



**РОСАТОМ**



**Оптимизация процессов предоставления государственной услуги ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»**

**Эффективный регион / ГАУ «МФЦ РС(Я)»**

**Тихонова Мария Алексеевна**

Ведущий юрисконсульт отдела правовой экспертизы и оказания бесплатной юридической помощи ГАУ «МФЦ РС(Я)»

# Сведения об организации



Государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)» создано Указом Президента РС (Я) №1459 от 10 июня 2009 г. и действует на основании Устава от 27.07.2009 г.

ГАУ «МФЦ РС(Я)» представлен 45 отделениями, расположенными во всех районах РС(Я).

Руководитель ГАУ «МФЦ РС(Я)» – Батуева Таисия Львовна, телефон: +7(4112) 34-22-81.

Сайт: <https://mfcsakha.ru>

Первый заместитель руководителя – Масина Людмила Дмитриевна, телефон: +7(4112) 40-59-50.

Адрес: 677000, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Аммосова, д. 18



**МОИ**  
**документы**  
государственные  
и муниципальные услуги

# Обоснование выбора проекта, цель и периметр проекта



## Обоснование выбора проекта:

Услуга является востребованной и социально значимой, требует оптимизации в связи с большим объемом потребления бумаги.

## Цель проекта:

Сокращение длительности процесса предоставления государственной услуги ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».

## Периметр проекта:

ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий», ГАУ «МФЦ РС(Я)»



# Организационно-распорядительные документы



г. Якутск 15 апреля 2022 г.

Об участии ГАУ «МФЦ РС(Я)» в программе развития информационного центра «Агентство» по внедрению федерального проекта «Цифровой регион» и регионального проекта «Цифровой регион»

В целях участия ГАУ «МФЦ РС(Я)» в программе развития информационного центра «Агентство» по внедрению федерального проекта «Цифровой регион» и регионального проекта «Цифровой регион»

## ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Осуществить реализацию в 2022 г. следующих проектов, направленных на достижение критериев федерального задания в Республике Саха (Якутия):
  - реализация процесса предоставления государственной услуги Ресурсы «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество на базе ГАУ «МФЦ РС(Я)»;
  - реализация процесса предоставления государственной услуги ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» «Применение инновационных технологий предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» на базе ГАУ «МФЦ РС(Я)»;
  - реализация процесса предоставления государственной услуги Министерства внутренних дел России «Осуществление миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» на базе ГАУ «МФЦ РС(Я)».
2. Утвердить состав рабочей группы по реализации процесса предоставления государственной услуги Ресурсы «Государственный кадастровый учет и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество» на базе ГАУ «МФЦ РС(Я)» согласно приложению №1 настоящего Приказа.
3. Утвердить состав рабочей группы по реализации процесса предоставления государственной услуги ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» «Применение инновационных технологий предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» на базе ГАУ «МФЦ РС(Я)» согласно приложению №2 настоящего Приказа.
4. Утвердить состав рабочей группы по реализации процесса предоставления государственной услуги Министерства внутренних дел России «Осуществление миграционного

Приложение №3  
к Приказу ГАУ «МФЦ РС(Я)»  
от «15» апреля 2022 г. №177

УТВЕРЖДЕНО  
Руководителем  
ГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в РС(Я)»



Батырева Т.Л.

## Дорожная карта реализации проекта по оптимизации процессов предоставления государственной услуги ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» «Применение инновационных технологий предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»

№	Мероприятия	Ожидаемые результаты	Срок	Ответственные
1.	Установочные мероприятия для подготовки проекта			
1.1	Утверждение Типовой дорожной карты	Приказ ГАУ «МФЦ РС(Я)» об утверждении рабочей группы и дорожной карты, направление приказа в Министерство законности РС(Я)	До 15.04.2022	Руководитель рабочей группы Тихонова М.А.
1.2	Проведение обучения членов рабочих групп в целях реализации проектов и инструментов ТСПР	Направление запроса на обучение и участие в обучении	До 18.04.2022	Члены рабочей группы, Центр Бизнес-инноваций, технологический ГАУ ДПО «Высшая школа менеджмента» при Главе РС(Я)
2.	Старт проекта			
2.1	Направление паспорта проекта на согласование в Центр безопасности	Проект паспорта, согласованный в Центр	До 26.04.2022	Руководитель рабочей группы Тихонова М.А.

# Команда проекта



№	ФИО	Должность	Роль в рабочей группе
1	Тихонова Мария Алексеева	Ведущий юриконсульт отдела правовой экспертизы и оказания бесплатной юридической помощи ГАУ «МФЦ РС(Я)»	Руководитель рабочей группы
2	Корякина Иванна Валерьевна	Аналитик отдела внедрения и сопровождения услуг ГАУ «МФЦ РС(Я)»	Член рабочей группы
3	Новгородова Вероника Николаевна	Аналитик отдела координации электронных услуг ГАУ «МФЦ РС(Я)»	Член рабочей группы
4	Башарина Айды Ильинична	Главный специалист отдела обработки документов и контроля ГАУ «МФЦ РС(Я)»	Член рабочей группы
5	Чичигинарова Александра Ильинична	Главный специалист клиентской службы ГАУ «МФЦ РС(Я)»	Член рабочей группы
6	Баишева Анастасия Геннадьевна	Ведущий эксперт отдела развития и обучения ГАУ «МФЦ РС(Я)»	Член рабочей группы
7	Муксунова Акулина Александровна	Заместитель директора ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	Член рабочей группы
8	Винокурова Ольга Николаевна	Начальник отдела по работе с физическими лицами ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	Член рабочей группы
9	Протождяконова Ольга Кирилловна	Заместитель начальника отдела по работе с физическими лицами ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	Член рабочей группы
10	Архиреева Маргарита Алексеевна	Ведущий экономист ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	Член рабочей группы
11	Нарахаева Нина Дмитриевна	Экономист ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	Член рабочей группы
12	Находкина Александра Владимировна	Начальник службы ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	Член рабочей группы

