07.06.2024
- Определение плана мероприятий по достижению целевого состояния	07.06.2024	14.06.2024
3. Внедрение улучшений	14.06.2024	19.07.2024
- Внедрение мероприятий по достижению целей	17.06.2024	19.07.2024
4. Закрепление результатов и закрытие проекта	22.07.2024	09.08.2024
- Мониторинг устойчивости улучшений	22.07.2024	02.08.2024
- Стандартизация	29.07.2024	02.08.2024
- Сопровождение по защите результатов	09.08.2024	09.08.2024

Подготовка и открытие проекта



Проведение анкетирования населения

Опрос жителей города Новошахтинска по теме
рассмотрения обращений граждан в сфере социальной
защиты населения

1. Устраивают ли Вас сроки рассмотрения обращения в
Администрации города?

Да -
Нет -

2. Оцените, пожалуйста, оперативность реагирования на Ваше
обращение:

Удовлетворительная
Неудовлетворительная

3. Располагаете ли Вы достаточной информацией о сроках
рассмотрения поданного обращения и форме (способе) получения
на него ответа?

Да –
Нет –

4. Хотелось бы Вам, что бы сократились сроки рассмотрения
обращения в сфере социальной защиты населения

Да -
Нет –

5. Ваши предложения по совершенствованию работы с обращениями
граждан:





Подготовка и открытие проекта

Результаты анкетирования

Количество прохождений пользователями	16
Уникальных пользователей	9
Устраивают ли Вас сроки рассмотрения обращений граждан в Администрации города?	
да	8
нет	8
Оцените, пожалуйста, оперативность реагирования на Ваше обращение:	
Удовлетворительная	9
Неудовлетворительная	7
Располагаете ли Вы достаточной информацией о сроках рассмотрения поданного обращения и форме (способе) получения на него ответа?	
Да	12
Нет	4
Хотелось бы Вам, чтобы сократились сроки рассмотрения обращения в сфере социальной защиты населения	13
Да	13
Нет	3
Ваши предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан:	
Собственный ответ пользователя	16
не имеется	1
хотелось бы сократить срок рассмотрения обращения	1
Расширить штат сотрудников Администрации города, занимающихся обращениями граждан	1
Хотелось бы, чтобы ответы поступали оперативнее, вопрос прорабатывался тщательнее. В каждом отдельном случае сотрудники Администрации города индивидуально подходили к ситуации.	1
*	1
предложений нет	2
Сократить сроки	1
1	1
2	1
внесение изменений в законодательство	1
---	1
Все нормально	1
Поднять зарплаты сотрудникам Администрации города, тогда и улучшится качество ответов	1
Предложений нет	1
Нет	1

Период проведения
анкетирования:
22.04.2024 – 28.04.2024

Результаты анкетирования
показали, что большая часть
опрошенных граждан выступает
за сокращение сроков
рассмотрения обращений по
социальным вопросам

Команда проекта



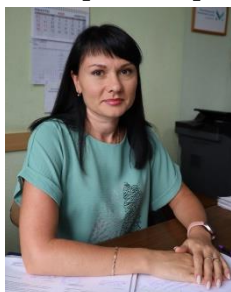
Грицай Галина Васильевна,
начальник общего отдела
Администрации города



Лубенцов Юрий Александрович,
управляющий делами
Администрации города



Нечепуренко Татьяна Ивановна,
начальник Управления социальной
защиты населения Администрации города



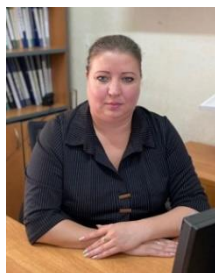
Сечкарева Юлия Викторовна,
главный специалист общего отдела
Администрации города



Литвинова Анна Юрьевна,
главный специалист общего отдела
Администрации города



Шейна Татьяна Владимировна,
ведущий специалист общего отдела
Администрации города



Орлова Маргарита Юрьевна,
главный специалист отдела по организации
компенсационных выплат по делам ветеранов и инвалидов
Управления социальной защиты населения Администрации
города

