



**РОСАТОМ**




# **Департамент записи актов гражданского состояния**

**Николаев Сергей Анатольевич**

Заместитель руководителя Департамента ЗАГС Забайкальского края

**Проект:**

**Популяризация  
электронных услуг  
Департамента ЗАГС  
населению  
Забайкальского края**



# Организационно-распорядительные документы



ДЕПАРТАМЕНТ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ  
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

*20 июня 2023 года*

## П Р И К А З

*№ 8*

г. Чита

**О внесении принципов бережливого управления в Департаменте записи актов гражданского состояния Забайкальского края**

В целях совершенствования государственного управления, внедрения принципов бережливого управления в деятельность Департамента записей актов гражданского состояния Забайкальского края и повышения эффективности деятельности в рамках проекта «Эффективный регион» **приказываю:**

1. Определить приоритетным направлением для внедрения принципов бережливого управления Департамента ЗАГС Забайкальского края проект «Популяризация электронных услуг населению Забайкальского края» с 20 июня 2023 года;
2. Утвердить состав рабочей группы по внедрению принципов бережливого управления (Приложения № 1).
3. Руководителям структурных подразделений оказывать содействие ресурсами, участием в рабочей группе, обеспечить и контролировать участие сотрудников в реализации проекта.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель Департамента ЗАГС

О.Ю. Корагина

Приложение № 1  
к приказу Департамента ЗАГС  
Забайкальского края  
от 20 июня 2023 года № \_\_\_\_\_

Состав рабочей группы  
по внедрению принципов бережливого управления  
по направлению  
«Популяризация электронных услуг населению Забайкальского края»

ФИО	Должность
Качковская Лариса Борисовна	Первый заместитель руководителя
Дмитриева Мария Сергеевна	Начальник административной, правовой и кадровой работы
Елгина Екатерина Алексеевна	Консультант отдела административной, правовой и кадровой работы

# Команда проекта

## Качковская Лариса Борисовна

первый заместитель руководителя  
Департамента ЗАГС Забайкальского  
края



## Дмитриева Мария Сергеевна

Начальник отдела  
административной,  
правовой и кадровой работы



## Елгина Екатерина Алексеевна

Консультант отдела  
административной,  
правовой и кадровой  
работы



# Паспорт проекта



УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель Департамента ЗАГС  
Забайкальского края

Корягина О.Ю.

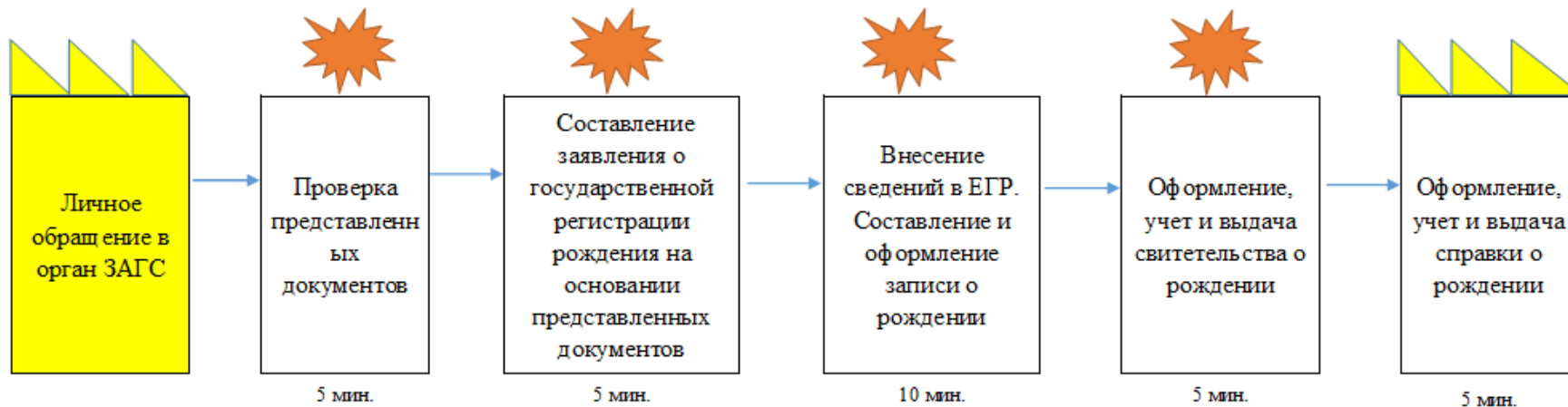
«20» июня 2023 г.

