

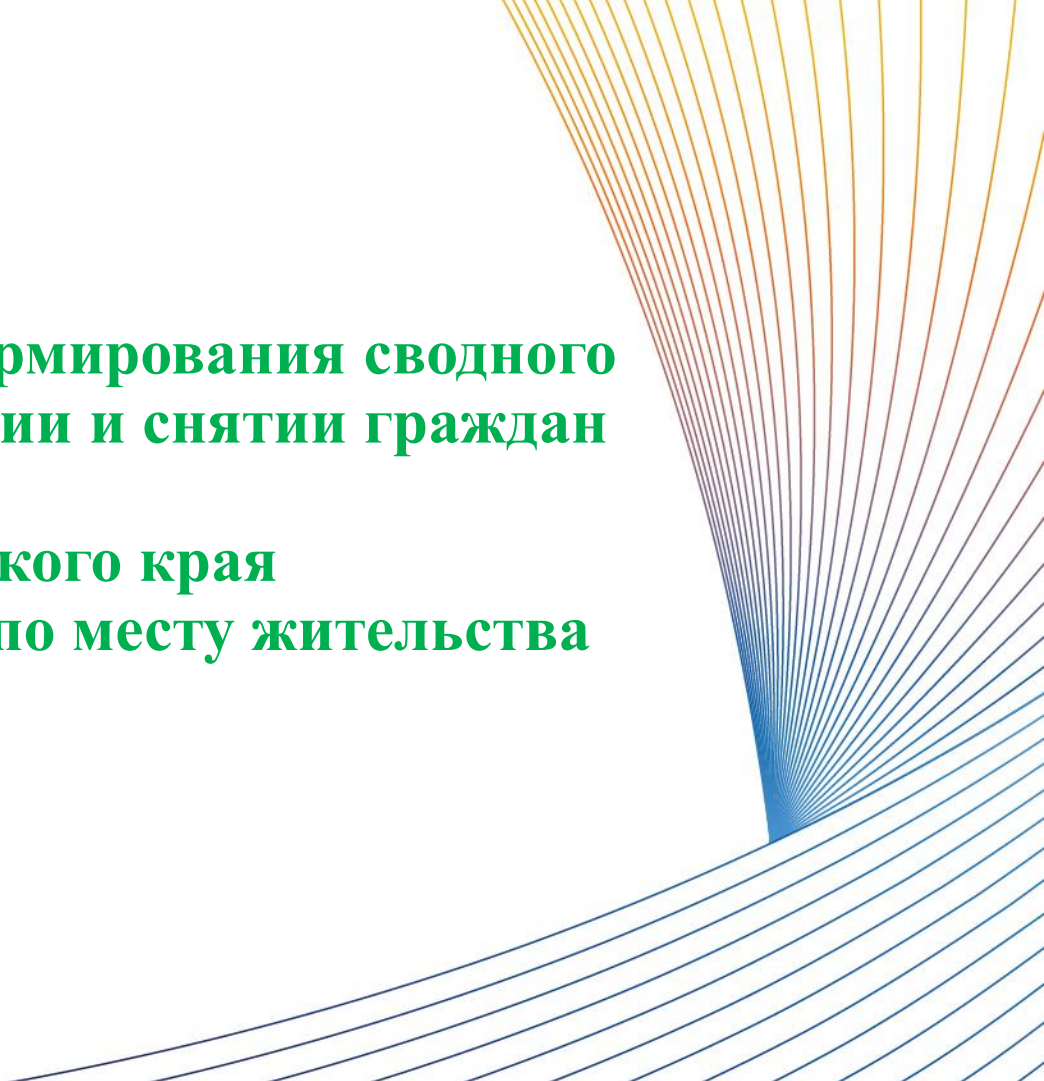


# Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края

**Дорожкова Оксана Николаевна**  
И.о.руководителя РСТ Забайкальского края

# Проект:

**Оптимизация процесса формирования сводного отчета по факту регистрации и снятии граждан Российской Федерации на территории Забайкальского края с регистрационного учета по месту жительства**



# Организационно-распорядительные документы (приказ № 163 от 29.08.2023 г.)



## РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ И ЦЕНООБРАЗОВАНИЮ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ ПРИКАЗ

29 «августа» 2023 года

г. Чита

№ 163

### О внедрении принципов бережливого управления в Региональной службе по тарифам и ценообразованию Забайкальского края

В целях совершенствования государственного управления, внедрения принципов бережливого управления в деятельность Региональной службы по тарифам и ценообразованию Забайкальского края и повышения эффективности деятельности в рамках проекта «Эффективный регион» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Определить приоритетные направления для внедрения принципов бережливого управления в Региональной службе по тарифам и ценообразованию Забайкальского края и сроки открытия проекта «Оптимизация процесса формирования сводного отчета по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства», 1 сентября 2023 года.

2. Утвердить состав рабочей группы по внедрению принципов бережливого управления (Приложение 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.