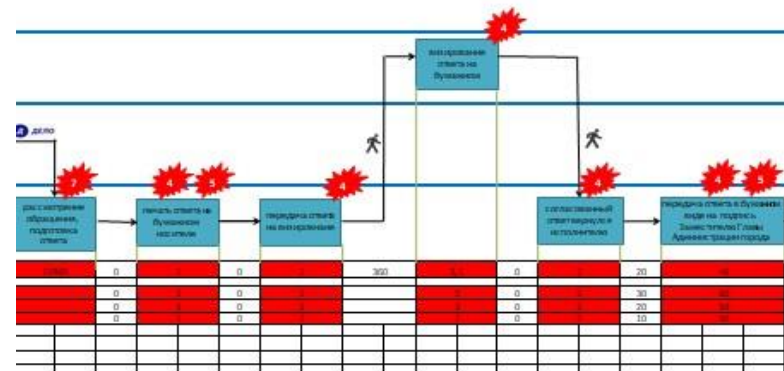


Лосева Анна Олеговна,
главный специалист-координатор
социальной сферы
Администрации города



```

graph LR
    A[разработка концепции проекта] --> B[открытие и проведение образовательных мероприятий]
    B --> C[реализация образовательных услуг "Доктор"]
    C --> D[применение цифровых образовательных ресурсов]
    D --> E[формирование паттерна поведения]
  
```





Диагностика текущего состояния

**14 400
МИН**

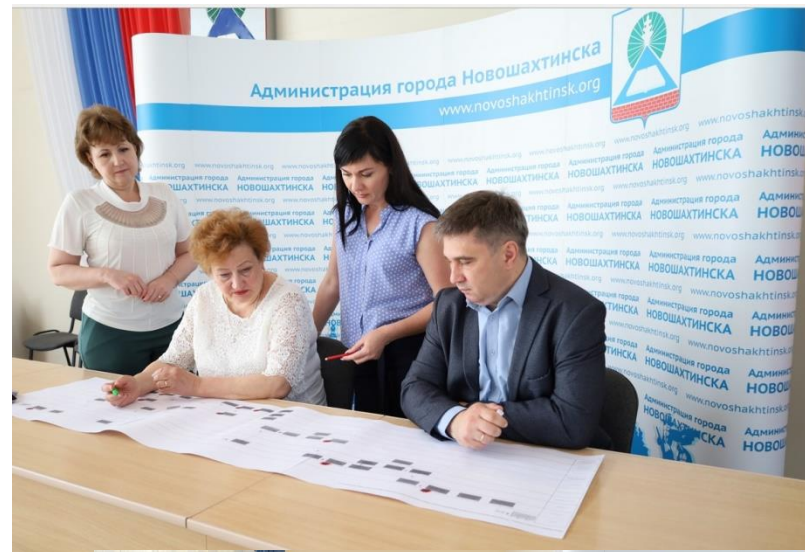
**Общее время
протекания процесса
(30 дней)**

**443
МИН**

**Значимое время для
заявителя**

0,04%

**Эффективность
процесса**





Диагностика текущего состояния

Выявленные проблемы



Не удовлетворенность граждан сроками рассмотрения обращения



Отсутствие информации у гражданина как и кому оставить обращение



У гражданина нет копии обращения, где можно поставить отметку о принятии обращения



Выполнение сотрудниками лишних действий в ходе рассмотрения обращения, в результате чего тратиться лишнее время



Распечатка проекта ответа, согласование и подписание его в бумажном виде, переезд специалиста на общественном (служебном) транспорте, временные затраты, а также затраты расходных материалов



