



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
РОСАТОМ

Lean Smart City

Егор Бурцев,
Заместитель директора проектного офиса LSC

2021

Раздел 1.

Процессы и цифровые сервисы

Департамент общественной безопасности и контроля:
«Профилактика нарушений правил благоустройства»
«Контроль за сохранностью автодорог»



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM

№ п/п	Дата поступления информации о нарушении	Описание нарушения	ФИО	Телефон	название юр.лица	e-mail	Информация о собственнике территории	Материалы фотофиксации нарушения	Фотоматериалы о результатах предпринятых мер	Дополнительная информация
1	21.08.20	ул. Лермонтова, 56а, завершено строительство, складирован мусор					Исмаилов Ильхам Мамад оглы (ул. 1905 года, д. 72Б)			листочка вручена Муноконтроль направлен предостерег (срок 11.09) Исполнено
2	21.08.20	Восточнее ул. Лермонтова, 56а, грязное НТО					Тел: +8248802536 — Лиа Андреевна АО «Южно-Сахалинский хлебокомбинат»			Собственн проинформ 21.08.2023 реакциует, адекватно оформить Контроль ДГР, лист вручена Муноконтро (материал направлен администр комиссии)
3	21.08.20	восточнее Сахалинской, 220а, складирование шин					478 —			листочка в Со слов Ил уболаи .ru

Характеристики текущего состояния процессов

- Дезинтегрированные интерфейсы и базы данных
- Ненормализованные данные
- Отсутствие сквозного понимания процесса у всех участников
- Регламенты не соотносятся с реальным бизнес-процессом
- СЭД – перегружен и не ориентирован на бизнес-процесс

Департамент общественной безопасности и контроля: «Профилактика нарушений правил благоустройства» «Контроль за сохранностью автодорог»



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM

ДОБИК
Личный кабинет

Профилактика

Дорожный контроль

Профилактика

Показать фильтр

№	Адрес	Дом	Срок	Статус
0421	ул. Хабаровская	2	09.02.21	Устранено
0419	Комсомольская	120а	09.02.21	Устранено
0422	Фабричная	19а	30.06.21	Проверка устранения ...
0473	Бумажная	24/3	31.03.21	Создание черновика
0472	Бумажная		31.03.21	Создание черновика
0471	Бумажная	24/7	31.03.21	Создание черновика
0470	Бумажная	24	31.03.21	Создание черновика
0469	Железнодорожная	226	31.03.21	Создание черновика

Нарушение № 0421 Редактировать

Ирина Анатольевна Тюрина Анатольевна

Фотографии нарушения

1 из 3

Фотографии после устранения

Выберите что добавить/редактировать

- Адрес
- Вид нарушения
- Описание
- Срок устранения нарушения
- Физ/Юр лицо
- Телефон нарушителя
- E-mail нарушителя
- Дополнительную информацию о нарушителе
- Канал получения информации
- Продолжить заполнение в офисе

November 17, 2020

Добавить нарушение правил благоустройства

Прикрепите фото и геолокацию, потом нажмите /ok либо введите любой символ

November 20, 2020

Бот ждет от вас ответ

БЫЛО: до 3 дней → **СТАЛО: 1 день**

~20 нарушений фиксирует инспектор за рейд:
8 типов документов формируются автоматически (~1 000 ед. в год)
1ч/день тратилось специалистом на ведение реестра нарушений,
теперь не более **10 мин.**

За счет чего достигаем результата

LEAN

- Сокращение времени на формирование карточки нарушения
- Повышение качества контроля устранения нарушений
- Оптимизация инспекционных маршрутов специалистов

