

ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ РЕГИОНОМ

Губернатора Московской области



I. BCE 3HAEM

- 1. Тепловая карта проблем
- 2. Выявление точек напряженности
- 3. Динамика в разрезе территорий

II. БЫСТРО РЕШАЕМ

- 1. Мгновенная доставка жалоб до исполнителей
- 2. Каждой категории проблем свой срок решения
- 3. Контроль качества решения

III. НЕ ДОПУСКАЕМ

- 1. Выявляем истинные причины проблем
- 2. Трансформируем процессы
- 3. Искореняем причины проблем



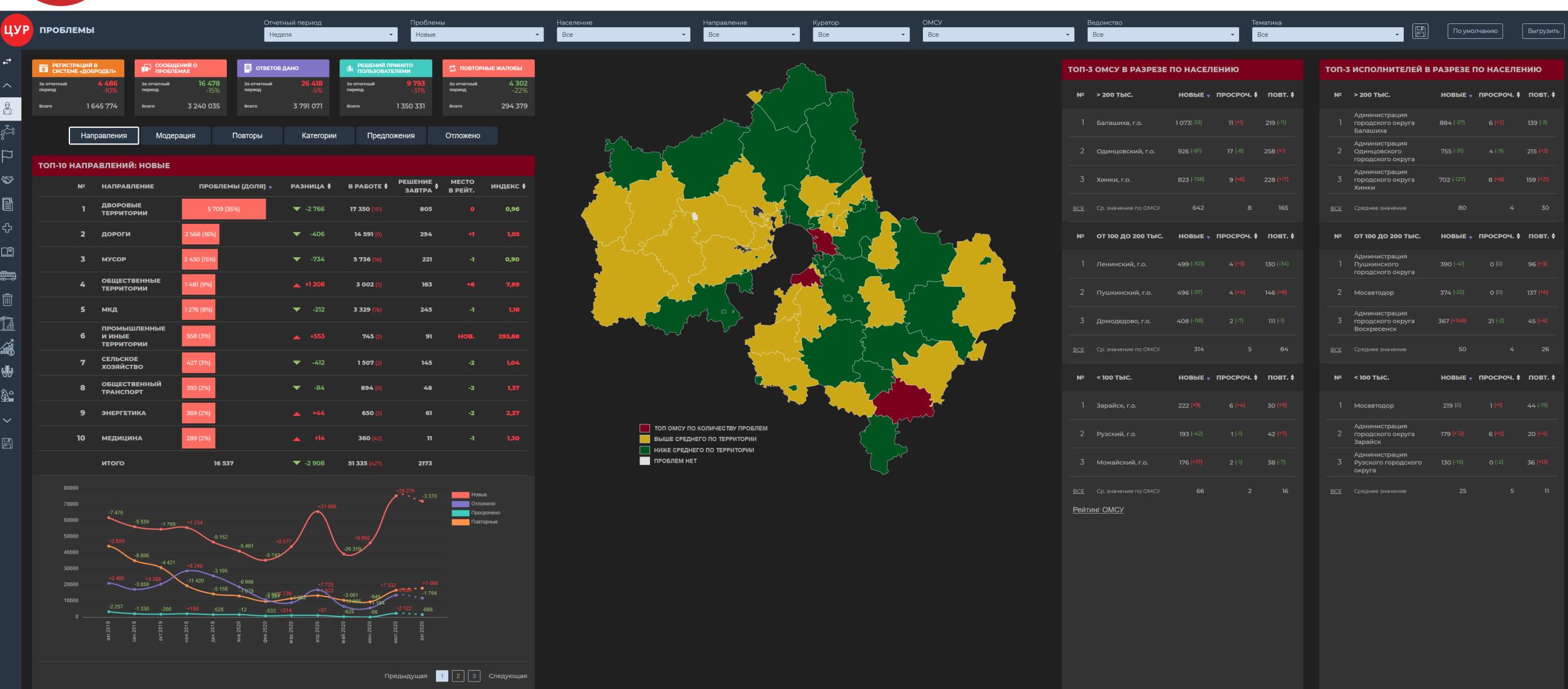
I. BCE 3HAEM

3А 2019 ГОД – 1,5 МЛН. ПРОБЛЕМ

6. Отраслевые системы	
5. Жалобы в муниципалитеты	14%
4. Жалобы в ведомства	19%
3. Соцсети	8%
2. Горячая линия Губернатора	2%
1. «Добродел»	57%