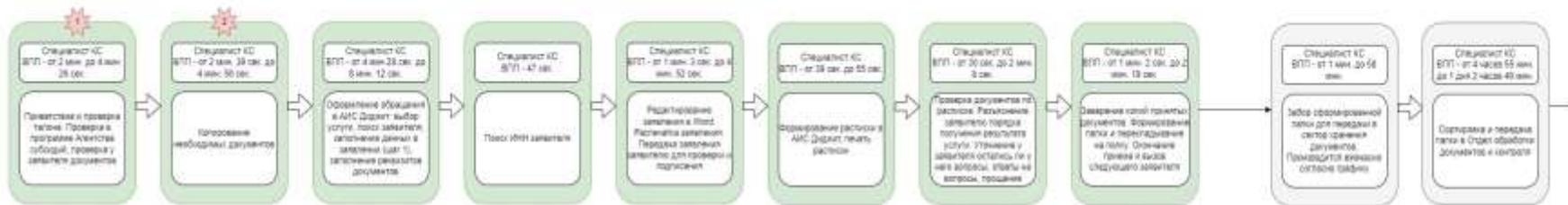
<p><b>1. Вовлеченные лица и рамки проекта:</b></p> <p><b>Заказчик:</b> Батуева Т.Л. (Руководитель Государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Саха (Якутия)», ГАУ «МФЦ РС(Я)»)</p> <p><b>Процесс:</b> оптимизация процесса предоставления государственной услуги ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» «Прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг»</p> <p><b>Границы процесса:</b> от «прием заявления о предоставлении услуги в МФЦ» до «выдача результата предоставления услуги в МФЦ»</p> <p><b>Целевая аудитория:</b> потребители, у которых доля расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг составляет 15 % от месячного дохода семьи (получатели услуг), сотрудники МФЦ, орган, предоставляющий услугу – ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»</p> <p><b>Руководитель проекта:</b> Тихонова М.А. (ведущий юрист консульт отдела правовой экспертизы и оказания бесплатной юридической помощи ГАУ «МФЦ РС(Я)»)</p> <p><b>Команда проекта:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- со стороны ГАУ «МФЦ РС(Я)»: Тихонова М.А., Корякина И.В., Новгородова В.Н., Башарина А.И., Чичигинарова А.И., Баншева А.Г.</li> <li>- со стороны ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»: Муксунова А.А., Винокурова О.Н., Протодьяконова О.К., Архиреева М.А., Нарахаева Н.Д., Находкина А.В.</li> </ul>	<p><b>2. Обоснование выбора:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Срок предоставления услуги составляет 13 календарных дней – в соответствии с Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 18 ноября 2020 г. № 600 для достижения целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» необходимо сократить сроки предоставления услуги в 3 раза;</li> <li>Услуга входит в перечень массовых социально значимых услуг, утвержденный Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 18 ноября 2020 г. № 600.</li> </ol> <p><b>Ключевой риск:</b> финансовые и временные потери при предоставлении услуги.</p> <p><b>Меры минимизации рисков:</b> направление официальных писем в адрес органа, организация рабочих встреч и переговоров</p> <p><b>Потенциальные последствия:</b> отсутствие возможности реализации мероприятий проекта на стороне органа, пустая трата ресурсов на организацию проекта, закрытые проекты;</p> <p>- Отсутствие технических возможностей для внедрения мероприятий по достижению целевых показателей.</p>												
<p><b>3. Цели и плановый эффект:</b></p> <table border="1" data-bbox="202 620 937 777"> <thead> <tr> <th>Наименование цели, ед. изм.</th> <th>Текущий показатель</th> <th>Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Сокращение общего срока предоставления услуги при подаче документов по месту жительства, установленного административным регламентом</td> <td>13 к.д. (30 дней в случае экстерриториального обращения)</td> <td>10 к.д.</td> </tr> <tr> <td>Сокращение времени приема заявления о предоставлении услуги</td> <td>13-28 минут</td> <td>11-25 минут</td> </tr> <tr> <td>Сокращение траты бумаги</td> <td>26-48 листов</td> <td>2 листа</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Плановый эффект проекта:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Повышение качества предоставления государственной услуги;</li> <li>- Достижение целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация», утвержденных Приказом Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 18 ноября 2020 г. № 600;</li> <li>- Упрощение процесса приема и обработки обращения;</li> <li>- Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной услуги;</li> <li>- Сокращение бумажного документооборота и в целом расхода бумаги.</li> </ul>	Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	Сокращение общего срока предоставления услуги при подаче документов по месту жительства, установленного административным регламентом	13 к.д. (30 дней в случае экстерриториального обращения)	10 к.д.	Сокращение времени приема заявления о предоставлении услуги	13-28 минут	11-25 минут	Сокращение траты бумаги	26-48 листов	2 листа	<p><b>1. Ключевые события проекта:</b></p> <p>Старт проекта. Разработка паспорта проекта (15.04.22-06.05.22)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Диагностика текущего состояния (до 11.07.22) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Картирование процесса в текущем состоянии на стороне центра «Мои Документы», выявление «ежей»</li> <li>- Картирование процесса в текущем состоянии на стороне территориальных органов ФОИВ и ОГФВ, выявление «ежей»</li> <li>- Анализ «ежей», выявление и диагностика проблем, несоответствий и потерь (анализ первопричин)</li> <li>- Определение целевого состояния процесса</li> </ul> </li> <li>2. Планирование мероприятий (до 29.07.22) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Корректировка целевых показателей на основе проведенного анализа</li> <li>- Разработка плана мероприятий по реализации проекта</li> <li>- Проведение kick-off, утверждение плана мероприятий Министерством экономики РС(Я)</li> </ul> </li> <li>3. Реализация мероприятий (до 01.02.23) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Реализация плана мероприятий по внедрению улучшений (мероприятий по достижению целевых показателей)</li> <li>- Промежуточная оценка результатов реализации плана мероприятий</li> <li>- Утверждение стандарта качества предоставления государственной услуги</li> </ul> </li> <li>4. Завершение проекта (до 01.03.23) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Производственный анализ (мониторинг стабильности достигнутых результатов)</li> <li>- Корректировка мероприятий по завершению производственного анализа</li> <li>- Защита результатов проекта</li> </ul> </li> </ol>
Наименование цели, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель											
Сокращение общего срока предоставления услуги при подаче документов по месту жительства, установленного административным регламентом	13 к.д. (30 дней в случае экстерриториального обращения)	10 к.д.											
Сокращение времени приема заявления о предоставлении услуги	13-28 минут	11-25 минут											
Сокращение траты бумаги	26-48 листов	2 листа											