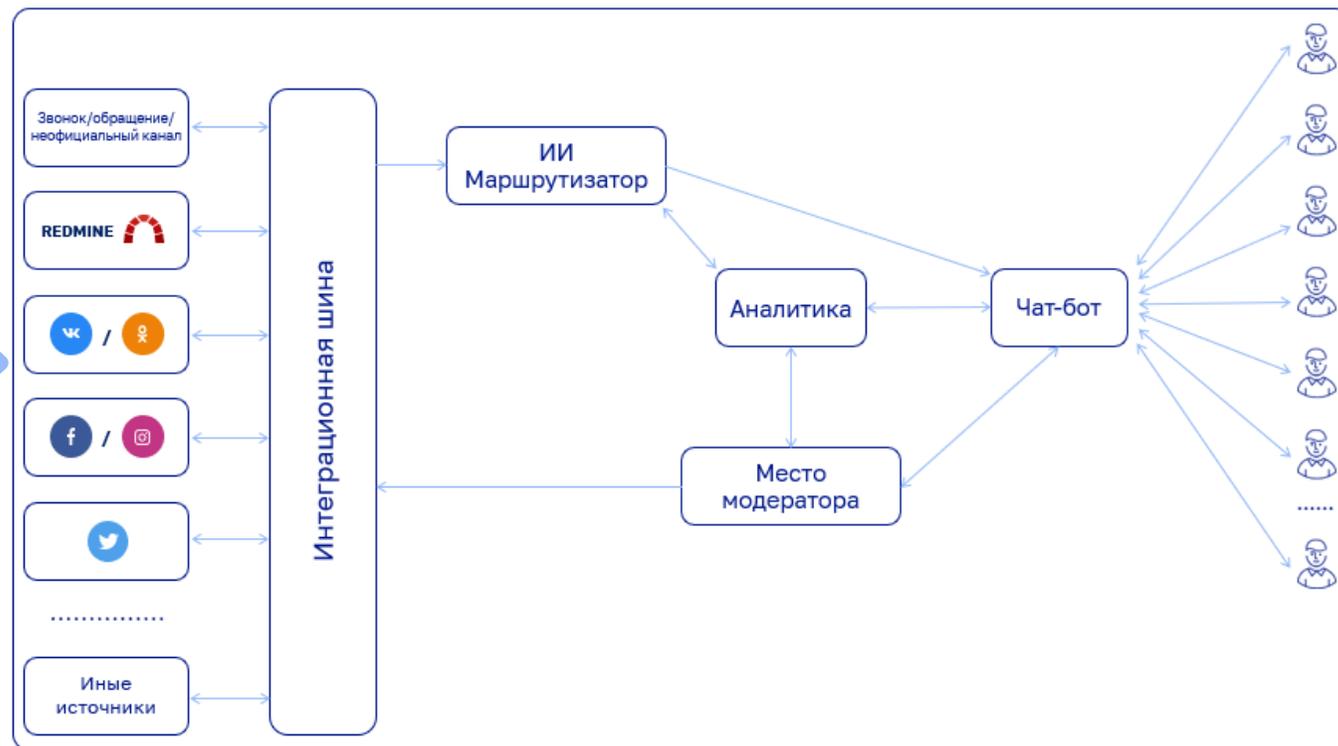
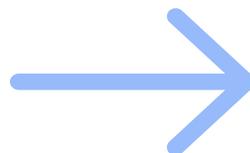
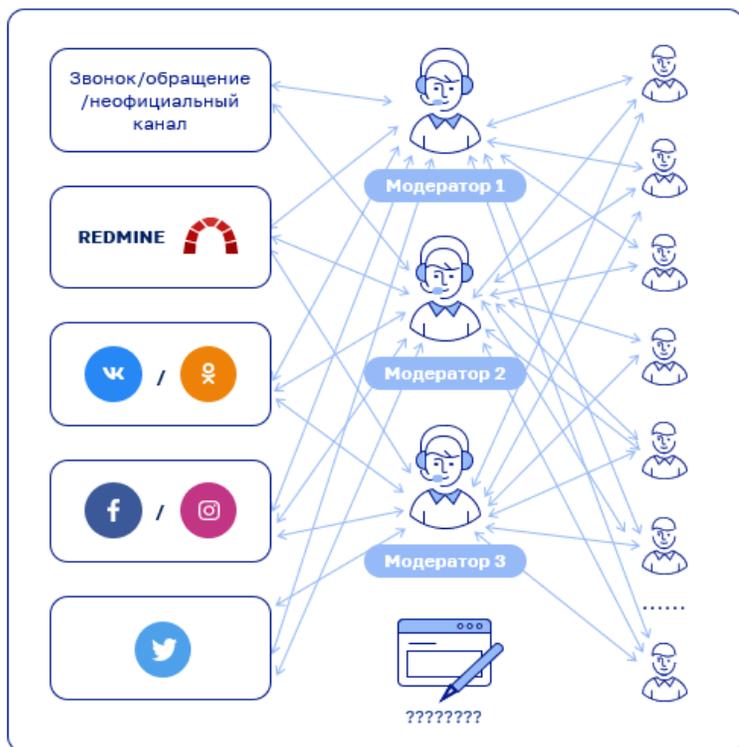
SMART

