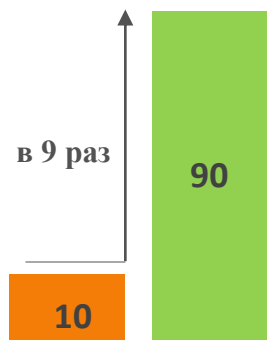
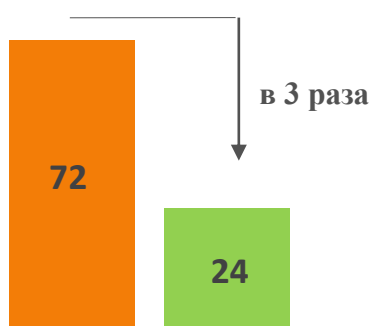




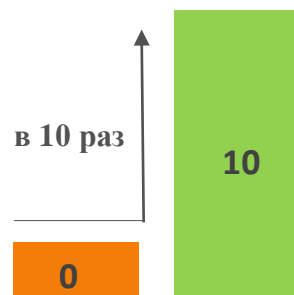
Готовность рабочих мест сотрудников в первый рабочий день, %.



ВПП организации рабочего места, час.



Маршруты кадровых документов АТО в СЭД, шт.



Показатель	Было	Цель	Стало
1. Готовность рабочих мест сотрудников в первый рабочий день, %.	10%	90%	90%
2. ВПП организации рабочего места, час.	72 часа	24 часа	24 часа
3. Маршруты кадровых документов Администрации Томской области в системе электронного документооборота, шт.	0 шт.	1 шт.	10 шт.

Оптимизация процесса трудоустройства граждан в Администрацию Томской области при помощи инструментов бережливого производства позволила организовать рабочее место сотрудника в течении 1 дня после подписания распоряжения о назначении.

Основные проблемы

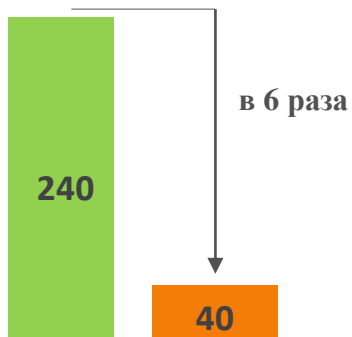
1. Большая часть рабочих мест назначенных сотрудников Администрации не были готовы в первый рабочий день - доля подготовленных рабочих мест в 1 рабочий день сотрудника составляла **10%**.
2. Длительное ВПП организации рабочего места при приеме на работу – организация рабочего места занимала до **72 часов**.
3. Отсутствие маршрутов кадровых документов АТО в СЭД.

Проведенные улучшения

- ✓ 1. Разработаны единая форма заявки на организацию рабочего места и чек-лист для настройки АРМ. **Влияние на достижение целей 1, 2, 3:** Процесс подготовки рабочего места ускорен **на 10%**, ВПП снижено **на 10 часов**.
- ✓ 2. Разработано и внедрено техническое задание для запуска рассылки распоряжения о назначении сотрудника в системе электронного документооборота. **Влияние на достижение целей 1, 2, 3:** Процесс подготовки рабочего места ускорен **на 20%**, ВПП снижено **на 19 часов**.
- ✓ 3. Разработаны маршруты в системе электронного документооборота для всех кадровых документов. **Влияние на достижение целей 1, 2, 3:** Процесс подготовки рабочего места ускорен **на 20%**. ВПП снижено **на 14 часов**.
- ✓ 4. Разработана и внедрена «памятка» для руководителей СП АТО (инструкция в СЭД). **Влияние на достижение цели 3.**
- ✓ 5. Проведены инструктажи для работников комитета кадровой работы работе и ОГБУ «ОЦАИР ТО». **Влияние на достижение цели 3.**
- ✓ 6. Подключить рабочие места специалистов комитета бухгалтерии к кадровой ИС. **Влияние на достижение целей 1, 2, 3:** Процесс подготовки рабочего места ускорен **на 30%**. ВПП снижено **на 5 часов**.