И.о. руководителя Службы

О.Н.Дорожкова

Приложение № 1 к приказу  
Региональной службы по тарифам  
и ценообразованию Забайкальского края  
от 29 августа 2023 года № 163

### Состав рабочей группы Региональной службы по тарифам и ценообразованию Забайкальского края по внедрению принципов бережливого управления по направлению «Оптимизация процесса формирования сводного отчета по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства»

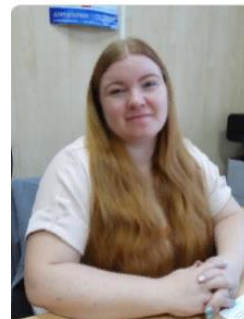
ФИО	должность
Захарова Ольга Владимировна	Начальник отдела энергобалансов ГКУ «Центр экспертиз»
Ким Оксана Евгеньевна	Главный-специалист эксперт отдела тарифов на коммунальные услуги РСТ Забайкальского края
Овчинникова Анна Олеговна	Начальник общего отдела РСТ Забайкальского края
Юганец Татьяна Ивановна	Консультант отдела правового обеспечения и кадров РСТ Забайкальского края

57

**Заказчик проекта:**  
Дорожкова Оксана  
Николаена,  
И.о.руководителя  
РСТ Забайкальского края



**Руководитель проекта:**  
Захарова Ольга  
Владимировна,  
Начальник отдела  
энергобалансов



## Команда проекта



Овчинникова  
Анна Олеговна,  
Начальник общего  
отдела



Юганец,  
Татьяна Ивановна,  
Начальник отдела правового  
обеспечения и кадров



Ким  
Оксана Евгеньевна,  
Главный специалист-эксперт

# Паспорт проекта



«УТВЕРЖДАЮ»  
Исполняющий обязанности руководителя Региональной службы по тарифам  
и ценообразованию Забайкальского края \_\_\_\_\_ О.Н. Дорожкова

## Паспорт проекта

Оптимизация процесса формирования сводного отчета по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства

### 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: Дорожкова Оксана Николаевна, исполняющий обязанности руководителя

Периметр проекта: отдел прогнозирования, анализа и тарифов ТЭК – администрации Муниципальных районов

Границы процесса:

Начало – запрос сведений о фактах регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства у Муниципальных образований

Окончание – получение информации для свода

Владелец процесса: Ким О.Е., главный специалист-эксперт отдела тарифов на коммунальные услуги

Руководитель проекта: Захарова О.В., начальник отдела энергобалансов ГКУ «Центр экспертиз»

Команда проекта: Ким О.Е., Овчинникова А.О., Юганец Т.И.

### 2. Обоснование выбора

1. Длительный процесс подготовки ежемесячной отчетной информации по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства
2. Нарушение сроков предоставления информации

### 3. Цели и плановый эффект

Наименование цели, ед. измерения	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение трудозатрат специалиста на обработку и свод информации от каждого района, мин	10	1
Сокращение количества районов, направляющих информацию с нарушением сроков, %	43	8
Время протекания процесса, дн.	5-11	3-4

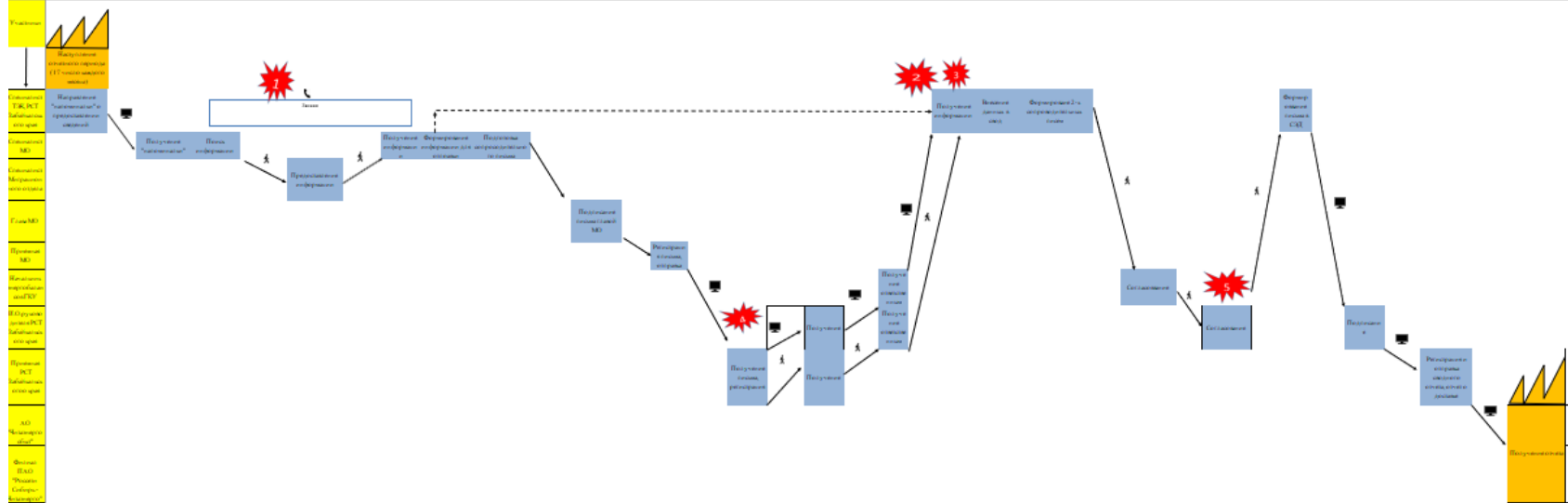
### 4. Ключевые события проекта

1. Начало проекта – 29.08.2023
2. Разработка карты текущего состояния, проведение хронометража, выявление проблем – 29.08.2023- 07.09.2023
3. Разработка карты идеального состояния – 07.09.2023
4. Анализ проблем - 07.09.2023- 13.10.2023
5. Промежуточное совещание – 19.09.2023
6. Реализация проекта – 20.09.2023 - 10.11.2023
7. Мониторинг устойчивости – 11.11.2023 - 27.12.2023
8. Закрытие проекта - 28.12.2023