- Автоматизация рутинных операций
- Возможность фиксации нарушения «в полях» через телеграм-бот
- Автоматизация ввода геоданных в систему
- Автоматизация контроля устранения нарушения и уведомлений

Единый контакт-центр муниципалитета



РОСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM



- Интеграция сообщений в единое окно с сохранением омниканальности
- Шаблонизация маршрутов на основании статистики

- Гибкая настройка чат-ботов
- Настраиваемые шаблоны отчетов и аналитики
- Помощь ИИ в фильтрации входящих сообщений

Единый контакт-центр муниципалитета



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM

Рабочее место модератора

- + Создать
- 🕒 Новые
- 🕒 В работе
- 🕒 На согласовании
- ✓ Решённые
- 🗑 Удалённые
- 📊 Статистика

test.social_media.moderator

11 февраля 15:01
redmine
Владелец: Южно-Сахалинск .
Пост/тема: Авиационная 76. Снег
Сообщение: Здравствуйте, скажите пожалуйста...

11 февраля 15:00
redmine
Владелец: Южно-Сахалинск .
Пост/тема: Попасть в садик
Сообщение: Здравствуйте, у меня к вам есть пр...

Назад к обращениям

Запуск в работу

11 февраля 2021 15:01

redmine

Владелец: Южно-Сахалинск .
Пост/тема: Авиационная 76. Снег
Сообщение: Здравствуйте, скажите пожалуйста что делать вообще не чиститься, ни разу за всю зиму его не чистили. Можно ли как-то это исправить?

Выбрать тип проблемы

Выбрать Департамент

Выбрать ответственного

Выбрать время реакции

Оставьте сообщение ответственному

sakhalin_requests_test bot

Сообщение гражданина: Яма по улице Ленина. Сообщение...

Взять в работу 12:02

Когда будет решена проблема? 12:02

Когда будет решена проблема... 12:02

Готов дать ответ сейчас 12:02

Предоставьте ответ на сообщение или опишите каким образом вы решаете или решили данную проблему. При возможности сначала прикрепите фото, подтверждающее решение проблемы. ВНИМАНИЕ! Текст ответа на обращение необходимо отправить отдельно от фотографии. 12:02

Предоставьте ответ на сообщение или опишите каким образом...