Паспорт проекта Популяризация электронных услуг населению Забайкальского края											
<b>1. Вовлечённые лица и рамки проекта</b> <b>Заказчик:</b> Руководитель Департамента ЗАГС Забайкальского края - Корягина О.Ю <b>Периметр проекта:</b> Департамент ЗАГС Забайкальского края <b>Границы процесса:</b> <b>Начало:</b> текущее состояние (невысокий процент обращений через ЕГПУ) <b>Окончание:</b> увеличение количества обращений граждан через ЕГПУ <b>Владелец процесса:</b> Первый заместитель руководителя Департамента ЗАГС Забайкальского края - Качковская Л.Б. <b>Руководитель проекта:</b> Начальник отдела АПКР – Дмитриева М.С. <b>Команда проекта:</b> Елгина Е.А.		<b>2. Обоснование выбора</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Сокращение времени для получения услуги.</li><li>2. Сокращение очередей в отделах ЗАГС, либо их отсутствие.</li><li>3. Нестабильная работа «Суперсервиса»</li><li>4. Некорректная работа граждан в «Суперсервисе»</li></ol>									
<b>3. Цели и плановый эффект:</b> <table border="1"><thead><tr><th>Наименование цели/показатель, ед. изм.</th><th>Текущий показатель</th><th>Целевой показатель</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Сокращение времени приема граждан, мин.</td><td>30</td><td>15</td></tr><tr><td>2. Отсутствие необходимости посещения органа ЗАГС, %</td><td>5</td><td>15</td></tr></tbody></table>		Наименование цели/показатель, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель	1. Сокращение времени приема граждан, мин.	30	15	2. Отсутствие необходимости посещения органа ЗАГС, %	5	15	<b>4. Ключевые события проекта</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Начало проекта -20.06.2023 г.;</li><li>2. Анализ текущей ситуации, картирование процесса, выявление проблем, формирование предложений по их улучшению с 21.06.2023 г. по 01.09.2023 г.;</li><li>с 20.06.2023 по 28.07.2023 разработка текущей карты</li><li>с 31.07.2023 по 04.08.2023 поиск и выявление проблем</li><li>с 07.08.2023 по 25.08.2023 разработка целевой карты</li><li>с 28.08.2023 по 01.09.2023 разработка Плана мероприятий по реализации проекта.</li><li>3. Защита выработанных решений по совершенствованию, проведение промежуточного совещания – 28.07.2023 г.;</li><li>4. Реализация предложений с 28.07.2023 г. по 29.09.2023 г.;</li><li>5. Мониторинг результатов с 29.09.2023 г. по 14.12.2023г.;</li><li>8. Закрытие проекта – 15.12.2023 г.</li></ol>
Наименование цели/показатель, ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель									
1. Сокращение времени приема граждан, мин.	30	15									
2. Отсутствие необходимости посещения органа ЗАГС, %	5	15									

# Карта текущего состояния процесса регистрации рождения



Текущее состояние: длительность процесса - 50 минут



Итого: ВПП - 30 мин.

# Карта идеального состояния процесса регистрации рождения



Идеальное состояние: длительность процесса - 15 минут



Итого: ВПП - 15 мин.

# Выявление коренных причин методом «5 Почему?»



## Проблема

Граждане не пользуются электронными услугами

Почему?