# Текущая карта процесса

ВПП - время прохождения процесса  
 мин. - 12 мин. 5 сек.  
 макс. - 28 мин. 28 сек.

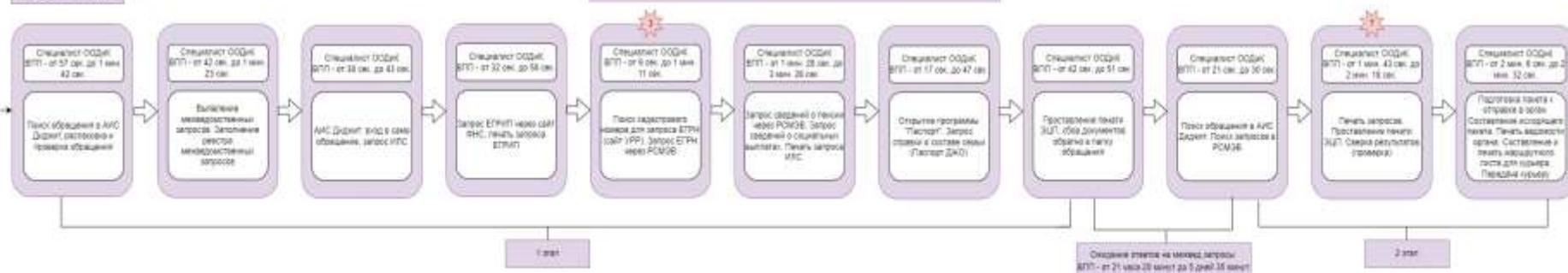
Этап приема специализированной службы ГАУ "МБУ РС (Я)

ВПП -  
 мин. - 5 час 56 мин.  
 макс. - 1 день 2 час 39 мин.