**ВПП подготовки отчета и
анализа данных, мин.**



Показатель	Было	Цель	Текущее состояние
1. ВПП подготовки отчета и анализа данных, мин.	240 мин.	40 мин.	40 мин.
2. Автоматизация отчета для мониторинга процесса руководством.	нет	да	да

Использование автоматизированной системы учета сократило временные затраты на анализ реализуемых законопроектов, что позволило оперативно выявлять отклонения по срокам процесса внесения изменений в законы ТО.

Основные проблемы

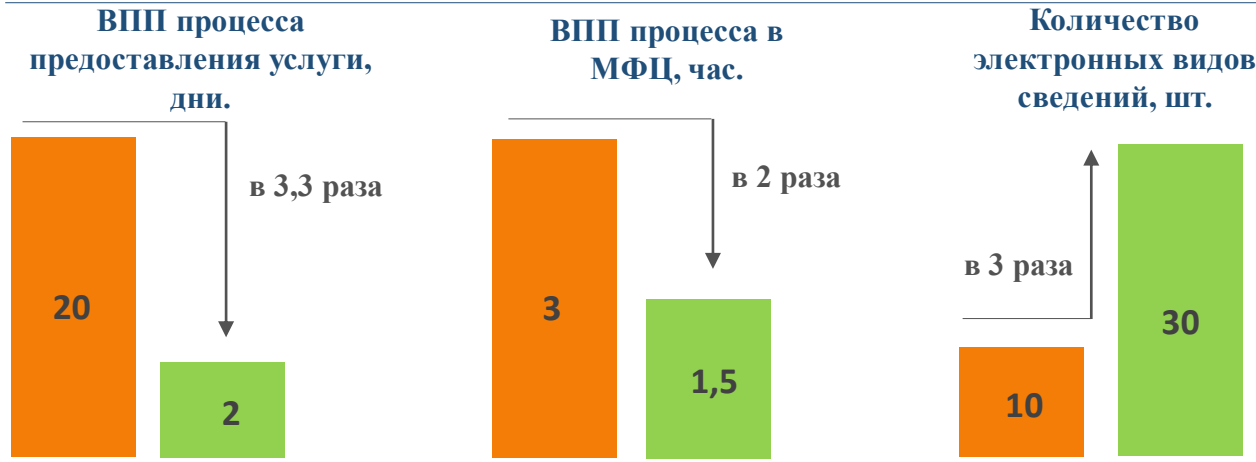
1. Длительное время подготовки отчета и анализа данных. Подготовка отчета составляет **240 минут**.
2. Отсутствие визуализации текущего процесса.
3. Отклонения в сроках выполнения этапов процесса участниками.
4. Излишние трудозатраты и потери времени на разъяснения участникам процесса, поиск информации о текущем статусе экземпляра процесса

Проведенные улучшения

- ✓ 1. Разработана блок схема процесса законотворчества в нотации моделирования бизнес процессов BPMN.
- ✓ 2. Разработана блок схема процесса законотворчества в нотации моделирования бизнес процессов EPC.
- ✓ 3. Разработана форма учета и движения законопроектов с возможностью выгрузки аналитических данных. ВПП подготовки отчета и анализа снижена на **200 минут**.
- ✓ 4. Разработан механизм быстрого доступа к тексту законопроекта из системы учета.
- ✓ 5. Быстрая навигация по документам через гиперссылки.
- ✓ 6. Выгрузка аналитических отчетов в «один клик»
- ✓ 7. Цветовая индикация статуса документа
- ✓ 8. Формирование данных в разрезе статуса, исполнителя, редакции законопроекта
- ✓ 9. Телефонный справочник с переадресацией на официальные сайты органов исполнительной власти Томской области
- ✓ 10. Справочник с возможностью редактирования в разрезе области законотворчества, системы органов исполнительной власти, ответственных сотрудников Департамента



Социальный сектор: «Оптимизация процесса выдачи сертификатов на газификацию жилого помещения»