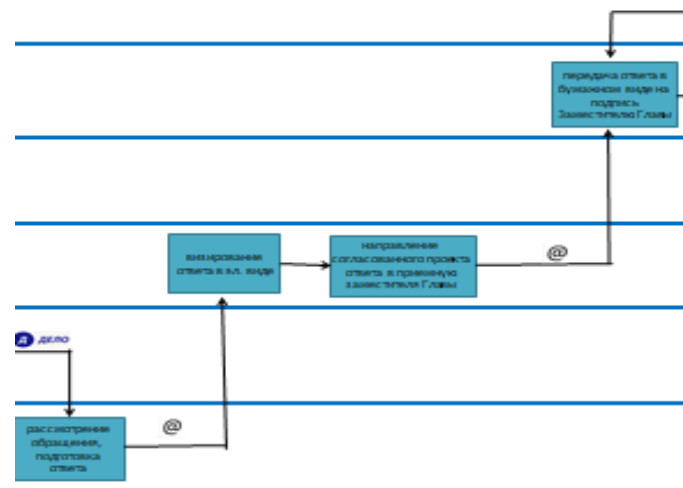
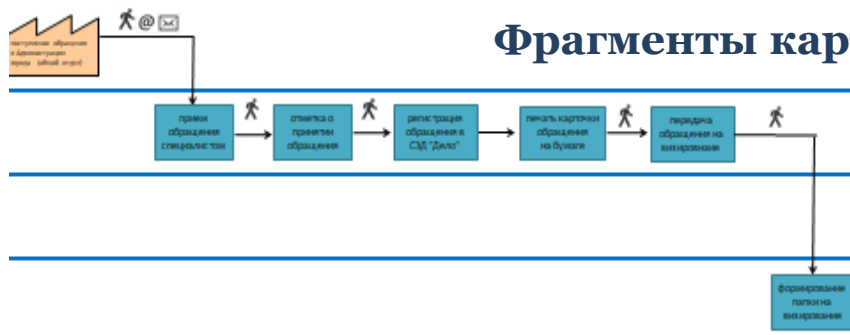
Неудовлетворительная работа орг. техники



Длительная подготовка ответа на обращение у ответственного исполнителя

Целевое состояние

Фрагменты карты целевого состояния



Изменения

- Информирование граждан путем размещения информационного стенда
- Исключение нецелесообразных временных затрат при подготовке ответа заявителю

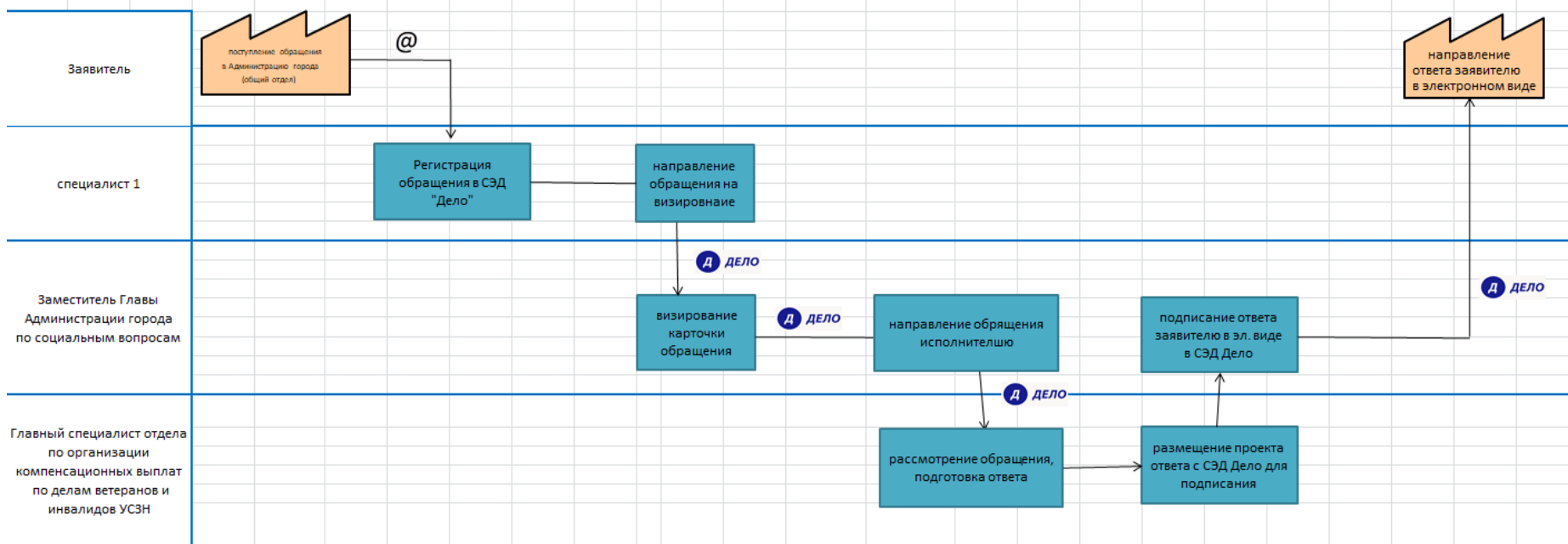
Цель

Сокращение времени рассмотрения обращений граждан в сфере социальной защиты населения