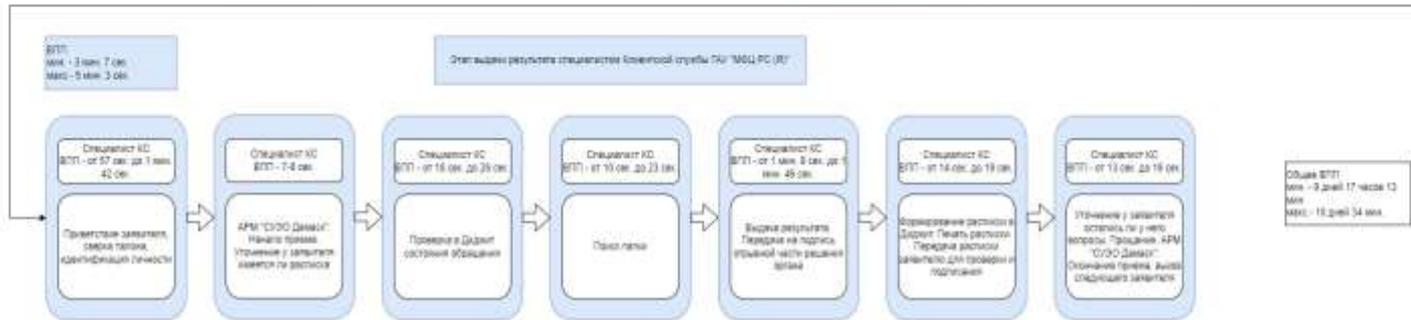
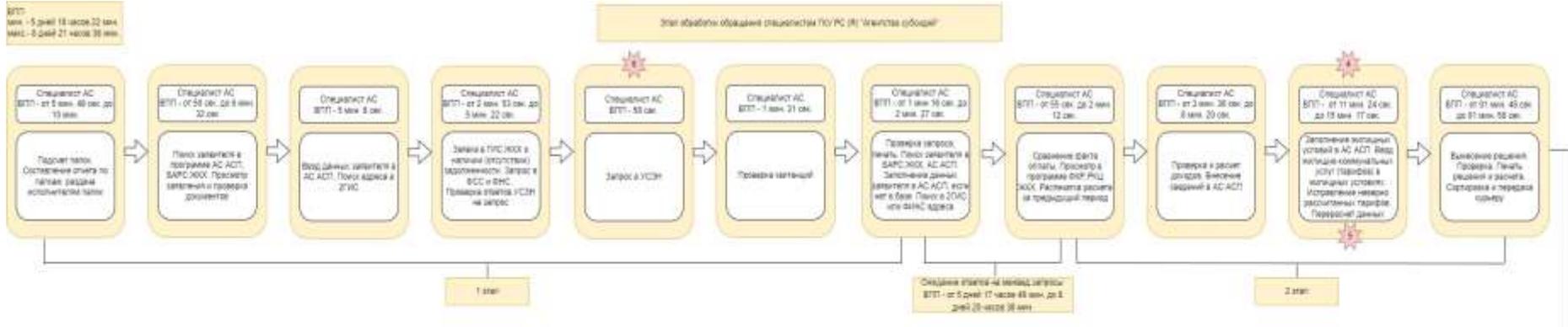


ВПП  
 мин. - 21 час 23 мин. 56 сек.  
 макс. - 5 дней 51 мин. 49 сек.

Этап обработки обращения специализированной службой Отдела обработки документов и контроля ГАУ "МБУ РС (Я)"



ВПП - 5 дней 18 часов 32 мин  
 Макс - 9 дней 21 часов 39 мин



# Текущие проблемы

1	Сопоставление множества квитанций.
2	Большие затраты на бумагу при копировании документов.
3	В связи с отсутствием обязанности по предоставлению выписки из ЕГРН бывают сложности с нахождением объекта по адресу (могут быть дублирования).
4	Заполнение видов ЖКУ и тарифов вручную (сложное заполнение). Исправление неверно рассчитанных тарифов в программе.
5	Отсутствие некоторых УК в биллинговой системе. По таким УК орган просит заявителя предоставить финансовый счет.
6	Повторное направление органом межведомственных запросов.
7	Большие затраты на бумагу при печати ответов на межведомственные запросы.

# Примеры методов анализа: Выявление коренных причин методом «5 Почему?»



## Проблема

Сопоставление множества квитанций, необходимость предоставления дополнительно заявителями финансового счета (при оплате онлайн)

Почему?

Требуется по административному регламенту

Почему?

**Коренная причина**

Отсутствует единая система начислений ЖКУ

## Проблема

Большие затраты на бумагу при копировании

Почему?

Требуется по административному регламенту

Почему?

**Коренная причина**

Отсутствует электронное взаимодействие

## Проблема

В связи с отсутствием обязанности по предоставлению выписки из ЕГРН бывают сложности с нахождением объекта по адресу (могут быть дублирования)

Почему?

Отсутствует обязанность заявителя по предоставлению документа

Почему?

**Коренная причина**

Не предусмотрено в бланке заявления

## Проблема

Заполнение видов ЖКУ и тарифов вручную (сложное заполнение). Исправление неверно рассчитанных тарифов в программе

**Почему?**

Требуется по административному регламенту

**Почему?**

**Коренная причина**

Отсутствует единая система начислений ЖКУ

## Проблема

Отсутствие некоторых УК в биллинговой системе. По таким УК орган просит заявителя предоставить финансовый счет.

**Почему?**

Нет обязанности УК вступить в биллинговую систему

**Почему?**

Обязанность не предусмотрена законом

**Почему?**

**Коренная причина**

Отсутствие возможности запрашивать данные ЖКУ в ГИС ЖКХ

## Проблема

Повторное направление межведомственных запросов

**Почему?**

Поступление ответов с разными сведениями в МФЦ и органе

**Почему?**

В МФЦ поступают сведения по определенному району, округу, а не по всей республике