БЫЛО: до 6 дней



СТАЛО: 8-24 часа

>10 тыс. сообщений обрабатывается ежегодно

15-20 учетных записей мониторится модераторами

За счет чего достигаем результата

LEAN

- Формирование закрепление ответственности и маршрутов диспетчеризации проблем
- Формирование стандартов работы с сообщениями из соц. сетей для исполнителей
- Формирование правил и шаблонов обратной связи для исполнителей

SMART

- Интеграция сообщений из 10 учетных записей в единое ситуационное окно
- Контроль исполнительской дисциплины
- Ведение статистики по типам обращений
- Использование чат-ботов для коммуникации с исполнителями

Муниципальные услуги:

«Заключение соглашения о перераспределении земель и земельных участков»

«Предоставление участка со строением»



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM

Заявление

test.land.head_person

Отправлено: 0/3 | Получен ответ: 0/3

Департамент землепользования
Сформируйте автоматический запрос в ДЗП, проверьте и при необходимости отредактируйте его, после чего загрузите в систему.
Сформировать запрос

Департамент архитектуры и градостроительства
Сформируйте автоматический запрос в ДАП, проверьте и при необходимости отредактируйте его, после чего загрузите в систему.
Сформировать запрос

Росреестр
Загрузите в систему ответ Росреестра, запрошенный через РСМЭВ.
Выбрать файлы
Загрузить ответ

Анализ на комплектность пакета документов по заявлению
№ 1234567890
Дата поступления: 13.10.2020
Инициатор: 01234567890
Принято лично

Заявитель
Классификация статуса: Физическое лицо
ФИО: Константинова Александра Александровна
Дата рождения: 25.07.09 | Пол: Женский | 8 123 456 78 90
Серия и номер паспорта: | Дата выдачи: |
Кем выдан: | Код подразделения: |
отделением ОБД по району Московский гор. Южно-Сахалинск

Пакет документов
1. Подготовка запроса ДАП
2. Подготовка запроса ДЗП
3. Анализ документов и выбор способа получения
4. Получение ответа заявителем
5. Проверка документов на соответствие условиям предоставления услуги на земельных участках заявителя

БЫЛО: до 30 дней



СТАЛО: 17 дней

>800/год процессов запускается по двум услугам

>1600/год межвед. запроса автоматизируются в рамках данных услуг

>2400/год документов формируются в рамках данных услуг

За счет чего достигаем результата

LEAN

- Выпрямление потоков
- Изменение инструкции по документообороту
- Перераспределение зон ответственности между департаментами
- Корректировка должностных инструкций исполнителей