Идеальное состояние

Так же разработана карта идеального состояния процесса

Карта идеального состояния процесса "Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан в сфере социальной защиты населения в Администрации города Новошахтинска"



План мероприятий



СОГЛАСОВАНО

Управляющий делами Администрации города Новошахтинска
Ю.А. Лубенцов
2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Глава Администрации города Новошахтинска
С.А. Бондаренко
2024 г.

План мероприятий по достижению целевых значений показателей в рамках реализации проекта "Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан в сфере социальной защиты населения в Администрации города Новошахтинска"

№	Проблема	№ мероприятия	Мероприятие	Ожидаемый эффект	Срок выполнения		Ответственный	Статус	Примечание
					Дата начала	Дата окончания			
1	Выявление проблем в текущем процессе рассмотрения обращений граждан	1.1	Анкетирование: - в в электронном виде; - непосредственный опрос граждан; анализ полученной информации	Получение объективной информации от граждан по улучшению процесса; сокращение сроков рассмотрения обращения	22.04.2024	27.04.2024	Литвинова А.Ю.	Выполнено	фото и ссылка https://zoon.kosovlog.ru/8a2a09b54281027a.htm_sourt-re-wideritkuto-medium-municipality&utm_campaign
2	Отсутствие информации для гражданина куда и кому оставить обращение	2.1	Размещение информационного стенда в здании Администрации города и в здании Управления социальной защиты населения Администрации г. Новошахтинска, который будет содержать следующую информацию: - доступные способы направления обращения - информация о специалистах, занимающихся регистрацией обращений - контактные данные УСЗН - сроки рассмотрения обращения по ФЗ	Повысится уровень информированности граждан, сократится время подачи обращения	24.04.2024	26.04.2024	Сечкарева Ю.В. Орлова М.Ю.	Выполнено	фото информационного стенда
3	У заявителя нет копии обращения, где можно поставить отметку о принятии обращения в работу	3.1	Разработать шаблон расписки о принятии обращения в работу специалистом общего отдела	Не возникнет конфликтной ситуации с заявителем; заявитель будет уверен в том, что обращение будет зарегистрировано и рассмотрено, сократится время приема обращения	13.06.2024	20.06.2024	Шейна Т.В.	Выполнено	фото шаблона расписки о принятии обращения
4	Неудовлетворительная работа орг. техники	4.1 4.2	Организовать осмотр техники на наличие неполадок; Провести мероприятия по обслуживанию техники, устранить неполадки, установить программное обеспечение (при необходимости)	Сокращения времени регистрации карточки в системе Дело, а так же выполнение других операций связанных с регистрацией обращения	01.07.2024	05.07.2024 (далее ежеквартально)	Сечкарева Ю.В. Говзич Е.В.	Выполнено	Протокол
5	Длительная подготовка ответа на заявление у конечного исполнителя	5.1	Распоряжение Администрации города с установлением сроков рассмотрения обращений граждан в сфере соц. защиты населения	Сокращение времени рассмотрения обращения	01.08.2024	02.08.2024	Сечкарева Ю.В.	Выполнено	Распоряжение Администрации города
6	Выполнение специалистами лишних действий в ходе работы с обращением, временные затраты	6.1 6.2	Провести диагностику выполняемых действий при работе с обращением Провести рабочее совещания в общем отделе Администрации города Новошахтинска на тему оптимизации процесса регистрации обращений, направления ответа заявителю	Сокращение трудозатрат специалистов, сокращение времени до момента поступления обращения к исполнителю, заявителю	28.06.2024	28.06.2024	Грицай Г.В.	Выполнено	Протокол
7	Распечатка проекта ответа, согласование и подписание его в бумажном виде, тратиться лишнее время, бумага, расходный материал	7.1	Проведение рабочего совещания в отделе по организации компенсационных выплат по делам ветеранов и инвалидов УСЗН Администрации города Новошахтинска по оптимизации процесса подготовки ответа на обращение, его визиование и подписание	Сокращение трудозатрат специалистов, сокращение времени согласования и подписание ответа заявителю, следовательно и направление ответа заявителю	28.06.2024	28.06.2024	Нечепуренко Т.И.	Выполнено	Протокол