тур ТЕПЛОВАЯ КАРТА





ІІ. БЫСТРО РЕШАЕМ

МГНОВЕННАЯ ДОСТАВКА ЖАЛОБЫ ДО ИСПОЛНИТЕЛЯ

БЫЛО



CTAAO

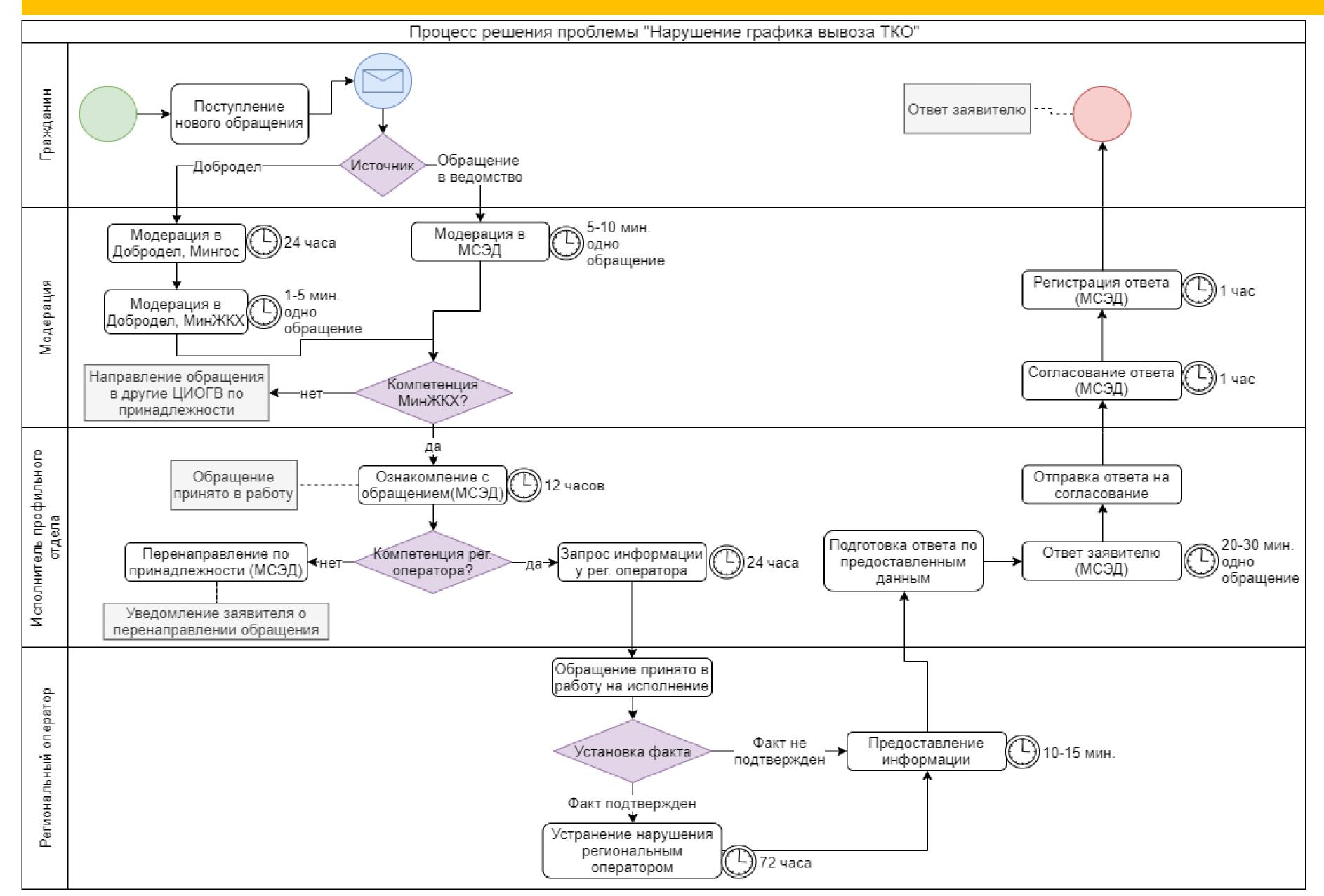


ДОЛЖНО БЫТЬ





ІІ. БЫСТРО РЕШАЕМ





II. БЫСТРО РЕШАЕМ. Модерация

Результат: количество обращений с модерацией более 24 часов сократилось на 99%

Июнь 2019 — **20,4** тыс. шт.