Основные проблемы

- Отсутствие электронного взаимодействия с органами власти. Длительная процедура оформления и получения информации для оказания услуги (бумажные межведомственные запросы) – более **7 дней**.
- Низкий уровень информированности населения об услуге - обращения граждан, не имеющих право на получение сертификата. Трудоемкий процесс приема заявления – более **0,5 часа**.
- Малое количество видов сведений получаемых по электронным каналам взаимодействия – **10 шт.**

Проведенные улучшения

- Снижение ВПП процесса предоставления услуги:**
 - ✓ 1.1 Выработаны альтернативные решения по получению сведений об аварийности - **срок получения ответов на межведомственные запросы сократился на 7 дней.**
 - ✓ 1.2 Перешли на электронное межведомственное взаимодействие с органами исполнительной власти (ЕГИССО, ЕГР ЗАГС, Газпром, Digit МЭВ) - **срок получения ответов на межведомственные запросы сократился на 11 раб. дней.**
- Снижение ВПП процесса МФЦ предоставления услуги:**
 - ✓ 2.1 Внедрено автоматическое предзаполнение сертификатов в автоматизированной информационной системе МФЦ – **время печати сертификатов сократилось на 1,5 часа.**
- 3 Количество видов сведений, получаемых по электронным каналам взаимодействия:**
 - ✓ 3.1 Внесены изменения в Постановление Администрации Томской области №465а от 01.11.2013.
 - ✓ 3.2 Доработана автоматизированная информационная система МФЦ в части приема заявления – (совместно с п. 3.1) **увеличено количество каналов взаимодействия на 20 штук.**

Показатель	Было	Цель	Стало
1. ВПП предоставления услуги «Выдача сертификатов на газификацию жилого помещения» дни.	20 дней	10 дней	2 дня
2. ВПП предоставления услуги в МФЦ «Выдача сертификатов на газификацию жилого помещения», час.	3 часа	2,1 часа	1,5 часа
3. Количество видов сведений, получаемых по электронным каналам взаимодействия, шт.	10 шт.	15 шт.	30 шт.

- Перспективные направления развития:**
- Перевод услуги в электронный вид на ЕПГУ
 - Выдача электронного сертификата на газификацию с QR-кодом
 - Создание электронного реестра сертификатов на базе МФЦ
 - Доработка АИС МФЦ для интеграции с ЕПГУ

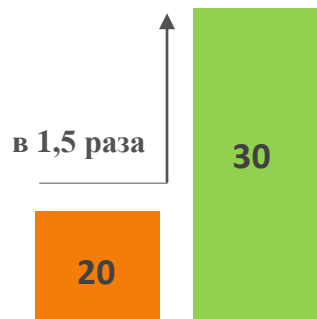
ЗАКРЫТ



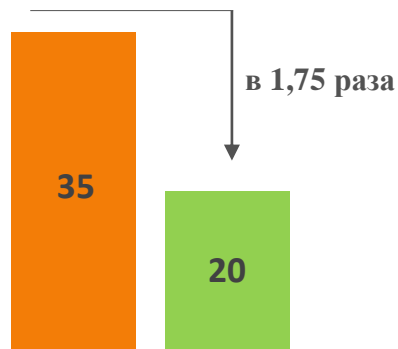
Здравоохранение: «Повышение эффективности мероприятий по медицинской профилактике и диспансеризации взрослого населения в Поликлинике №4 г. Томска»



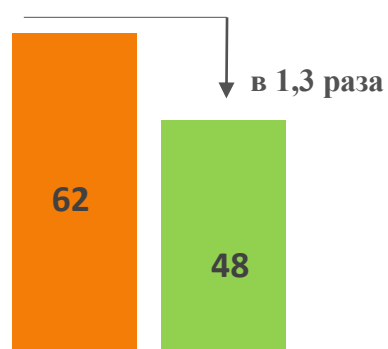
Пропускная способность
поликлинического
отделения, чел/день.



Доля незавершенных
случаев
диспансеризации, %.