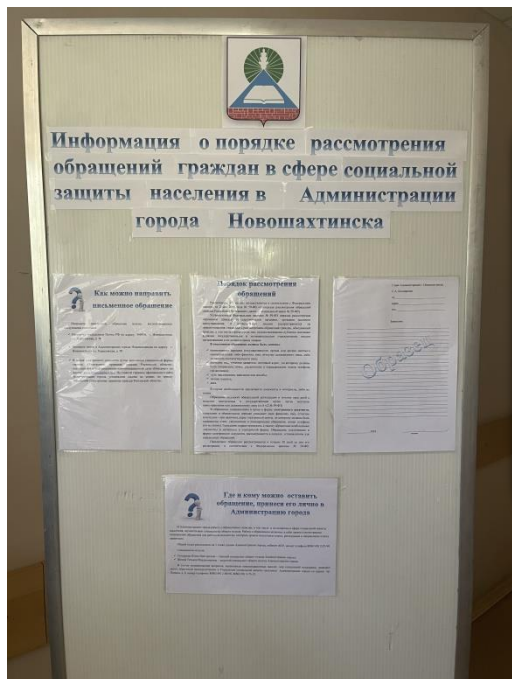


Основные мероприятия

- Повысить информированность граждан о порядке рассмотрения обращений
- Сократить время приема обращения у гражданина путем заполнения подготовленного бланка расписки (в т.ч. во избежание конфликтной ситуации)
- Провести диагностику, техническое обслуживание и (при необходимости) ремонт компьютерной техники
- Сократить время подготовки ответа заявителю у ответственного исполнителя



Реализация мероприятий



Размещен
информационный стенд
в здании
Администрации города
и в Управлении
социальной защиты
населения
Администрации г.
Новошахтинска



Администрация города Новошахтинска
Отметка о получении письменного обращения

Обращение получил специалист общего отдела
Дата: _____ Подпись: _____
Номер телефона общего отдела: 8(863 69)2-23-90

АДМИНИСТРАЦИЯ
г. Новошахтинска
Ростовской обл.
ул. Харьковская, 58

Разработан шаблон расписки
для гражданина о получении
письменного обращения



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НОВОШАХТИНСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

02.08.2024

№ 184

г. Новошахтинск

Об изменении сроков рассмотрения обращений граждан
в социальной сфере Управлением социальной защиты населения
Администрации города Новошахтинска

В целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан в сфере социальной защиты населения в Администрации города, в связи с реализацией проекта «Оптимизация процесса рассмотрения обращений граждан», реализуемого в рамках проекта «Эффективный регион» в Ростовской области:

1. Утвердить срок рассмотрения обращений граждан в социальной сфере Управлением социальной защиты населения Администрации города Новошахтинска в течение 25 дней со дня регистрации таких обращений в Администрации города.
2. В случае возникновения необходимости (неполучение ответа на запрос либо других обстоятельств) обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в Администрации города.
3. Контроль за исполнением распоряжения возложить на управляющего делами Администрации города Лубенцова Ю.А.

Глава Администрации города

С.А. Бондаренко



ВЕРНО + 02.08.2024 г.
ГЛАВНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ ОБЩЕГО
ОТДЕЛА АДМИНИСТРАЦИИ
г. НОВОШАХТИНСКА ФИЛАТОВА Е.А.

Распоряжение вносит
общий отдел Администрации города
УД г.Новошахтинск № 463

Разработан
нормативный акт об
изменении сроков
рассмотрения
обращений в социальной
сфере



Результаты проекта

	Текущий показатель	Целевой показатель	Фактический показатель
Срок рассмотрения обращения (дней)	30	25	21
Общее время протекания процесса (минут)	14400	12000	10368

Проект признан успешным
Целевые показатели достигнуты в
полном объеме





Министерство экономического
развития Ростовской области



Администрация города
Новошахтинска

Спасибо за внимание!

2024