Nº	ведомство	динамика	<24 Ч. ▼	>24 4 .	♦ >3 СУТОН ∳	>5 СУТОК 🕴	>8 СУТОК ‡
1.	ГАТН		26 030 (+8156)	10 077 (-4 125)	2 043 (-1 123)	1 884 (+217)	1 864 (+764)
2.	мтди		12 644 (-2 800)	1 790 (+770)	246 (+128)	239 (+179)	239 (+193)
3.	минжкх	IIII	3 210 (+710)	2 967 (-826)	635 (-514)	50 (-113)	20 (+11)
4.	гжи	IIII	3 032 (-1 548)	455 (+272)	154 (+109)	18 (+3)	7 (+3)
5.	минблаг		2 447 (+1757)	3 086 (+58)	1 471 (-1 046)	1 292 (-848)	1 269 (+362)
6.	минсельхоз	IIII	2 236 (+791)	257 (-30)	13 (-12)	1 (-3)	1 (-1)
7.	мингос		1840 (-970)	726 (+148)	591 (+187)	478 (+178)	392 (+224)
8.	минздрав	ll l l	1286 (+84)	58 (-62)	5 (+3)	5 (+4)	5 (+5)
9.	минэкологии		637 (+62)	453 (+198)	28 (-7)	16 (+9)	14 (+12)
10.	минпотреб		609 (+30)	68 (-40)	13 (-3)	9 (+7)	9 (+7)
	итого		56167	20451	5313	4053	3868

Июнь 2020 - 0 шт.





ІІ. БЫСТРО РЕШАЕМ. Повторы

топ в	ТОП ВЕДОМСТВ: СООБЩЕНИЯ В РАБОТЕ - 1 И БОЛЕЕ ПОВТОРОВ										
Nº	КУРАТОР	1 ПОВТОР ♦	2 ПОВТОРА 🕏	3-5 ПОВТОРОВ [♦]	6-10 ПОВТОРОВ [‡]	БОЛЕЕ 10 ♦	ВСЕГО ▲				
1	ГАТН	10 238 (-8 528)	4 320 (-9 380)	2 675 (-16 833)	328 (-7 338)	21 (-1 681)	17 582 (-43 760)				
2	мтди	7 852 (-2 049)	3 906 (-4 029)	2 141 (-6 743)	97 (-2 495)	8(-434)	14 004 (-15 750)				
3	минжкх	3 697(-1 121)	1 516 (-2 052)	715(-4 696)	76 (-3 106)	11 (-2 161)	6 015 (-13 136)				
4	гжи	2 271 (-1 364)	1 263 (-1 841)	836 (-3 952)	191 (-2 266)	21(-714)	4 582 (-10 137)				
5	МИНБЛАГ	2 752 (-1 566)	1 848 (-1 256)	1 172 (-2 845)	74(-1 251)	7(-164)	5 853 (-7 082)				
6	минэкологии	402(-407)	212 (-668)	157 (-895)	21(-396)	2(-70)	794 (-2 436)				
7	минсельхоз	442 (-728)	280 (-484)	155 (-678)	7(-180)	0(-4)	884(-2 074)				
8	комлесхоз	166 (-335)	79 (-261)	62 (-435)	3 (-156)	0(-45)	310(-1 232)				
9	минпотреб	599(-104)	304 (-185)	161 (-345)	12 (-155)	1(-68)	1 077 (-857)				
10	СТРОЙНАДЗОР	174 (-107)	111 (-148)	121 (-256)	11 (-218)	0(-17)	417 (-746)				
	итого	31 118 (-16 670)	15 044 (-20 867)	8 878 (-39 020)	945(-18 070)	77(-5 640)	56 062 (-100 267)				