**Почему?**

**Коренная причина**

Ручная обработка запросов

## Проблема

Большие затраты на бумагу при печати ответов на межведомственные запросы

**Почему?**

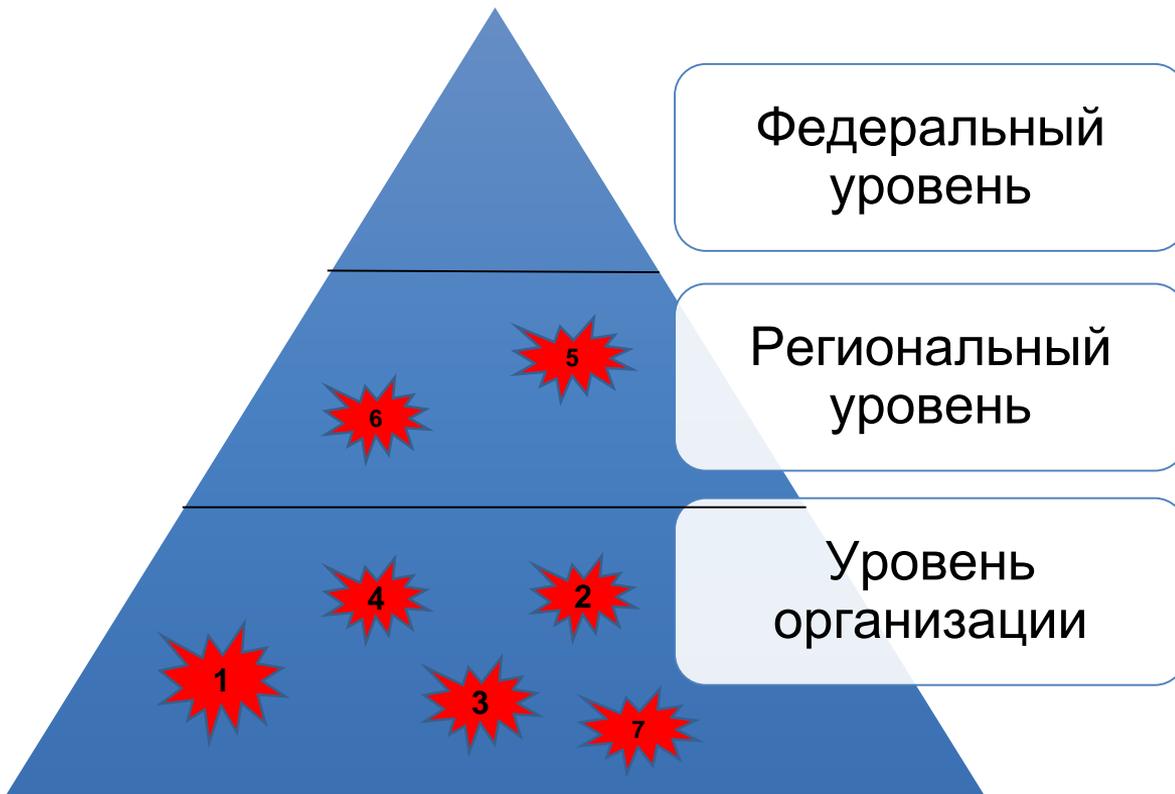
Требуется по административному регламенту