# Текущая карта процесса



Цели и задачи, руб. год	1			1-4					1-3										1	1-2					1	5-11							
Цели, задачи, руб.	5	2	1	5	2	1	2	1	3	2										3	5	1	2	1	10	1	4	3	2	1	15	1	63
Цели, задачи, руб.	10	1	5	10	10	1	10	1	10	1	2	10	2	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	200					



Потери времени на выполнение об отчете																												5-11
Непредоставление информации																												5-11
Нарушение сроков предоставления информации																												5-11
Плавные движения на графике потока																												5-11
Плавные движения на графике по количеству документов																												5-11

# Текущие проблемы

1

Затраты времени на напоминание об отчете

2

Непредоставление информации

3

Нарушение срока предоставления информации

4

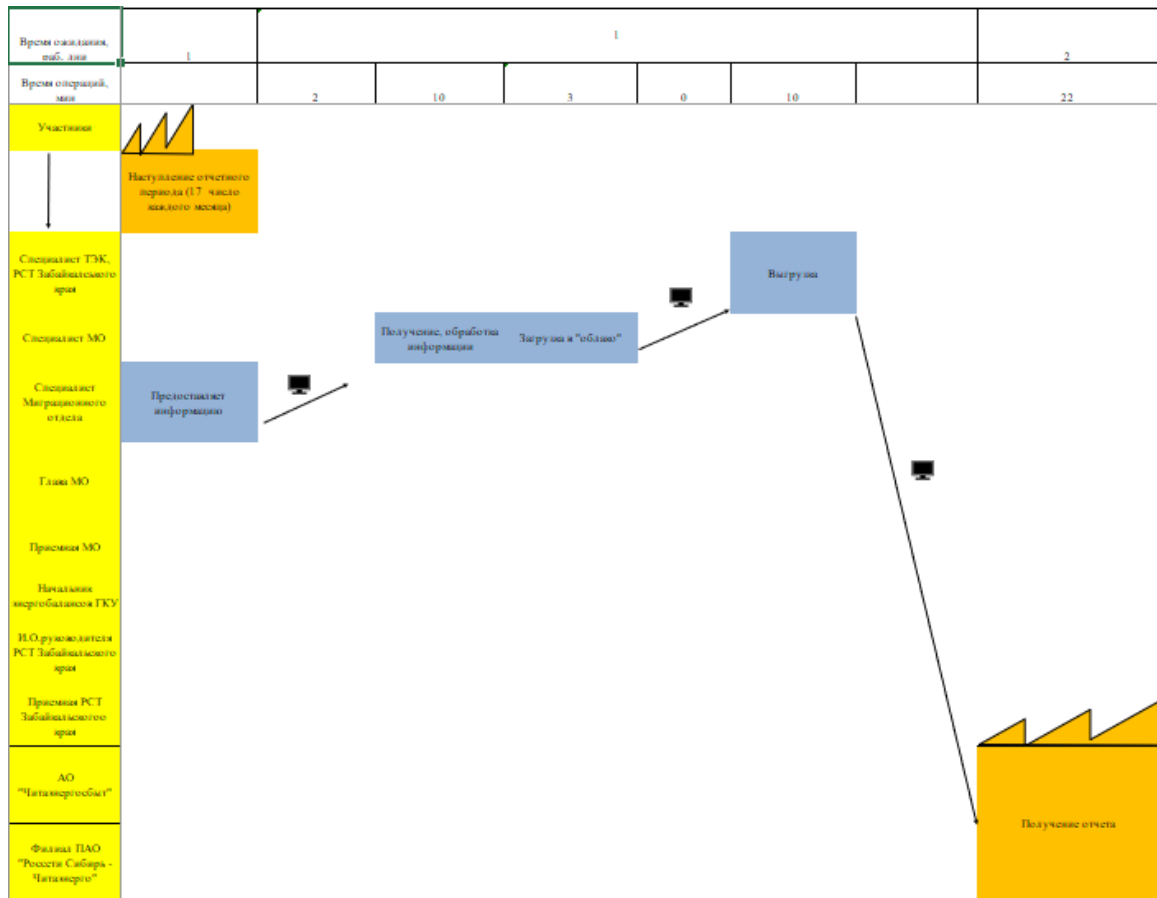
Лишние движения на направление писем

5

Лишние движения на согласование бумажного носителя



# Идеальная карта процесса





# Выявление коренных причин методом «5 Почему?»

## 1 Проблема

Затраты времени на напоминание, звонки

Почему?

Не укладываются в предварительный срок

Почему?

Коренная причина

Человеческий фактор

## 2 Проблема

Непредоставление информации, нарушение сроков предоставления информации

Почему?

Отсутствие данных

Почему?

Коренная причина

Отказ в предоставлении данных со стороны Миграционной службы

Человеческий фактор

## Проблема

Лишние движения на направление писем

Почему?

Формируется официальный ответ на официальный запрос

Почему?

Коренная причина

Есть официальный запрос (В запросе не указан конкретный способ направления информации для отчета)

## Проблема

Лишние движения на согласование бумажного носителя

Почему?