1-70%
возвратов
от жителей



II. БЫСТРО РЕШАЕМ. Отложенные решения

ТОП ВЕДОМСТВ: СООБЩЕНИЯ - 1 И РАЗ В ОТЛОЖЕННОМ										
Nº	КУРАТОР	1 РАЗ ОТЛОЖЕНО	2 РАЗ ОТЛОЖЕНО	3 - 5 PA3	6 - 10 PA3	БОЛЕЕ 10 (РАЗ				
1	ГАТН	3 278 (-7 310)	1 437 (-4 329)	1 214 (-3 921)	176 (-586)	0(-43)	6 105 (-16 189)			
2	мтди	3 439 (-4 585)	807 (-3 330)	494(-2 411)	80(-408)	1 (-23)	4 821(-10 757)			
3	минблаг	754 (-2 917)	246 (-2 149)	120 (-585)	2 (-20)	0(-2)	1 122 (-5 673)			
4	минжкх	613 (-982)	134 (-649)	62 (-317)	5 (-65)	0(-2)	814(-2 015)			
5	ГЖИ	827 (-1 106)	139 (-587)	64(-299)	3 (-12)	0(0)	1 033 (-2 004)			
6	минэнерго	87 (-217)	39 (-92)	22 (-102)	4 (-43)	0 (-15)	152 (-469)			
7	комлесхоз	92 (-133)	61 (-114)	74 (-202)	10(-9)	0(0)	237(-458)			
8	минэкологии	72(-110)	23 (-96)	19(-48)	6(-19)	1(-2)	121 (-275)			
9	СТРОЙНАДЗОР	62 (-72)	22 (-55)	12 (-40)	2 (-3)	0(0)	98(-170)			
10	минпотреб	49 (-97)	14 (-33)	20 (-25)	13 (-5)	0(0)	96 (-160)			
	итого	9 584(-17 844)	2 989 (-11 602)	2 160 (-8 164)	314(-1 212)	2 (-89)	15 049 (-38 911)			





ІІІ. НЕ ДОПУСКАЕМ

ЦЕЛЬ — НЕ ТОЛЬКО НАУЧИТЬСЯ БЫСТРО РЕШАТЬ ПРОБЛЕМЫ, НО И УСТРАНЯТЬ ИХ ПРИЧИНЫ!

Что нужно сделать, чтобы эту проблему не допустить?



Какая организация отвечает за вывоз мусора?

Есть ли график вывоза?

Есть ли система объективного контроля?



ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА ПЯТИ «ПОЧЕМУ?»

на примере проблемы «Неисправных фонарей освещения»

Почему?

Почему граждане жалуются?						
(Причины жалоб, % от общего числа						
жалоб по категории)						

Почему?

Почему?

жалоб по категории)	почему:	почему:	почему:
	Отсутствие графика осмотра линии наружного освещения по замене ламп	Не разработан график осмотра линии наружного освещения по замене ламп	Не организована работа в ОМСУ по разработке графика осмотра линии наружного освещения по замене ламп
	Отсутствие графика замены ламп	Нет требований к графику замены ламп	Не разработаны Минэнерго требования по замене ламп
	Недостаточное количество специальной техники (вышек)	Несвоевременное заключение договоров на аренду необходимого количества специальной техники (вышки)	Не организована работа в ОМСУ по своевременному заключению договоров на аренду специальной техники (вышек)
Несвоевременная замена ламп (60%)	Неэффективное использование специальной	Имеющаяся специальная техника (вышки) задействована на других видах работ (кронирование деревьев, уборка кровель)	Не организована работа в ОМСУ по эффективному распределению специальной техники (вышек) по приоритетности выполнения различных видов работ
	техники (вышек)	Отсутствие контроля за маршрутизацией (трекинг) специальной техники (вышек)	Не организована работа ОМСУ/МБУ по оборудованию системой отслеживания (РНИИС) за маршрутизацией (трекинг) специальной техники (вышек)
	Отсутствие закупки ламп и расходных материалов	Несвоевременное планирование закупки ламп и расходных материалов	Отсутствие в ОМСУ нормативов по времени и объему заключения контрактов на закупку ламп и расходных материалов
		Несанкционированное проведение земляных работ	Отсутствие муниципального контроля ОМСУ по выдаче ордеров на проведение земляных работ
		Несвоевременное проведение работ по кронированию (опиловке) деревьев в охранных зонах ЛЭП	Отсутствие контроля ОМСУ/МБУ за своевременным кронированием (опиловкой) деревьев в охранных зонах ЛЭП
Неисправны линии наружного освещения (30%)	Повреждение (обрыв) кабеля	Некачественно выполненные монтажные и восстановительные работы прокладки кабеля на линии наружного освещения	Неквалифицированные сотрудники подрядчика по монтажным и восстановительным работам прокладни кабеля на линиях наружного освещения
		Износ кабеля	Несвоевременная замена подрядчиком кабелей
		Закупка некачественных материалов	Отсутствие контроля ОМСУ/МБУ за качеством поставляемых материалов
		Отсутствие проведения профилактических работ	Не организована работа в ОМСУ по профилактическом ремонту подстанций
	Поломка в трансформаторной подстанции	Отсутствие запаса расходных материалов для ремонта трансформаторной подстанции	Отсутствие контроля ОМСУ за наличием запаса расходных материалов для ремонта трансформаторны подстанций



СЕГМЕНТАЦИЯ ПРОБЛЕМ

70% ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОБЛЕМЫ – РЕШАЕМ СРАЗУ

(почистить, заделать, убрать...)