У граждан нет регистрации на ЕПГУ

Почему?

**Коренная причина**

Отсутствие заинтересованности в  
пользовании электронными  
сервисами

Почему?

**Коренная причина**

Плохое качество или отсутствие  
доступа к сети Интернет в некоторых  
населенных пунктах края



# Анализ проблем «Популяризация электронных услуг Департамента ЗАГС населению Забайкальского края»



Проблема	Коренная причина	Предлагаемое решение	Вклад в цель проекта
Невозможность пользования сервисом	Плохое качество или отсутствие доступа к сети Интернет в некоторых населенных пунктах края		Сокращение ВПП в 2 раза, сокращение числа личных обращений
У граждан нет регистрации на ЕПГУ	Отсутствие заинтересованности в пользовании электронными сервисами	Проводить разъяснительную работу о преимуществах пользования электронными сервисами	

# План мероприятий по реализации проекта



«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель Департамента ЗАГС  
Забайкальского края

О.Ю.Корягина

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.

## План мероприятий по реализации предложений, разработанных в рамках проекта «Популяризация электронных услуг населению Забайкальского края»

+

№	Мероприятия	Ожидаемый результат	Ответственные	Срок	Исполнение
1	Проведение совещания с Министерством здравоохранения Забайкальского края по разъяснению заполнения электронных медицинских свидетельств	Правильность заполнения электронных медицинских свидетельств	Качковская Л.Б.	21.06.2023	Совещание проведено
2	Проведение ВКС со специалистами родильных домов	Правильность заполнения электронных медицинских свидетельств	Качковская Л.Б.	21.06.2023	ВКС проведено
3	Проведение бесед в женских консультациях с будущими мамами	Регистрация рождения через суперсервис сократит время регистрации	Заведующие отделами ЗАГС	ежемесячно	Проводится
4	Составление и распространение памяток по регистрации рождения ребенка через суперсервис «Рождение ребенка»	Правильное заполнение заявлений о регистрации рождения на ЕПГУ сократит время регистрации	Елгина Е.А. Заведующие отделами ЗАГС	10.08.2023	Выполнено



*Вся радость  
жизни уместается  
в улыбке ребенка!*



### **ВАЖНО!**

1. Для подачи заявления через Суперсервис «Рождение ребенка» нужны подтвержденные учетные записи родителей на Госуслугах.
2. До подачи заявления проверьте в личном кабинете Госуслуг в разделе «Документы» сведения о паспорте, в том числе об органе, выдавшем паспорт. В случае несоответствия с данными паспорта воспользуйтесь кнопкой «Редактировать» и дождитесь подтверждения от МВД России.
3. Графу «место рождения ребенка» необходимо заполнить в формате: Страна, Субъект, Населенный пункт.
4. Графу «место рождения матери/отца» необходимо заполнить строго по паспорту.
5. При заполнении заявления внимательно выбирайте орган ЗАГС, в котором планируете получить свидетельство о рождении<sup>1</sup>.

#### **Техническая поддержка Госуслуг:**

Бесплатный номер по России: *Для звонка из-за границы* *Для мобильных телефонов*  
8 800 100-70-10 +7 495 727-47-47 115



## **ПАМЯТКА родителям**

### **Суперсервис «Рождение ребенка»**



# ПАМЯТКА

## по регистрации рождения ребенка через суперсервис «Рождение ребенка» на Госуслугах



Для государственной регистрации рождения через суперсервис маме необходимо:



1. Дать согласие сотруднику медучреждения на оформление электронного медицинского свидетельства о рождении – первый символ в номере будет единицей **1**XXXXXXXX. Реквизиты электронного медицинского свидетельства поступят в личный кабинет мамы на Госуслугах.



2. После поступления электронного медицинского свидетельства в личный кабинет нужно заполнить заявление о регистрации рождения, выбрав «электронное» медицинское свидетельство.



