



ЦЕНТР
УПРАВЛЕНИЯ
РЕГИОНОМ
Губернатора Московской области



КОНЦЕПЦИЯ ЦУР

III. НЕ ДОПУСКАЕМ

1. Выявляем истинные причины проблем

2. Трансформируем процессы

3. Искореняем причины проблем

II. БЫСТРО РЕШАЕМ

1. Мгновенная доставка жалоб до исполнителей

2. Каждой категории проблем – свой срок решения

3. Контроль качества решения

I. ВСЕ ЗНАЕМ

1. Тепловая карта проблем

2. Выявление точек напряженности

3. Динамика в разрезе территорий

ЗА 2018 ГОД – 3,5 МЛН. ПРОБЛЕМ

1. «Добродел»	27%
2. Горячая линия Губернатора	0,8%
3. Соцсети	0,2%
4. Жалобы в ведомства	22%
5. Жалобы в муниципалитеты	50%
6. Отраслевые системы	



ТЕПЛОВАЯ КАРТА

Отчетный период: Неделя

Проблемы: Новые

Категория: Все

Население: Все

Направление: Все

Куратор: Все

ОМСУ: Все

Ведомство: Все

Тематика: Все

По умолчанию

Выгрузить

РЕГИСТРАЦИЙ В СИСТЕМЕ «ДОБРОДЕЛ»

За отчетный период: 13 252 (-15%)

Всего: 1 537 717

СООБЩЕНИЙ О ПРОБЛЕМАХ

За отчетный период: 10 807 (-12%)

Всего: 2 678 605

ОТВЕТОВ ДАНО

За отчетный период: 19 428 (-53%)

Всего: 3 157 030

РЕШЕНИЙ ПРИНЯТО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ

За отчетный период: 4 467 (-32%)

Всего: 1 086 595

ПОВТОРНЫЕ ЖАЛОБЫ

За отчетный период: 3 716 (-23%)

Всего: 213 613

Направления

Модерация

Повторы

Категории

ТОП-10 НАПРАВЛЕНИЙ: НОВЫЕ

№	НАПРАВЛЕНИЕ	ПРОБЛЕМЫ (ДОЛЯ)	РАЗНИЦА	В РАБОТЕ	РЕШЕНИЕ ЗАВТРА	МЕСТО В РЕЙТ.	ИНДЕКС
1	ДВОР	3 393 (31%)	-506	19 839 (33)	500	0	0,75
2	МУСОР	2 346 (22%)	-255	6 695 (23)	234	0	0,80
3	ДОРОГИ	1 599 (15%)	-528	21 490 (1)	215	0	0,74
4	МКД	1 063 (10%)	+17	4 569 (44)	167	0	0,95
5	ОБЩЕСТВЕННЫЙ ТРАНСПОРТ	882 (8%)	-55	2 585 (0)	92	0	1,15
6	МЕДИЦИНА	349 (3%)	-81	682 (2)	79	0	0,78
7	ОБЩЕСТВЕННОЕ ПРОСТРАНСТВО	266 (2%)	-41	4 642 (3)	45	0	0,87
8	ЭНЕРГЕТИКА	168 (2%)	-2	523 (0)	19	0	1,06
9	СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	160 (1%)	-1	485 (8)	9	0	0,80
10	ВЕТЕРИНАРИЯ	99 (1%)	-13	139 (0)	2	0	0,86
ИТОГО		10 807	-1 465	64 189 (32)	1420		

■ ТОП ОМСУ ПО КОЛИЧЕСТВУ ПРОБЛЕМ
■ ВЫШЕ СРЕДНЕГО ПО ТЕРРИТОРИИ
■ НИЖЕ СРЕДНЕГО ПО ТЕРРИТОРИИ
■ ПРОБЛЕМ НЕТ

— Новые
— Отложено
— Просрочено
— Повторные

ТОП-3 ОМСУ В РАЗРЕЗЕ ПО НАСЕЛЕНИЮ

№	> 200 ТЫС.	НОВЫЕ	ПРОСРОЧ.	ПОВТ.
1	Балашиха, г.о.	643 (-105)	34 (-42)	261 (-20)
2	Одинцовский, г.о.	633 (-139)	9 (-1)	199 (-39)
3	Люберцы, г.о.	624 (-32)	13 (-7)	181 (-12)
ВСЕ Ср. значение по ОМСУ		447	19	155