**Почему?**

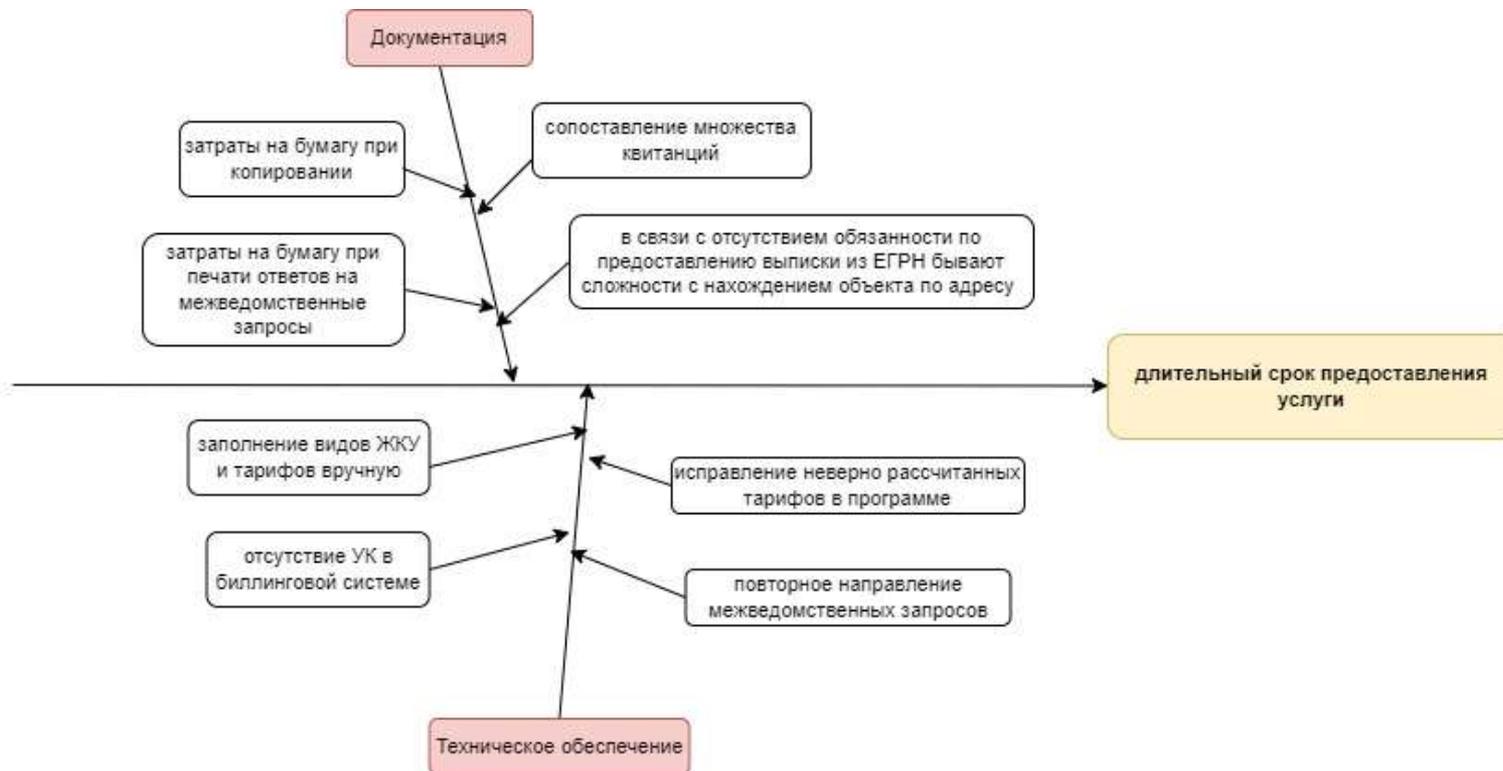
**Коренная причина**

Отсутствует электронное взаимодействие

# Пирамида проблем



# Диаграмма Исикавы



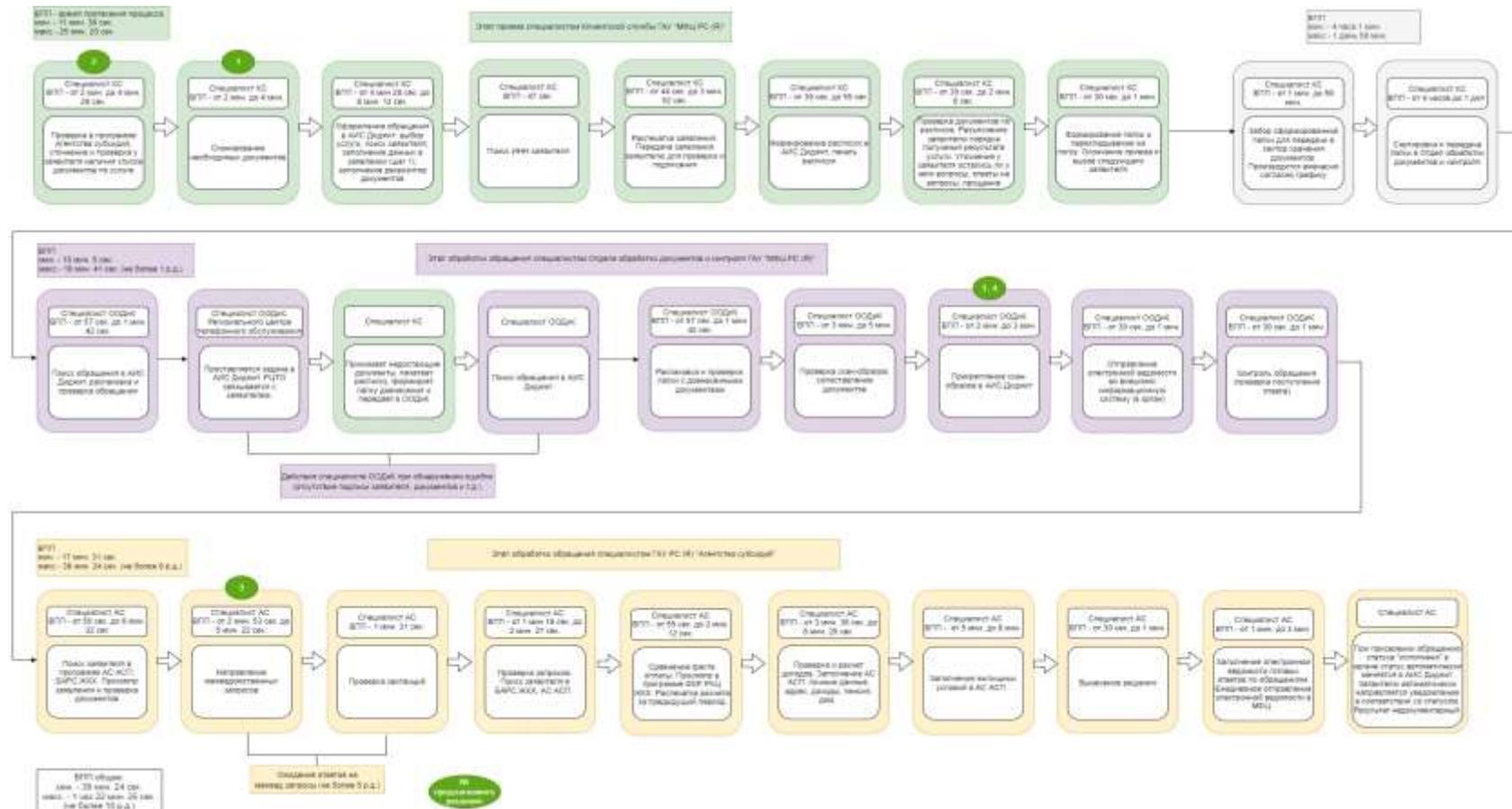
# Вклад в цель проекта

№	ПРОБЛЕМА	ПРЕДЛАГАЕМОЕ РЕШЕНИЕ	ВКЛАД В ЦЕЛЬ, %
1	Большие затраты на бумагу при копировании	Организация совещания с ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» о рассмотрении возможности внедрения электронного документооборота (сканирования предоставленных документов и направления в электронном виде), разработка плана мероприятий по внедрению	25
2	В связи с отсутствием обязанности по предоставлению выписки из ЕГРН могут быть сложности с нахождением объекта по адресу (например, дублирования)	Внести предложение в Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РС(Я) о внесении изменений в бланк заявления	25
3	Повторное направление органом межведомственных запросов	<p>Рассмотрение возможности предоставления МФЦ доступа к запросу сведений о суммах мер социальной поддержки (помощи) РС(Я)</p> <p>Передать формирование и направление межведомственных запросов в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий». Внести предложение в Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РС(Я) о внесении изменений в административный регламент предоставления услуги</p>	25
4	Большие затраты на бумагу при печати ответов на межведомственные запросы	Организация совещания с ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» о рассмотрении возможности внедрения электронного документооборота, разработка плана мероприятий по внедрению	25