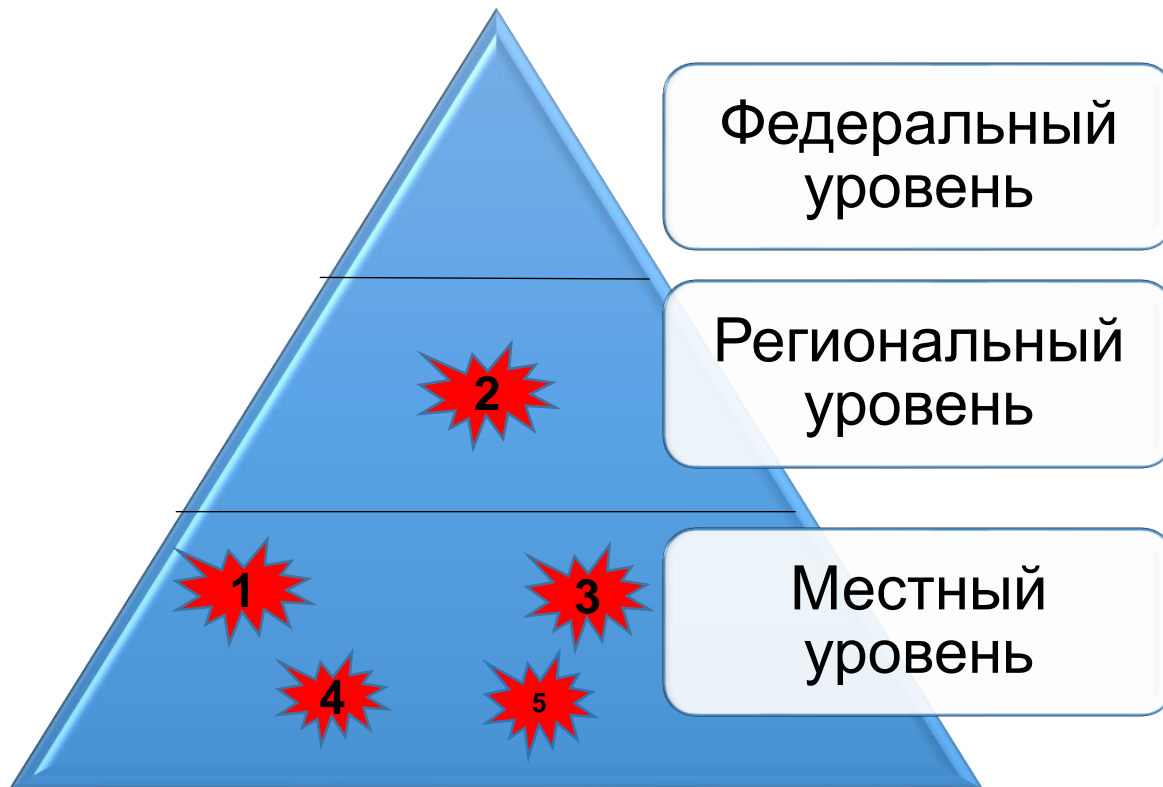
Нет возможности внести изменения в готовый проект в дело-СЭД

Почему?