3. Если мама ребенка состоит в браке, заявление направляется в личный кабинет отца ребенка для согласования имени ребенка (на электронную почту отцу приходит ссылка для подтверждения). После подтверждения мама направляет заявление в орган ЗАГС.

Далее:



4. Не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в орган ЗАГС заявления и медицинского свидетельства о рождении, составляется цифровая запись о рождении в «Едином государственном реестре» ЗАГС



5. В личный кабинет мамы на Госуслугах поступит уведомление о государственной регистрации рождения с реквизитами актовой записи о рождении. На основании сведений о государственной регистрации из ЕРГ ЗАГС автоматически формируются полис ОМС, ИНН, СНИЛС ребенка.



6. В течение 7-ми дней после получения уведомления о государственной регистрации рождения у мамы есть возможность выбрать орган ЗАГС и забронировать дату и время на Госуслугах для получения свидетельства о рождении на бумажном носителе<sup>1</sup>.

**ВАЖНО!** Перед использованием суперсервиса «Рождение ребёнка» убедитесь, что Вы имеете подтверждённую учётную запись на портале Госуслуг. При регистрации рождения через суперсервис «Рождения ребёнка» у родителей остается возможность получения свидетельства о рождении в органе ЗАГС на бумажном носителе (при подаче заявления на госуслугах необходимо выбрать пункт, подтверждающий желание заявителя получить свидетельство о рождении в органе ЗАГС).

# Мониторинг результатов



По состоянию на 01.12.2023:

Количество регистраций рождений в режиме суперсервиса через ЕПГУ составило 22% от общего количества регистраций (целевой показатель 15%)

Наименование района	Зарегистрировано рождений	Зарегистрировано рождений в рамках суперсервиса	%
2. Центральный	1830	522	28,5%
3. Ингодинский	573	145	25,3%
4. Железнодорожный	539	160	29,7%
5. Черновский	843	201	23,8%
<b>Всего по г.Чите</b>	<b>3785</b>	<b>1028</b>	<b>27,2%</b>
6. г. Балеи	139	19	13,7%
7. г. Борзя	406	55	13,5%
8. г. Краснокаменск	505	71	14,1%
9. г. Петровск-Забайкальский	284	34	12,0%
10. Акинский	85	6	7,1%
11. Ален-Заводский	45	3	6,7%
12. Газ-Заводский	60	5	8,3%
13. Забайкальский	150	25	16,7%
14. Каларский	44	5	11,4%
15. Калганский	41	6	14,6%
16. Карымский	309	62	20,1%
17. Красночиновский	112	14	12,5%
18. Кыринский	75	8	10,7%
19. Могочинский	198	29	14,6%
20. Нерчинский	268	31	11,6%
21. Нер-Заводский	57	6	10,5%
22. Оловянинский	214	32	15,0%
23. Ононский	75	12	16,0%
24. Приаргунский	122	15	12,3%
25. Сретенский	172	20	11,6%
26. Тунгочоенский	82	15	18,3%
27. Улетовский	179	27	15,1%
28. Хилокский	227	29	12,8%
29. Чернышевский	297	96	32,3%
30. Читинский	752	212	28,2%
31. Шелопугинский	36	3	8,3%
32. Шилкинский	290	61	21,0%
<b>Итого:</b>	<b>9009</b>	<b>1929</b>	<b>21,4%</b>
33. Агинский	348	141	40,5%
34. Дундургинский	145	27	18,6%
35. Могойтуйский	216	44	20,4%
<b>Итого по АБО:</b>	<b>709</b>	<b>212</b>	<b>29,9%</b>
<b>Всего:</b>	<b>9718</b>	<b>2141</b>	<b>22,0%</b>

# Спасибо за внимание

**Николаев Сергей Анатольевич**  
Заместитель руководителя Департамента ЗАГС  
Забайкальского края

Тел.: 8 (3022) 35-94-82

**20.12.2023**