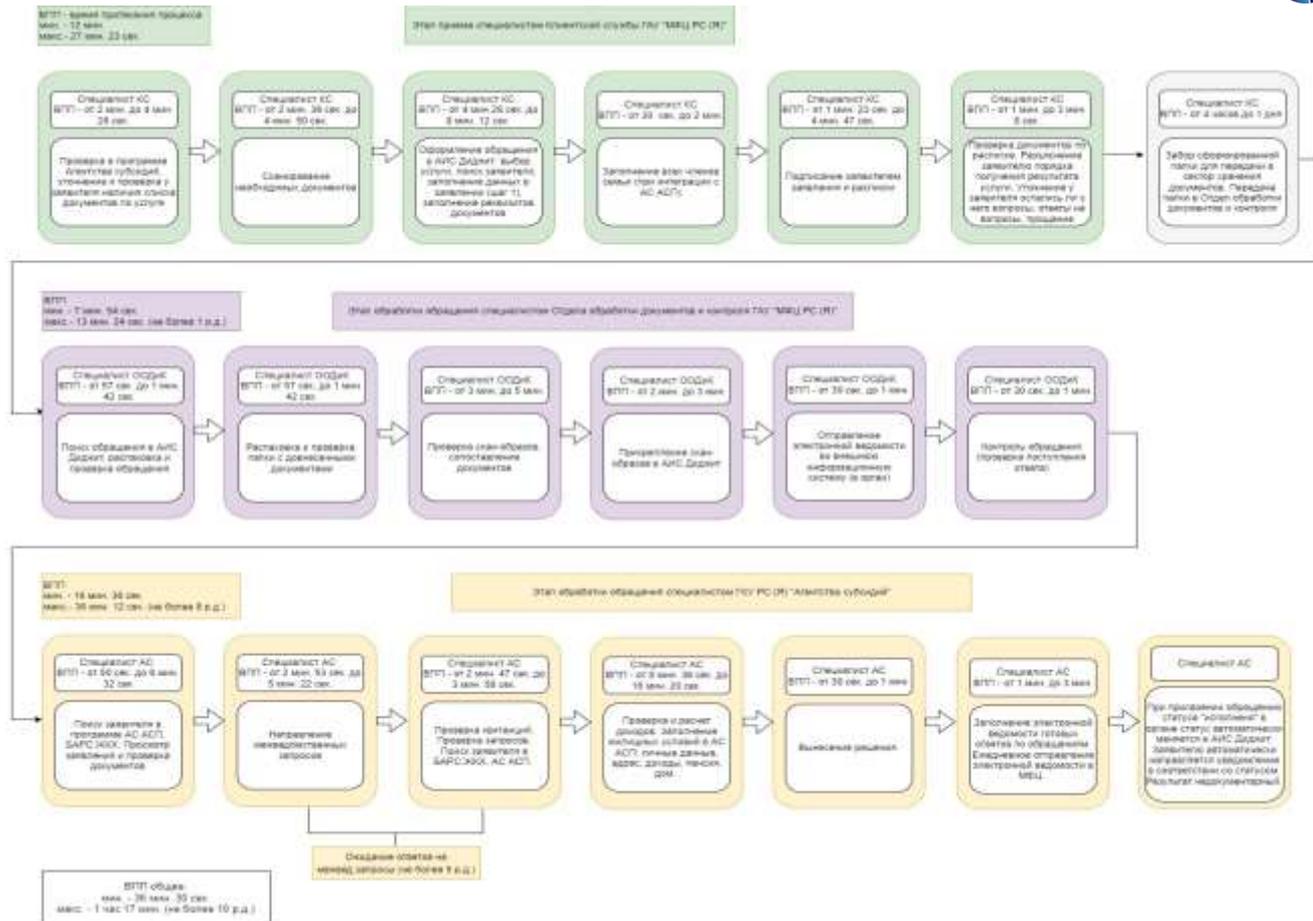
# Подготовка к плану действий

Предлагаемое решение	Решить полностью	Решить частично	Решение не планируется	Примечание
Написать письмо в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» с предложением об организации совещания для рассмотрения возможности внедрения электронного документооборота с органом (сканирования предоставленных документов и направления в электронном виде)		✓		
Внесение изменений в бланк заявления		✓		
Предоставление МФЦ доступа к запросу сведений о суммах мер социальной поддержки (помощи) РС(Я)		✓		
Передать формирование и направление межведомственных запросов в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	✓			
Сопоставление множества квитанций			✓	
Заполнение видов ЖКУ и тарифов вручную (сложное заполнение). Исправление неверно рассчитанных тарифов в программе			✓	
Отсутствие некоторых УК в биллинговой системе. По таким УК орган просит заявителя предоставить финансовый счет			✓	

# Целевая карта процесса



# Идеальная карта процесса



# План мероприятий по реализации проекта



№	Проблема	Предлагаемое решение	Ожидаемый результат	Ответственные	Срок
1 этап					
1	Повторное направление органом межведомственных запросов	Рассмотрение возможности предоставления МФЦ доступа к запросу сведений о суммах мер социальной поддержки (помощи) РС(Я)	Прекращение направления органом межведомственных запросов по мерам социальной поддержки	ГАУ «МФЦ РС(Я)»	01.10.2022
2	В связи с отсутствием обязанности по предоставлению выписки из ЕГРН бывают сложности с нахождением объекта по адресу (могут быть дублирования).	Внести предложение в Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РС(Я) о внесении изменений в бланк заявления	Быстрое нахождение объекта недвижимости при запросе выписки из ЕГРН	ГАУ «МФЦ РС(Я)»	01.10.2022
2 этап					
1	Повторное направление органом межведомственных запросов	Передать формирование и направление межведомственных запросов в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	Прекращение направления МФЦ межведомственных запросов	ГАУ «МФЦ РС(Я)», ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	31.01.2023
2	Большие затраты на бумагу при копировании и печати ответов на межведомственные запросы	Организация совещания с ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» о рассмотрении возможности внедрения электронного документооборота (сканирования предоставленных документов и направления в электронном виде), разработка плана мероприятий по внедрению	Переход на электронный документооборот между МФЦ и органом, интеграция АИС МФЦ и АС АСП	ГАУ «МФЦ РС(Я)», ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	01.02.2023

# Результаты реализации проекта



№	План мероприятий	Результат
1 этап		
1	Внести предложение в Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РС(Я) о внесении изменений в бланк заявления	Направлены письма в Министерство жилищно-коммунального хозяйства и энергетики РС(Я) о рассмотрении предложения о внесении изменений в бланк заявления (№515-08/МФЦ-1292 от 21.09.2022 г., №515-08/МФЦ-1799 от 09.12.2022 г.).
2	Рассмотрение возможности предоставления МФЦ доступа к запросу сведений о суммах мер социальной поддержки (помощи) РС(Я)	С 05.09.2022 г. исключены межведомственные запросы о социальных выплатах в Министерство труда и социального развития РС(Я). Сведения о социальных выплатах ГАУ «МФЦ РС(Я)» более не запрашивает, орган самостоятельно направляет запросы и получает ответы по ним.
2 этап		
3	Организация совещания с ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» о рассмотрении возможности внедрения электронного документооборота (сканирования предоставленных документов и направления в электронном виде), разработка плана мероприятий по внедрению	20.09.2022 г. проведено совещание, по итогам которого решено: Рассмотрение ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» возможности: 1) направления ГАУ «МФЦ РС(Я)» документов в электронном виде по защищенным каналам связи Vipnet (Деловая почта) в течение переходного периода до интеграции АС АСП ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» и АИС МФЦ; 2) передачи полномочий направления межведомственных запросов ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» в случае направления документов по Vipnet. 14.12.2022 г. проведено совещание, по итогам которого решено: Передать формирование и направление межведомственных запросов в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий», кроме межведомственных запросов по алиментам в ФССП. Заключение дополнительного соглашения к соглашению о взаимодействии между ГАУ «МФЦ РС(Я)» и ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» планируется в январе 2023 года.
4	Передать формирование и направление межведомственных запросов в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»	28.11.2022 г. заключен контракт между ГБУ РС(Я) «РЦИТ» и ООО «Смарт консалтинг» на оказание услуг по интеграции АИС МФЦ с АС АСП ГКУ РС(Я) «Агентства субсидий». Срок интеграции – 01.02.2023 г.

# Спасибо за внимание

**Тихонова Мария Алексеевна**

Ведущий юрисконсульт отдела правовой экспертизы и оказания бесплатной юридической помощи ГАУ «МФЦ РС(Я)»

Тел.: +7 (4112) 50 60 15

Моб. тел.: +7 (914) 231 28 56

E-mail: [mariya.tikhonova@mfcsakha.ru](mailto:mariya.tikhonova@mfcsakha.ru)