30% РЕСУРСОЕМКИЕ ЖАЛОБЫ – ГОЛОСОВАНИЕ ЧЕРЕЗ ДОБРОДЕЛ

(построить, газифицировать, модернизировать ...)

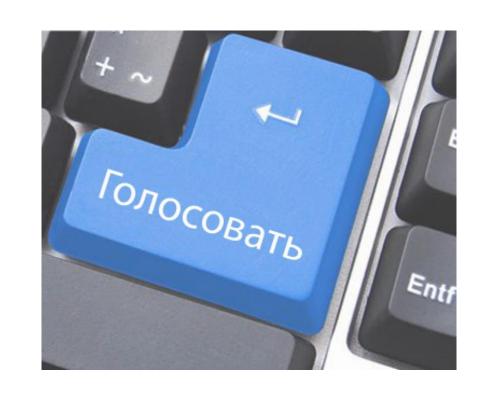








ГОЛОСОВАНИЯ ЧЕРЕЗ «ДОБРОДЕЛ»



Голосования 2019 (400 тыс. голосов)

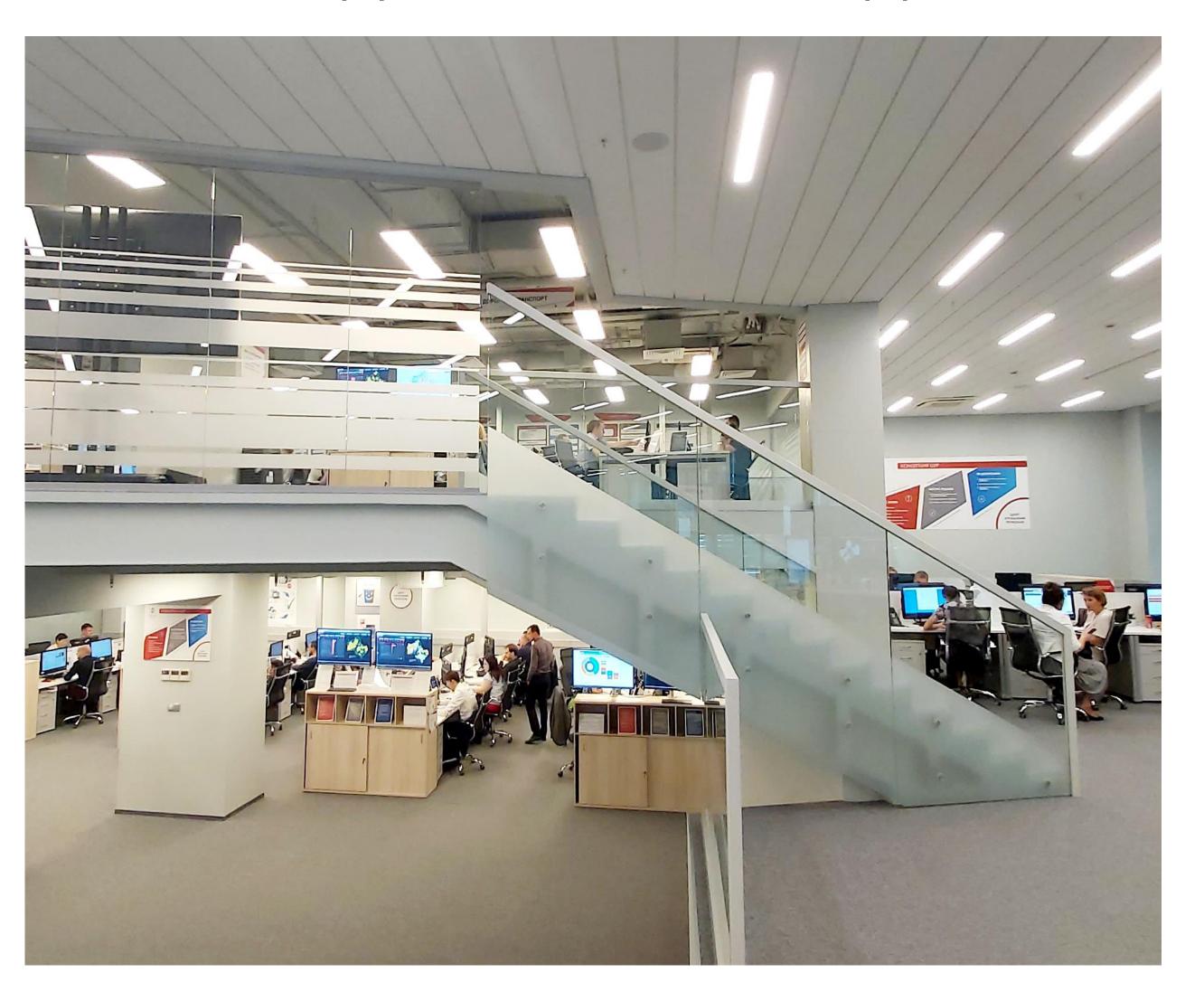
- 1. Капитальный ремонт и благоустройство школ **57,2 тыс.** голосов
- 2. Благоустройство общественных территорий 48,6 тыс. голосов
- 3. Благоустройство дворовых территорий 33,2 тыс. голосов
- 4. Капитальный ремонт и благоустройство детских садов 28,6 тыс. голосов
- 5. План строительства новых школ на 2019-2024 гг. 27,3 тыс. голосов
- 6. Ремонт автомобильных дорог 23,3 тыс. голосов
- 7. Лучший парк культуры и отдыха 19,6 тыс. голосов
- 8. Сбор предложений по ремонту автодорог 19,5 тыс. голосов
- 9. Формирование комфортной городской среды 19,4 тыс. голосов
- 10. Перевод маршрутов из коммерческих в соц. тариф 19,2 тыс. голосов