ВПП I этапа
диспансеризации, час.



Основные проблемы

1. Низкая пропускная способность отделения мед профилактики (20 чел/день): очереди в час-пик составляли до **10 человек**.
2. Высокая доля незавершенных случаев диспансеризации – **35%**.
3. Длительное время протекания первого этапа диспансеризации – **более 2-х суток**.

Проведенные/ запланированные улучшения

1 Повышение пропускной способности поликлинического отделения:

- ✓ 1.1 Разработан и внедрен речевой модуль оператора отделения медицинской профилактики (ОМП). Пропускная способность **увеличена на 5 чел/д.**
- ✓ 1.2 Пересмотрен алгоритм действий каждого мед. работника (стандартных операционных процедур). Пропускная способность **увеличена на 5 чел/д.**

2 Снижение доли незавершенных случаев диспансеризации:

- ✓ 2.1 Сформирован и внедрен план дозвона операторами оказания медицинской помощи на ежедневной основе. Сокращена доля незавершенных **случаев на 5%**.

3 Снижение времени протекания процесса I этапа диспансеризации:

- ✓ 3.1 Разработан и внедрен в работу маршрутный лист.
- ✓ 3.2 Сокращены разрывы между приемами врачей с в талонах 15 до 8,5 минут. Разделены кабинеты врачей. Уменьшилась доля незавершенных **случаев на 10%**. Уменьшился ВПП I этапа ДОГВН **на 14 часов**.

Показатель	Было	Цель	Стало
1. Пропускная способность поликлинического отделения планового медицинского осмотра (ПМО) диспансеризации определенных групп взрослого населения (ДОГВН), чел/день	20 чел/дней	30 чел/дней	30 чел/дней
2. Доля незавершенных случаев диспансеризации, %.	35%	20%	20%
3. ВПП I этапа диспансеризации, час.	62 час.	48 час.	48 час.

Планируется дальнейшее тиражирование решений на другие медицинские учреждения Томской области.

ЗАКРЫТ



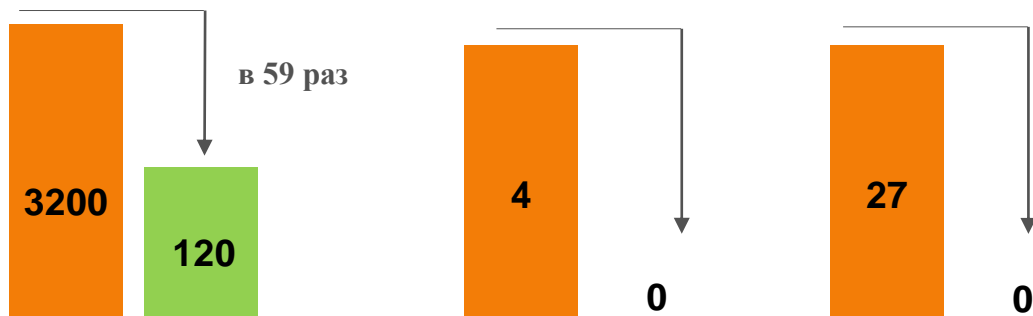
Государственные услуги: «Совершенствование системы предоставления разрешения или аннулирование действия разрешения на перевозку пассажиров и багажа легковым такси»



ВПП предоставления услуги, мин.

Количество этапов согласований, шт.

Количество бумажных документов в, шт.



Показатель	Было	Цель	Текущее состояние
1. ВПП предоставления услуги, мин.	3200 мин.	120 мин.	120 мин.
2. Количество этапов согласований, шт.	4 шт.	0 шт.	0 шт.
3. Количество бумажных документов, шт.	27 шт.	0 шт.	0 шт.

Использование автоматизированной системы сократило временные затраты на обработку поданных заявлений, что позволило оперативно предоставлять услугу за 1 рабочий день.