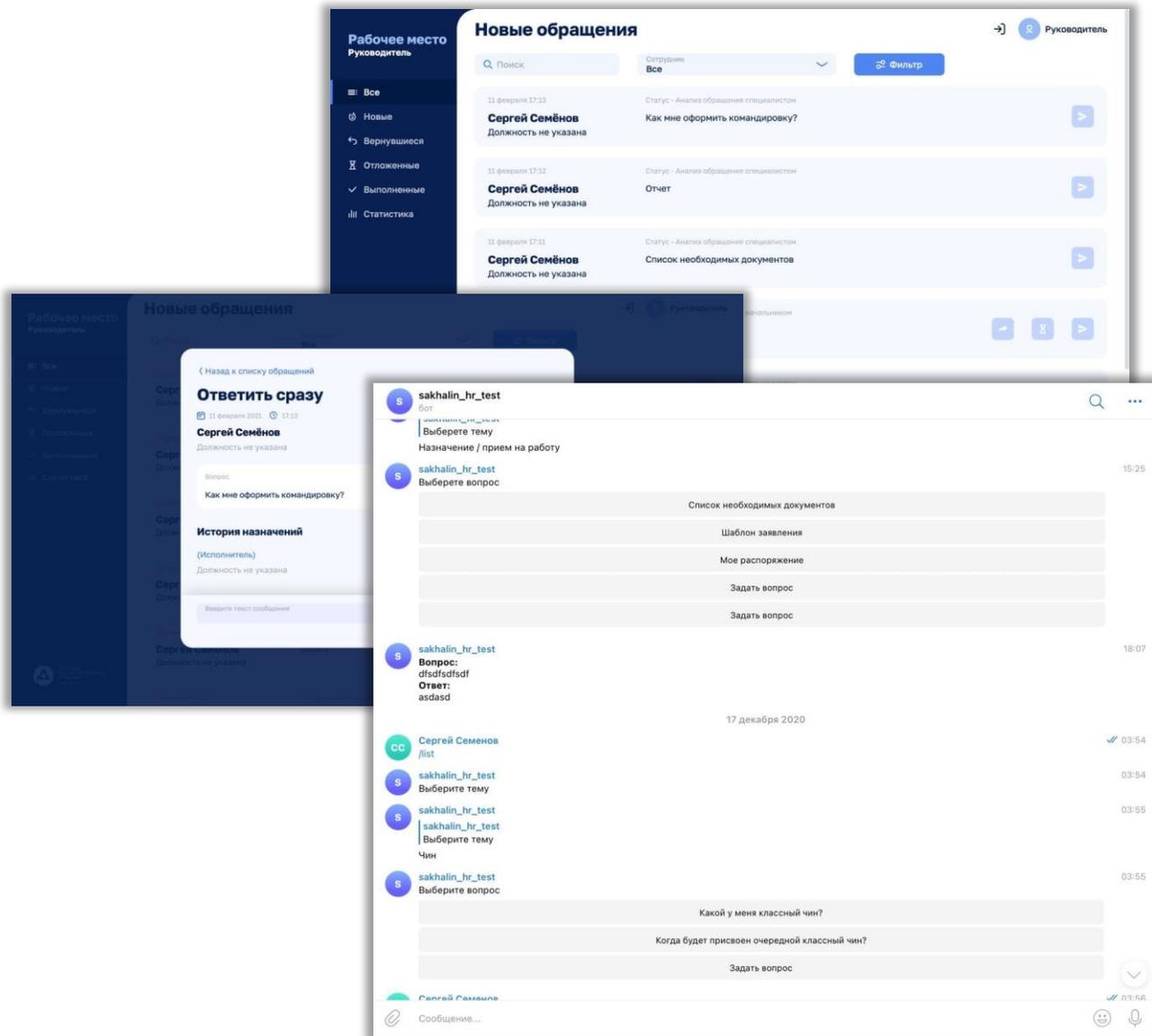
SMART

- Централизация процессов предоставления услуги в единой экосистеме
- Интеграция разрозненных хранилищ разных отделов по услуге в единую базу данных
- Контроль загрузки исполнителей
- Автоматизация рутинных операций

Взаимодействие с персоналом по вопросам HR



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM



БЫЛО: 1 день



СТАЛО: до 2 часов

16 блоков вопросов заведено в чат-бот на конец 2020г.

За счет чего достигаем результата

LEAN

- Повышение вовлеченности за счет создания дополнительного канала взаимодействия с HR
- Систематизация распределения ответственности по направлениям

SMART

- Создание телеграм-бота по вопросам HR
- Автоматизация адресной постановки задачи сотруднику ДКП
- Автоматизация ответов на стандартные запросы и формирование справок
- Информирование о новостях и событиях (задача 2021)
- Автоматизация формирования документов (заявления на отпуск, командировку и пр.)

Формирование финансовой отчетности подведомственных организаций ДГХ



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM

The image displays three overlapping screenshots of the PFHD (Financial Reporting) software interface. The top screenshot shows a 'Показатели' (Indicators) list with columns for Index, Indicator, and Unit of Measurement. The middle screenshot shows a 'План финансово-хозяйственной деятельности предприятия по основным показателям деятельности' (Financial and business plan of the enterprise by main activity indicators) for the year 2021, listing enterprises like 'МУП "ЖЭУ №10"' and 'ООО "ААА"'. The bottom screenshot shows a detailed data table for 'МКУ "ЗСМ им. М.А. Федотова"' for 2021, comparing actual 2020 data with 2021 forecasts and monthly performance.