Коренная причина

Не предусмотрена возможность редактирования

# Пирамида проблем

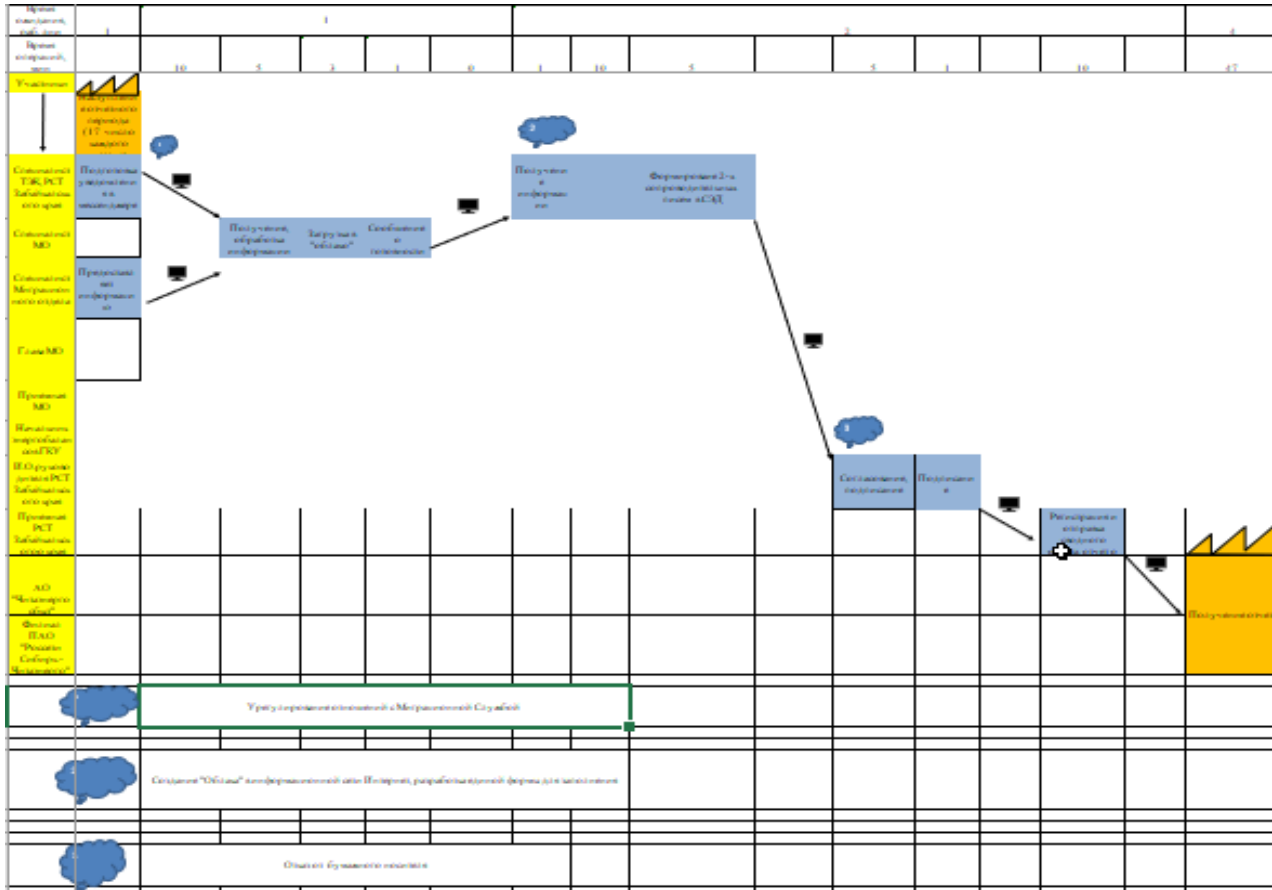


# Вклад в цель проекта



№	ПРОБЛЕМА	ПЕРВОПРИЧИНА	ПРЕДЛАГАЕМОЕ РЕШЕНИЕ	ВКЛАД В ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛИ %
1	Затраты времени на напоминание, звонки	Человеческий фактор	Создание группы в мессенджере	Сокращение ВПП на 1 день (14 %)
2,3	Непредоставление информации, нарушение сроков предоставления информации	Отказ в предоставлении данных со стороны Миграционной службы, человеческий фактор	Урегулирование отношений посредством заключения соглашения, с указанием сроков предоставления информации	Сокращение ВПП на 3 дня (43 %)  Сокращение районов направляющих информацию с нарушением срока на 8 % (3 МО)  Сокращение времени на свод на 9 мин.
4	Лишние движения на направление писем	Наличие официального запроса  (В запросе не указан конкретный способ направления информации для отчета)	Указать конкретный способ предоставления информации в запросе.	Сокращение ВПП на 2 дн (29%)
5	Лишние движения на согласование бумажного носителя	Не предусмотрена возможность редактирования проекта в дело СЭД	Решение вопроса о предоставлении информации в адрес АО «Читаэнергообл» и филиала ПАО «Россети Сибирь – Читаэнерго» без официального письма	Сокращение ВПП на 1 день (14 %)