Основные проблемы

1. Нарушение сроков предоставления услуги. Срок предоставления государственной услуги должен составлять **1 рабочий день**.
2. Избыточное количество согласований в процессе оказания услуги - **4 этапа согласования**.
3. Наличие бумажных документов (журналы, приказы, уведомления и пр.) - **27 печатных распорядительных документов**.

Проведенные улучшения

1. Изменен регламент в части передачи полномочий на подписание приказа и уведомления об оказании услуги с уровня начальника Департамента на уровень ответственного специалиста с подписанием результата персональной ЭЦП. Контроль за качеством оказания услуги возлагается на председателя комитета + осуществление периодического выборочного контроля. **Количество этапов согласования сократилось до 2 из 4. ВПП сократилось на 1445 минут.**
2. Цифровизация процесса. **Количество бумажных носителей снизилось с 27 до 0. ВПП сократилось на 1140 минут.**
3. Исключен этап регистрации в бумажном журнале входящей корреспонденции по данной услуге. Исключен из процесса секретарь. Использование сотрудниками комитета единого электронного журнала.. Вся регистрация входящей документации в СЭД (Директум).
4. Исключена печать комплекта документов– работа ведется с электронными версиями документов. **ВПП сократилось на 495 минут.**
5. Внедрен голосовой помощник и чат-бот для консультирования заявителей по пакету документов.

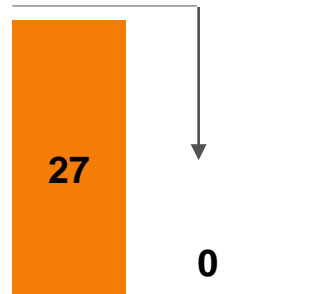
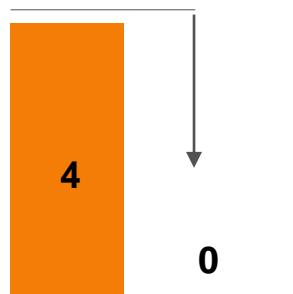
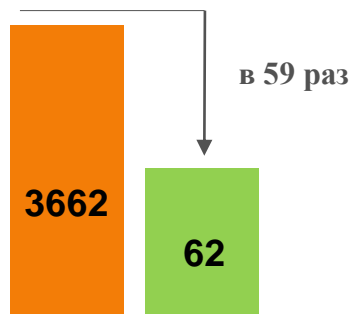
ЗАКРЫТ



ВПП предоставления услуги, мин.

Количество этапов согласований, шт.

Количество бумажных документов, шт.



Основные проблемы

1. Нарушение сроков предоставления услуги. Срок предоставления государственной услуги должен составлять **3 рабочих дня**.
2. Избыточное количество согласований в процессе оказания услуги - **4 этапа согласования**.
3. Наличие бумажных документов (журналы, приказы, уведомления и пр.) - **27 печатных распорядительных документов**.

Проведенные улучшения

1. Изменен регламент в части передачи полномочий на подписание приказа и уведомления об оказании услуги с уровня начальника Департамента на уровень ответственного специалиста с подписанием результата персональной ЭЦП. Контроль за качеством оказания услуги возлагается на председателя комитета + осуществление периодического выборочного контроля. **Количество этапов согласования сократилось до 0 из 4. ВПП сократилось на 1240 минут.**
2. Цифровизация процесса. **Количество бумажных носителей снизилось с 27 до 0. ВПП сократилось на 1140 минут.**
3. Исключен этап регистрации в бумажном журнале входящей корреспонденции по данной услуге. Исключен из процесса секретарь. Использование сотрудниками комитета единого электронного журнала.. Вся регистрация входящей документации в СЭД (Директум).
4. Исключена печать комплекта документов– работа ведется с электронными версиями документов. **ВПП сократилось на 1220 минут.**
5. Внедрен голосовой помощник и чат-бот для консультирования заявителей по пакету документов.

Показатель	Было	Цель	Текущее состояние
1. Время протекания процесса, мин.	3662 мин.	120 мин.	62 мин.
2. Количество этапов согласований, кол.	4 шт.	0 шт.	0 шт.
3. Количество бумажных документов, шт.	27 шт.	0 шт.	0 шт.