Индекс	Показатели	Единица измерения	Факт предыдущего года	Прогноз до конца текущего года	План на 2021 год											
					План на 2021 год	I квартал	Январь	Февраль	Март	II квартал	Апрель	Май	Июнь			
1.	Общая численность работающих, в том числе:	чел.	648	751	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1.1.	АУП	чел.	55	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Среднемесячная заработная плата одного работающего, в том числе:	руб.	77639	92270	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.1.	Руководитель	руб.	331094	338208	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Стоимость основных фондов	тыс. руб.	3361628	2793334	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.1.	здания, строения, помещения	тыс. руб.	4354	5241	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.2.	сооружения	тыс. руб.	3019806	2448469	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.3.	передаточные	тыс. руб.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

БЫЛО: до 30 дней → **БЫЛО: до 10 дней**
>85% времени процесса – ожидание и согласование
1700 контролируемых параметров
8 подведомственных предприятий заведены в единую информационную систему

За счет чего достигаем результата

LEAN

- Структуризация и приведение к единому формату показателей ПФХД
- Сокращение времени на формирование, контроль и утверждение ПФХД предприятий

SMART

- Автоматизация ведения графиков предоставления отчетов
- Автоматизация процесса согласования и утверждения отчетности
- Автоматизация контроля отклонения от плановых показателей
- Уход от бумажных носителей

Раздел 2.

Как это получилось

Практический опыт реализации методологии



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
RUSATOM



- Население 200 635 человек
- В проект вовлечено более 3000 человек (сотрудников муниципалитета и подведомственных организаций)
- Совместный проект Администрации региона, Администрации города, АО «ПСР» и АО «Русатом инфраструктурные решения»

1 Обучение и вовлечение

2 Создание процессной копии муниципалитета

3 Формирование команды изменений

4 Развертывание интеграционной платформы

5 Создание образцов

Методика LEAN SMART CITY

Управление изменениями



Ключевая задача –
формирование и
закрепление
компетенций на
территории Заказчика

Управление изменениями и коммуникационное сопровождение обеспечивает качество реализации проекта

**Создание системы
непрерывных улучшений**

Создание устойчивой системы непрерывных улучшений. Комплексный подход на практике

Передача навыков

> 600
сотрудников



Вовлечение
Тестирование
Интервьюирование



30
Лидеров цифровой
трансформации с навыками



+ 11
Подготовленных
самостоятельно процессов

Процессы и производительность

> 1200
процессов и функций



> 200
с/с > 1 млн рублей в год



10
Цифровых сервисов



> 200
В плане работ + новое
положение ФОТ

Работа с данными



> 130
ИТ систем



40
Интегрированы в ИП

Передана методология
интеграции

Использование
компонентов ИП в
прикладных задачах

«Умный бережливый город» в Южно-Сахалинске. Передача навыков.



РОСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
РОСАТОМ



Навыки Лидеров Цифровой трансформации

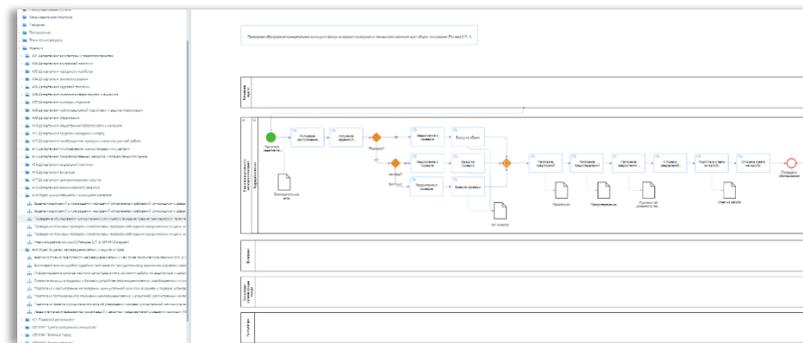
- Картирование текущего состояния процесса
- Проектирование целевого процесса в нотации BPMN
- Подготовка экономического обоснования по трансформации процесса
- Прототипирование интерфейсов