ЦУР СЕГОДНЯ

122 СОТРУДНИКА

30 ВЕДОМСТВ



12 50KCOB

- 1. МЕДИЦИНА
- 2. ОБРАЗОВАНИЕ
- 3. СОЦЗАЩИТА
- 4. ТРАНСПОРТ, ДОРОГИ
- 5. ЖKX
- 6. ЭКОЛОГИЯ
- 7. СТРОИТЕЛЬСТВО
- 8. ГОСУСЛУГИ, МФЦ
- 9. CMИ
- 10. БЕЗОПАСНОСТЬ
- 11. МОЙ БИЗНЕС
- 12. НАЦПРОЕКТЫ, ТОРГИ



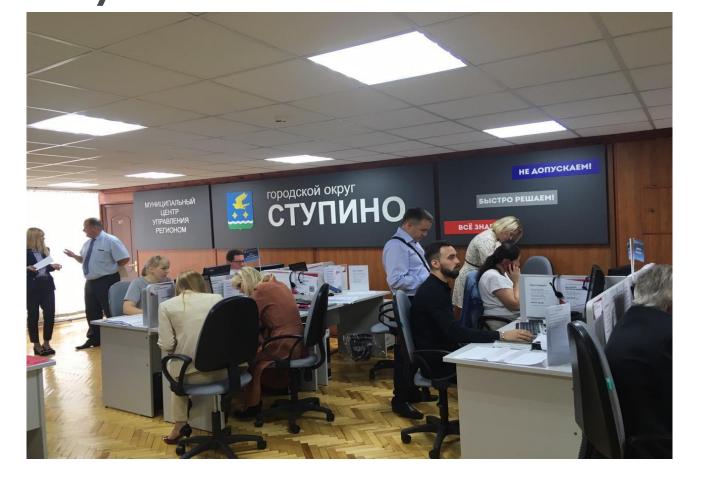
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЦУР СЕГОДНЯ