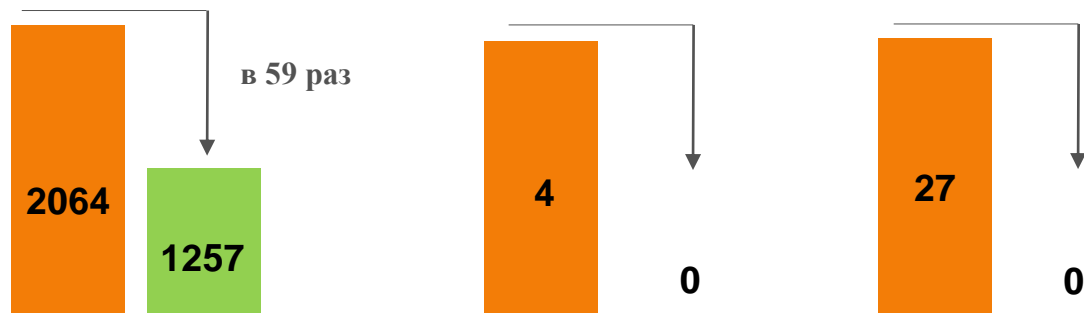
Использование автоматизированной системы сократило временные затраты на обработку поданных заявлений, что позволило оперативно предоставлять услугу за 1 рабочий день.



Снижено время протекания процесса предоставления услуги, мин.

Количество этапов согласований, шт.

Количество бумажных документов, шт.



Показатель	Было	Цель	Текущее состояние
1. Время протекания процесса, мин.	2064 мин.	1500 мин.	1257 мин.
2. Количество этапов согласований, шт.	4 шт.	0 шт.	0 шт.
3. Количество бумажных документов, шт.	27 шт.	0 шт.	0 шт.

Использование автоматизированной системы сократило временные затраты на обработку поданных заявлений, что позволило оперативно предоставлять услугу за 2 рабочих дня.

Основные проблемы

1. Нарушение сроков предоставления услуги. Срок предоставления государственной услуги должен составлять **3 рабочих дня**.
2. Избыточное количество согласований в процессе оказания услуги - **4 этапа согласования**.
3. Наличие бумажных документов (журналы, приказы, уведомления и пр.) - **27 печатных распорядительных документов**.

Проведенные улучшения

1. Изменен регламент в части передачи полномочий на подписание приказа и уведомления об оказании услуги с уровня начальника Департамента на уровень ответственного специалиста с подписанием результата персональной ЭЦП. Контроль за качеством оказания услуги возлагается на председателя комитета + осуществление периодического выборочного контроля. **Количество этапов согласования сократилось до 0 из 4. ВПП сократилось на 807 минут.**
2. Цифровизация процесса. **Количество бумажных носителей снизилось с 27 до 0.**
3. Исключен этап регистрации в бумажном журнале входящей корреспонденции по данной услуге. Исключен из процесса секретарь. Использование сотрудниками комитета единого электронного журнала. Вся регистрация входящей документации в СЭД (Директум).
4. Внедрен голосовой помощник и чат-бот для консультирования заявителей по пакету документов.

ЗАКРЫТ



Государственные услуги: «Отнесение земель/земельных участков к определенной категории земель или их перевод из одной категории в другую»



ВПП предоставления услуги, день. Этапы согласований, шт.

Оценка удовлетворённости услугой, балл.



Показатель	Было	Цель	Текущее состояние
1. ВПП предоставления услуги, дни.	27 дней	15 дней	12 дней
2. Количество этапов согласований, шт.	10 шт.	6 шт.	6 шт.
3. Оценка удовлетворенности на портале Госуслуг (по 5-бальной системе), балл.	3,33 балла	4,40 балла	5,0 балла

Планируется дальнейшее тиражирование решений на другие Департаменты Томской области.