Процессная копия муниципалитета. Библиотека цифровых процессов



РУСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM

- Инвентаризация и описание бизнес-процессов муниципалитета в связке организационной структурой
- Каждый этап и объект процесса содержит атрибуты ВПП и качества
- Аналитика по процессу гибко настраиваема и автоматизирована
- Для каждого владельца процесса составлен индивидуальный отчет
- Нотация BPMN позволяет напрямую экспортировать модель процесса в систему обеспечивающую его автоматизацию (BPMS)
- На основании полученной аналитики через инструменты ПСР определяются проекты, которые будут реализовываться по методологии LSC



4. Показатели функции

Время протекания функции, дни	50.78
Время полезной нагрузки, дни	10.53
Суммарное время простоя, дни	40.25
Мощность функции, шт/день	0.02
Количество запусков функции в мес, шт	61,8
Суммарная трудоемкость (чел./часов)	84.25
Ошибки/ %	20

3. Метрики протекания операций

Наименование операции	Продолжительность		Время ожидания	Мощность операции
	Минут на операцию	Часов в месяц		
Получение расширенного календаря о проведении операции	60.00	61.80	0.38	8.00
получение задания от назначенного отдела	1800.00	1854.60	0.00	0.27
Уведомление о проекте	240.00	247.20	1.95	2.00
Выезд на объект	1440.00	1483.20	0.07	6.33
Уведомление о проверке	480.00	494.40	1.07	1.00
Выезд на проверку	120.00	123.60	0.02	4.00
Начисление предшлпий	60.00	61.80	0.00	8.00
Начисление предостережений	60.00	61.80	0.00	8.00
Начисление уведомлений о аварийных ситуациях и нарушениях	60.00	61.80	0.00	8.00
Отправка уведомлений дтгов, предшлпий	60.00	61.80	0.02	8.00
Подготовка ответа на дтгов	60.00	61.80	0.00	8.00
Отправка ответа на дтгов	15.00	15.45	0.00	32.00
Уведомление о проверке	480.00	494.40	1.97	1.00
Выезд на проверку	120.00	123.60	0.02	4.00

Примеры проектов LSC в Южно-Сахалинске

1. Работа с обращениями граждан

Сокращение ВПП с 6 до 1 рабочего дня

2. Соглашение о перераспределении земель и 3/У

Сокращение ВПП с 30 до 17 дней

3. Профилактика нарушений правил благоустройства

Сокращение ВПП с 3 до 1 рабочего дня

4. Взаимодействие с персоналом по вопросам HR

Сокращение ВПП с 1 рабочего дня до 2 часов

5. Аттестация муниципальных служащих

Сокращение ВПП с 35 до 15 дней

6. Контроль состояния автомобильных дорог

Сокращение ВПП с 3 до 1 рабочего дня

7. Формирование финансовой отчетности подведомственных организаций ДГХ

Сокращение ВПП с 30 до 10 дней

8. Формирование оперативной сводки по вопросам ГО и ЧС

Сокращение ВПП с 2 часов до 30 минут

9. Предоставление земельного участка, на котором

расположены здания, сооружения

Сокращение ВПП с 30 до 17 дней

10. Протокольные поручения*

ВПП от выпуска поручения до подписания резолюции (ВПП на исполнение) с 70 до 15 дней

О проекте «Умный бережливый город» в Южно-Сахалинске. Работа с данными.



РОСАТОМ
ИНФРАСТРУКТУРНЫЕ
РЕШЕНИЯ
ROSATOM



Возможности ИП

- Однозначная аутентификация пользователя
- Глубокая настройка доступов к сервисам и задачам
- Прямой доступ к данным в различных системах
- Визуализация управленческих отчетов
- Алгоритмизация процессов и сценариев реагирования
- Накопление первичных данных и их нормализация
- Быстрая структурированная коммуникация по задачам

Спасибо за внимание