Работают 64/64 ОМСУ

Реутов



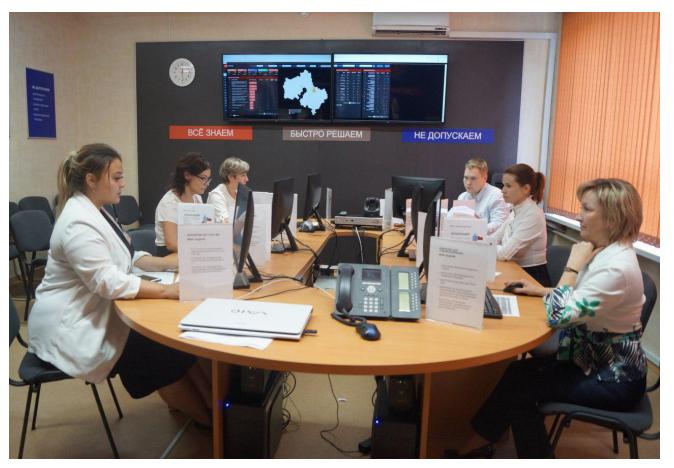
Ступино



Люберцы



Павловский Посад



БЛОКИ

- 1. ЖКХ И ЭНЕРГЕТИКА
- 2. ТРАНСПОРТ, ДОРОГИ
- 3. МЕДИЦИНА
- 4. ОБРАЗОВАНИЕ

Орехово-Зуево





БЫСТРЫЕ КОММУНИКАЦИИ

III	VP.	

RM: ЦУР: УПРАВЛЕНИЕ

Перейти к проекту...

M۱	/нип	ипаг	тьнь	ιй	ЦУР
	,,,,,,,	rillas			

	~
	-

ОМСУ Выбрать	Готовность ф	1.Назначение ответственного	2.Формирование профильных блоков	2.1.Блок ЖКХ И ЭНЕРГЕТИКА	2.2.Блок ДОРОГИ 🜲	2.3.Блок ФЕДИЦИНА	2.4.Блок ОБРАЗОВАНИЕ	3.Документооборот 🔷	4.Подбор и ф оснащение помещения	5.Запуск МЦУР 🜲	6.Проблематика 🜲	7.Поручения 💠
Итог:	96%	100% 128 / 128	100% 768 / 768	100% 448 / 448	100% 447 / 447	100% 448 / 448	100% 450 / 450	94% 1779 / 1890	99% 1599 / 1600	81% 758 / 925	91% 117 / 128	100% 142 / 142
ШАТУРА	87%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	86%	100%	80%	0%	100%
(69 129 чел.)		2/2	12/12	7/7	7/7	7/7	7/7	26/30	25/25	12/15	0/2	2/2
ЛОТОШИНО	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	70%	100%	53%	50%	100%
(16 126 чел.)		2/2	12/12	7/7	7/7	7/7	7/7	21/30	25/25	8/15	1/2	2/2
БАЛАШИХА (501 610 чел.)	89%	100% 2/2	100% 12/12	100% 7/7	100% 7/7	100% 7/7	100% 8/8	100% 30/30	100% 25/25	33% 5/15	50% 1/2	100% 2/2
ДМИТРОВСКИЙ	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	40%	50%	100%
(166 591 чел.)		2/2	12/12	7/7	7/7	7/7	7/7	30/30	25/25	6/15	1/2	2/2
ЛЕНИНСКИЙ (149 256 чел.)	90%	100% 2/2	100% 12/12	100% 7/7	100% 7/7	100% 7/7	100% 7/7	100% 30/30	100% 25/25	50% 2/4	50% 1/2	100% 2/2
ПУШКИНСКИЙ	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	46%	50%	100%
(177 822 чел.)		2/2	12/12	7/7	7/7	7/7	7/7	30/30	25/25	7/15	1/2	2/2
ИСТРА	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	73%	96%	40%	100%	100%
(120 776 чел.)		2/2	12/12	7/7	7/7	7/7	7/7	22/30	24/25	6/15	2/2	2/2
БРОННИЦЫ (22 643 чел.)	92%	100% 2/2	100% 12/12	100% 7/7	100% 7/7	100% 7/7	100% 7/7	100% 30/30	100% 25/25	20% 3/15	100% 2/2	100% 2/2
ДЗЕРЖИНСКИЙ	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	20%	100%	100%
(56 257 чел.)		2/2	12/12	7/7	7/7	7/7	7/7	30/30	25/25	3/15	2/2	2/2
ОРЕХОВО-ЗУЕВСКИЙ	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	66%	50%	100%
(231 801 чел.)		2/2	12/12	7/7	7/7	7/7	7/7	30/30	25/25	10/15	1/2	2/2
ТАЛДОМСКИЙ (46 576 чел.)	92%	100% 2/2	100% 12/12	100% 7/7	100% 7/7	100% 7/7	100% 7/7	70% 21/30	100% 25/25	42% 6/14	100% 2/2	100% 2/2

КОНЦЕПЦИЯ ЦУР

Digital.mosreg.ru