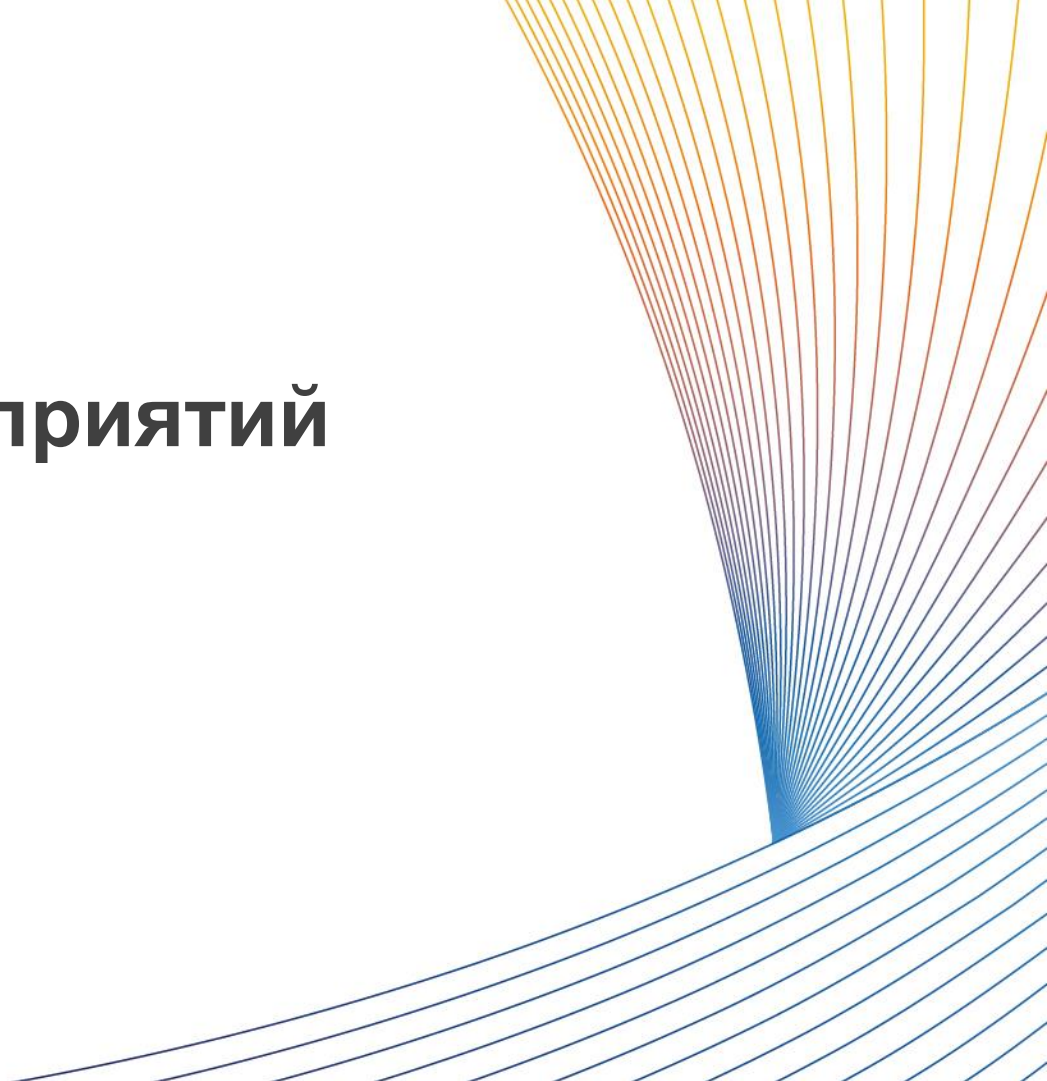
# Целевая карта процесса



# План мероприятий по реализации проекта

	Предлагаемое решение	Ответственные	Срок	Исполнение
1	Проработка решения проблем между РСТ Забайкальского края и Управлением по вопросам миграции УМВД России по Забайкальскому краю по вопросу предоставления сведений о регистрации и снятии с регистрационного учета граждан по месту жительства	Дорожкова О.Н.	14.09.2023	✓
2	Создание группы в мессенджере для напоминания о сроке предоставления информации	Чуприков Р.Е.	18.10.2023	✓
3	Составление запроса в адрес Администраций муниципальных образований с указанием конкретного способа и срока направления информации в адрес РСТ Забайкальского края (загрузить информацию в облако, направление информации без сопроводительного письма)	Овчинникова А.О.	19.10.2023	✓
4	Разработка единой формы для предоставления информации	Овчинникова А.О. Ким О.Е.	25.09.2023	✓
5	Создание «mail.ru Облако» или «Yandex Disk»	Чуприков Р.Е.	28.09.2023	✓
6	Разработка инструкции по работе с облаком	Малюк Б.Г. Чуприков Р.Е.	28.09.2023	✓
7	Разработка обучающего видео «загрузка информации в облако»	Малюк Б.Г. Чуприков Р.Е.	29.10.2023	✓
8	Предоставление паролей для доступа к облаку	Малюк Б.Г. Чуприков Р.Е.	19.10.2023	-

# Реализация мероприятий



# Выполнение плана мероприятий



**Проблема**

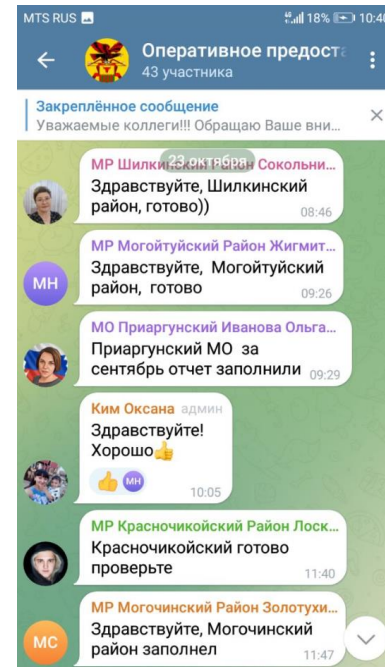
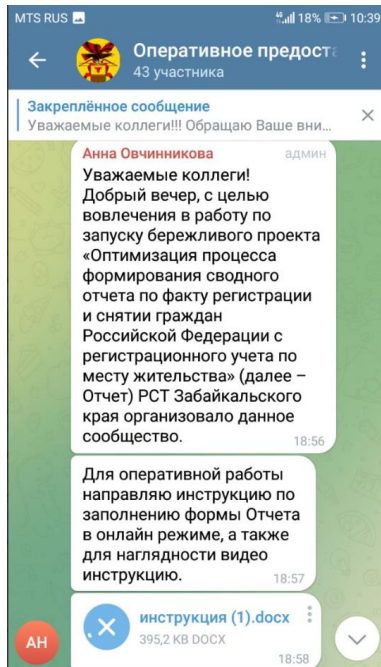
Затраты времени на напоминание, звонки

**Решение**

Создание группы в мессенджере Telegram

**Результат**

Сократили время на напоминание, ВПП на 2 день



# Проблема

Непредоставление информации, нарушение сроков предоставления информации



# Решение

Составление запроса в адрес Администраций муниципальных образований с указанием конкретного способа и срока направления информации в адрес РСТ Забайкальского края

# Результат

1. Был направлен запрос в адрес Администраций муниципальных образований с указанием конкретного способа и срока направления информации в адрес РСТ Забайкальского края.
2. Сократилось количество муниципальных образований предоставляющих информацию с нарушением сроков (100%)
3. Сократили время на свод информации (0,5 мин), ВПП на 3 дня



## РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ И ЦЕНООБРАЗОВАНИЮ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

Адрес местонахождения:  
Горного ул., д. 43, г. Чита,  
Забайкальский край, 672000  
Почтовый адрес:  
Буткина ул., д.37, д/в 707, г. Чита, 672002  
тел.: (302)21-11-51  
E-mail: [post@rst.e-zab.ru](mailto:post@rst.e-zab.ru)  
22.09.2023 № 03.4278  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Главам (руководителям)  
администраций муниципальных  
районов, городских округов  
Забайкальского края  
(по списку)

### Уважаемые коллеги!

В целях исполнения поручения Губернатора Забайкальского края А.М. Осипова по перезагрузке системы бережливого управления в регионе и повышения эффективности деятельности в рамках проекта «Эффективный регион» Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края запускает бережливый проект «Оптимизация процесса формирования сводного отчета по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства».

С целью осуществления данного проекта, вовлечения в работу и для последующего добавления в группу в мессенджере, необходимо предоставить информацию ответственного за предоставление сведений по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства на электронную почту: [cszh@rst.e-zab.ru](mailto:cszh@rst.e-zab.ru), в соответствии с приложением, в срок **до 28 сентября 2023 года**.