Основные проблемы

1. Длительное ВПП предоставления услуги – **27 дней.**
2. Объемное количество этапов согласования – **10 шт.**
3. Низкая оценка удовлетворенности на ЕПГУ - **3,33 балла из возможных 5 баллов.**

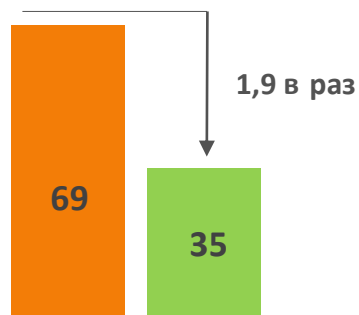
Проведенные улучшения

1. Внедрена система регионального межведомственного электронного взаимодействия. **Сокращено ВПП услуги на 7 дней.**
 - 1.1 Изменен регламент в части передачи полномочий на подписание приказа и уведомления об оказании услуги. **Сокращено ВПП услуги на 8 дней.**
2. Переданы полномочия межведомственных запросов на уровень председателя комитета. **Количество этапов согласований снижено на 4 шт.**
3. Создан сервис по мониторингу оказания услуги на странице сайта Департамента. **Удовлетворённость услугой увеличена на 1,6 балла.**
4. Организована постоянная система сбора обратной связи.
5. При содействии с Минцифры России услуга выведена на ЕПГУ.
6. Подписано соглашение с МФЦ по оказанию услуги регистрации заявления в отдаленных местах Томской области.

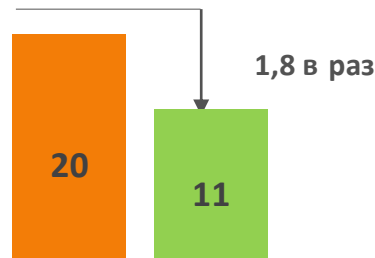
ЗАКРЫТ



ВПП организации личного приема граждан, день.



ВПП формирования графика приема, день.



Показатель	Было	Цель	Текущее состояние
1. ВПП организации личного приема граждан, дни.	69 дней	35 дней	35 дней
2. ВПП формирования графика приема, дни.	20 дней	12 дней	11 дней

Проект готов к тиражированию решений для Северо-Западного федерального округа.

Основные проблемы

1. Длительный срок ожидания личного приема граждан – Длительность ожидания приема после записи составляет более **2 месяцев**.
2. Длительное время формирования графика приема всех руководителей. ВПП составляет **20 дней**.

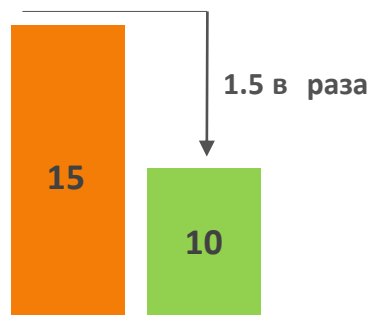
Проведенные/ запланированные улучшения

1. Выстроена система мониторинга за записью на личный прием. В случае наличия у руководителя очереди <10 человек, руководитель автоматически увеличивает количество личных приемов. ВПП снижено на **34 дня**.
2. Формирование графика приема переведен в электронный вид. Это позволило оперативно вносить изменения, исключены пересечения графиков руководителей, возможность бронирования приемной в удобное время. ВПП сокращено на **9 дней**.
3. Изменена форма подачи заявления на личный прием. Это позволило минимизировать не правильные запросы граждан по их вопросам.
4. Выстроена маршрутизация заявок на личный прием от заявителей соответствующим руководителям их помощникам.
5. Разработаны правила личного приема как для посетителей так и для руководителей.
6. Размещена визуализация для маршрутизации заявителя в Открытую приемную.

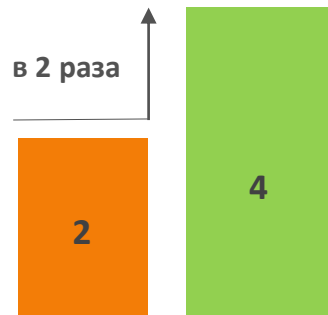
ЗАКРЫТ



ВПП выдачи свидетельств, дни.