Приложение: в 1 л. в 1 экз.

И.о.  
руководителя  
Службы



О.Н.Дорожкова



## РЕГИОНАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ И ЦЕНООБРАЗОВАНИЮ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

Адрес местонахождения:  
Горного ул., д. 43, г. Чита,  
Забайкальский край, 672000  
Почтовый адрес:  
Буткина ул., д.37, д/в 707, г. Чита, 672002  
тел.: (302)21-11-51  
E-mail: [post@rst.e-zab.ru](mailto:post@rst.e-zab.ru)  
19.10.2023 № 03.4274  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Главам (руководителям)  
администраций муниципальных  
районов, городских округов  
Забайкальского края  
(по списку)

### Уважаемые руководители!

В целях исполнения поручения Губернатора Забайкальского края А.М. Осипова по перезагрузке системы бережливого управления в регионе и повышения эффективности деятельности в рамках проекта «Эффективный регион» Региональная служба по тарифам и ценообразованию Забайкальского края (далее – РСТ Забайкальского края, Служба) запустила бережливый проект «Оптимизация процесса формирования сводного отчета по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства».

С целью осуществления данного проекта, вовлечения в работу и для последующего добавления в группу в мессенджере «Telegram», необходимо было предоставить информацию ответственного за предоставление сведений по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства, письмо от 22 сентября 2023 года № 03.4278.

Вместе с тем, не предоставили информацию: Администрация Александрово – Заводского муниципального округа, Администрация муниципального района «Ононский район», Администрация муниципального района «Читинский район», Администрация муниципального района «Шелопутинский район», Администрация Черновского административного района городского округа «Город Чита», Администрация Железнодорожного административного района городского округа «Город Чита», Администрация Ингодинского административного района городского округа «Город Чита».

Также, отсутствует техническая возможность добавить в чат: Администрацию муниципального района «Тункооченский район», Администрацию муниципального района «Балейский район»,

Администрацию муниципального района "Калганский район", Администрацию Агинского Бурятского округа Забайкальского края.

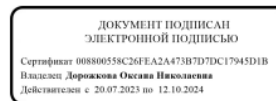
Для оперативного предоставления отчета по факту регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту жительства (далее – Отчет), РСТ Забайкальского края направляет инструкцию по заполнению формы Отчета в онлайн режиме. Также, в мессенджере «Telegram» направлена видеoinструкция по заполнению формы Отчета. Ссылка для добавления в группу в «Telegram» канал: <https://t.me/+sCSu9asTiOE0ZjQy>.

РСТ Забайкальского края также напоминает о необходимости уведомления о смене ответственного лица за предоставление данного Отчета.

Дополнительно сообщаем, что заполнять Отчет необходимо в срок до **23 числа ежемесячно**, в соответствии с прилагаемой инструкцией. О заполнении отчета, просьба уведомить в «Telegram» канале.

Приложение: инструкция в формате Word.

И.о.  
руководителя  
Службы



О.Н.Дорожкова





# Проблема

## Лишние движения на направление писем



# Решение

## Был направлен запрос в муниципальные образования с указанием конкретного срока и формы предоставления отчета

# Результат

- 1. Разработана форма заполнения отчета.
- 2. Разработана и направлена инструкция, в том числе и видео по заполнению формы отчета.
- 3. Сократили ВПП на 2 дня

## Форма заполнения отчета

Форма для заполнения - Google Таблицы

ИН Ф О Р М А Ц И Я  
о количестве зарегистрированных лиц, проживающих в жилых помещениях на территории субъекта Российской Федерации

	Административный округ	Район административного округа	Улица	Дом	Корпус	Строение	Квартира	Количество зарегистрированных граждан (человек)	В том числе временно зарегистрированных граждан по месту жительства (человек)
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									

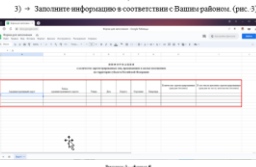
## Инструкция по заполнению отчета

Указанные поля! Для работы с облаком вам необходимо выполнить следующие шаги!

1) = Скопировать ссылку!

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1860qGdJG\\_GW0\\_NRE6GQRMJ\\_M5C0NF8CH1D2B6fc-ednqtd0/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1860qGdJG_GW0_NRE6GQRMJ_M5C0NF8CH1D2B6fc-ednqtd0/edit#gid=0) (стр. 1)!

После вставьте ее в любой браузер, который вы используете и нажмите Enter!



Главы (руководители) администраций муниципальных районов, городских округов Zabaysky Krai (по списку)

внутригородской территории города федерального значения сведения о регистрации в связи с регистрационным учетом по месту жительства. В сложившейся ситуации Вам необходимо назначить ответственного лица за получение вышеназванной информации в органы регистрационного учета, а также выделить процесс работы непосредственно внутри органы местного самоуправления.

Таким образом, в связи с поручением Губернатора по вопросу буровозного проекта, прошим и дополнительно сделать предоставленное заново информацию. Напоминаем, что информация по заполнению отчета была направлена ранее письмом № 08/274 от 19 октября 2023 года.

В случае возникновения сложностей в получении информации или иных вопросов, просим обратиться в адрес РСТ Zabaysky Krai по номеру в 8 (8022)-21-12-45.



### Уважаемые руководители!

В целях исполнения поручения Губернатора Zabaysky Krai А.М. Осипова по переструктуризации системы борисовского управления в регионе и повышения эффективности деятельности в рамках проекта «Эффективный регион» Региональная служба по тарифам и ценообразованию Zabaysky Krai (далее – РСТ Zabaysky Krai, Служба) инициирует борисовский проект «Оптимизация процесса формирования сведения отчета по факту регистрации в связи с гражданами Российской Федерации с регистрационным учетом по месту жительства».

В соответствии с пунктом 11 Постановления Правительства Российской Федерации № 614 от 22 июля 2013 года «О порядке установления и применения социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) и о внесении изменений в отдельные акты Правительства Российской Федерации по вопросам установления и применения социальной нормы потребления электрической энергии (мощности)», органы местного самоуправления обязаны направить информацию о количестве зарегистрированных граждан в адрес РСТ Zabaysky Krai.

Согласно приказу Министерства внутренних дел Российской Федерации от 31 декабря 2017 года № 984 «Об утверждении административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации», орган регистрационного учета своевременно предоставляет главе местной администрации муниципального района, городского округа,

Ваша Оптимизация борисовского управления, №8/274 от 19-10-2023

## 5 Проблема

Лишние движения на согласование  
бумажного носителя

## Решение

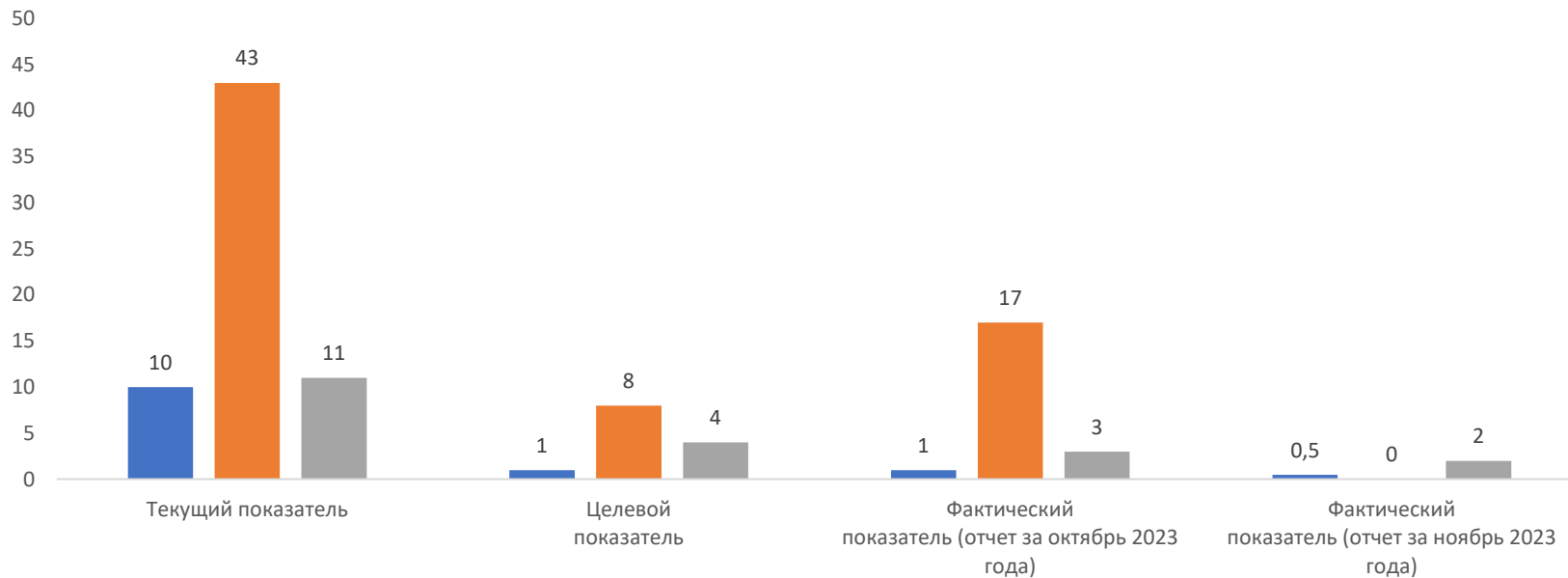
В рабочем порядке был решен вопрос о  
направлении информации без  
сопроводительного письма на электронную  
почту АО «Читаэнергосбыт» и филиала  
ПАО «Россети Сибирь – Читаэнерго»

## Результат

Сокращение ВПП на 2 дня



# Мониторинг целевых показателей



- Сокращение трудозатрат специалиста на обработку и свод информации от каждого района, мин
- Сокращение количества районов направляющих инфомацию с нарушением сроков, %
- Время протекания процесса, дн.

# Достижение целевых показателей



Наименование показателя	Текущий	Целевой	Фактический	Эффективность, %
1.Сокращение трудозатрат специалиста на обработку и свод информации от каждого района, мин	10	1	0,5	105,6
2.Сокращение количества районов направляющих информацию с нарушением сроков. %	43	8	0	122,9
3. Время протекания процесса, дн.	5-11	3-4	1-2	164,3

**Выполнение плана мероприятий  
составило 100%**

**Эффективность по проекту – 130,9%**

# Спасибо за внимание

**Ким Оксана Евгеньевна**

Главный специалист-эксперт  
отдела тарифов  
на коммунальные услуги

Тел.: +7 (3022) 21-12-62  
Моб. тел.: +7 914-511-11-55  
E-mail: [kimoe@rst.e-zab.ru](mailto:kimoe@rst.e-zab.ru)

28.12.2023