Количество точек входа в процесс, шт.



Показатель	Было	Цель	Текущее состояние
1. ВПП выдачи свидетельств , дни.	15 дней	12 дней	10 дней
2. Количество точек входа в процесс, шт.	2 шт.	4 шт.	4 шт.
3. Удовлетворенность клиентов качеством услуг, балл.	3 балла	5 балла	5 балла

Томская область является лидером по срокам предоставления услуги. ТОП 1 в СФО. ТОП 6 по России.

Основные проблемы

1. Длительное ВПП выдачи племенных свидетельств. **Срок оказания услуги 15 дней.**
2. Малое количество точек входа в процесс. **Отсутствует возможности подать заявление по услуге в электронном виде через ЕПГУ и МФЦ.**
3. Избыточное количество документов необходимых к предоставлению в Департамент по регламенту. **Отсутствует возможность получить дубликат племенного свидетельства покупателем скота. Низкая удовлетворённость организаций качеством предоставляемых услуг 3 из 5 балла.**

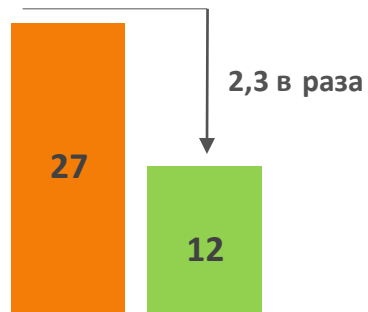
Проведенные улучшения

1. При содействии с Минцифры России услуга выведена на ЕПГУ. **ВПП сокращено на 5 дней.**
2. Подписано соглашение с МФЦ по оказанию услуги регистрации заявления в отдаленных местах Томской области. **Количество точек входа в процесс увеличено на 2 шт.**
3. Создан сервис по мониторингу оказания услуги на странице сайта Департамента. **Удовлетворённость услугой увеличена на 2 балла.**

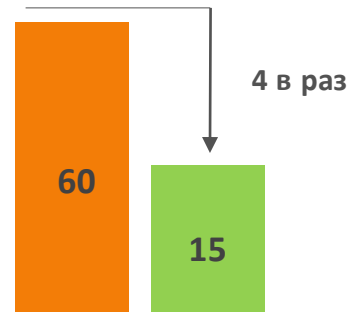
ЗАКРЫТ



ВПП организации личного приема граждан, день



Время услуги по регламенту, дней



Показатель	Было	Цель	Текущее состояние
1. ВПП оказания услуги, дни.	27 дней	12 дней	12 дней
2. Время услуги по регламенту, дни.	60 дней	15 дней	15 дней
3. Точка входа МФЦ.	Нет	Есть	Есть

Томская область является лидером по срокам предоставления услуги ТОП 1 в СФО. ТОП 6 по России.

Основные проблемы

1. Длительное ВПП оказания услуги. **Срок оказания услуги 27 дней.**
2. У заявителя отсутствует возможности подать заявление в электронном виде. У Заявителя нет информации о регистрационном номере и сроках оказания услуги, что вызывает большой поток звонков по уточнению статуса заявления. **Отсутствует цифровизации процесса.**
3. Большая удаленность точки входа в процесс, организации вынуждены подавать заявление в Томске. **Отсутствует возможность подать заявление через МФЦ.**

Внедрение улучшений

1. Изменен регламент в части передачи полномочий на подписание приказа и уведомления об оказании услуги. **Сокращено ВПП услуги на 8 дней.** Переданы полномочия межведомственных запросов на уровень председателя комитета.
2. Внедрена система регионального межведомственного электронного взаимодействия **Сокращено ВПП услуги на 7 дней.**
3. Организована постоянная система сбора обратной связи.
4. При содействии с Минцифры России услуга выведена на ЕПГУ.
5. Подписано соглашение с МФЦ по оказанию услуги регистрации заявления в отдаленных местах Томской области.

ЗАКРЫТ