№	ОТ 100 ДО 200 ТЫС.	НОВЫЕ	ПРОСРОЧ.	ПОВТ.
1	Пушкинский, г.о.	406 (-22)	22 (-33)	139 (-18)
2	Ленинский, г.о.	385 (-32)	3 (-4)	123 (-18)
3	Дмитровский, г.о.	239 (-1)	3 (-1)	81 (-4)
ВСЕ Ср. значение по ОМСУ		202	5	70

№	< 100 ТЫС.	НОВЫЕ	ПРОСРОЧ.	ПОВТ.
1	Лобня, г.о.	181 (-20)	1 (-3)	50 (-22)
2	Ивантеевка, г.о.	158 (-45)	2 (-2)	27 (-3)
3	Лосино-Петровский, г.о.	110 (-37)	8 (-1)	34 (-19)
ВСЕ Ср. значение по ОМСУ		42	4	13

[Рейтинг ОМСУ](#)

ТОП-3 ИСПОЛНИТЕЛЕЙ В РАЗРЕЗЕ ПО НАСЕЛЕНИЮ

№	> 200 ТЫС.	НОВЫЕ	ПРОСРОЧ.	ПОВТ.
1	Администрация городского округа Люберцы	446 (-44)	9 (-1)	147 (+13)
2	Администрация городского округа	431 (-69)	4 (0)	142 (-37)
3	Администрация городского округа Балашиха	415 (-123)	29 (-3)	197 (-1)
ВСЕ Среднее значение		45	2	16

№	ОТ 100 ДО 200 ТЫС.	НОВЫЕ	ПРОСРОЧ.	ПОВТ.
1	Администрация Пушкинского городского округа	354 (-3)	14 (-38)	109 (+12)
2	Мосавтодор	226 (-47)	6 (-2)	109 (-1)
3	Администрация городского округа Серпухов	190 (-25)	0 (-1)	34 (-48)
ВСЕ Среднее значение		35	1	12

№	< 100 ТЫС.	НОВЫЕ	ПРОСРОЧ.	ПОВТ.
1	Администрация городского округа Ивантеевка	131 (+49)	2 (-2)	14 (-2)
2	Мосавтодор	122 (+13)	1 (-4)	35 (-7)
3	Администрация городского округа Лобня	121 (-22)	0 (-2)	39 (-17)
ВСЕ Среднее значение		18	2	5



КОНЦЕПЦИЯ ЦУР



III. НЕ ДОПУСКАЕМ

1. Выявляем истинные причины проблем

2. Трансформируем процессы

3. Искореняем причины проблем

II. БЫСТРО РЕШАЕМ

1. Мгновенная доставка жалоб до исполнителей

2. Каждой категории проблем – свой срок решения

3. Контроль качества решения

I. ВСЕ ЗНАЕМ

1. Тепловая карта проблем

2. Выявление точек напряженности

3. Динамика в разрезе территорий

Технология:

1. По каждому ЦИОГВ / ОМСУ определить первоочередные ТОП-10 проблем для проработки
2. За каждой проблематикой закрепить ответственных
3. Описать текущий процесс решения жалоб в блок-схеме, начиная от обращения гражданина до решения его проблемы
4. Оптимизировать процесс решения
5. Внедрить оптимизированное решение в пилотном ЦИОГВ / ОМСУ
6. Внедрить оптимизированное решение на всей территории Московской области

II. БЫСТРО РЕШАЕМ

МГНОВЕННАЯ ДОСТАВКА ЖАЛОБЫ ДО ИСПОЛНИТЕЛЯ

БЫЛО



1 день	2 день	3 день	4 день	5 день	6 день	7 день	8 день
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Мингос	Мингос	МинЖКХ	МинЖКХ	Рег. опер.	Рег. опер.	Рег. опер.	Рег. опер.
--------	--------	--------	--------	------------	------------	------------	------------

СТАЛО



1 день	2 день
---------------	---------------

Мингос, МинЖКХ	Рег. опер.
-------------------	------------

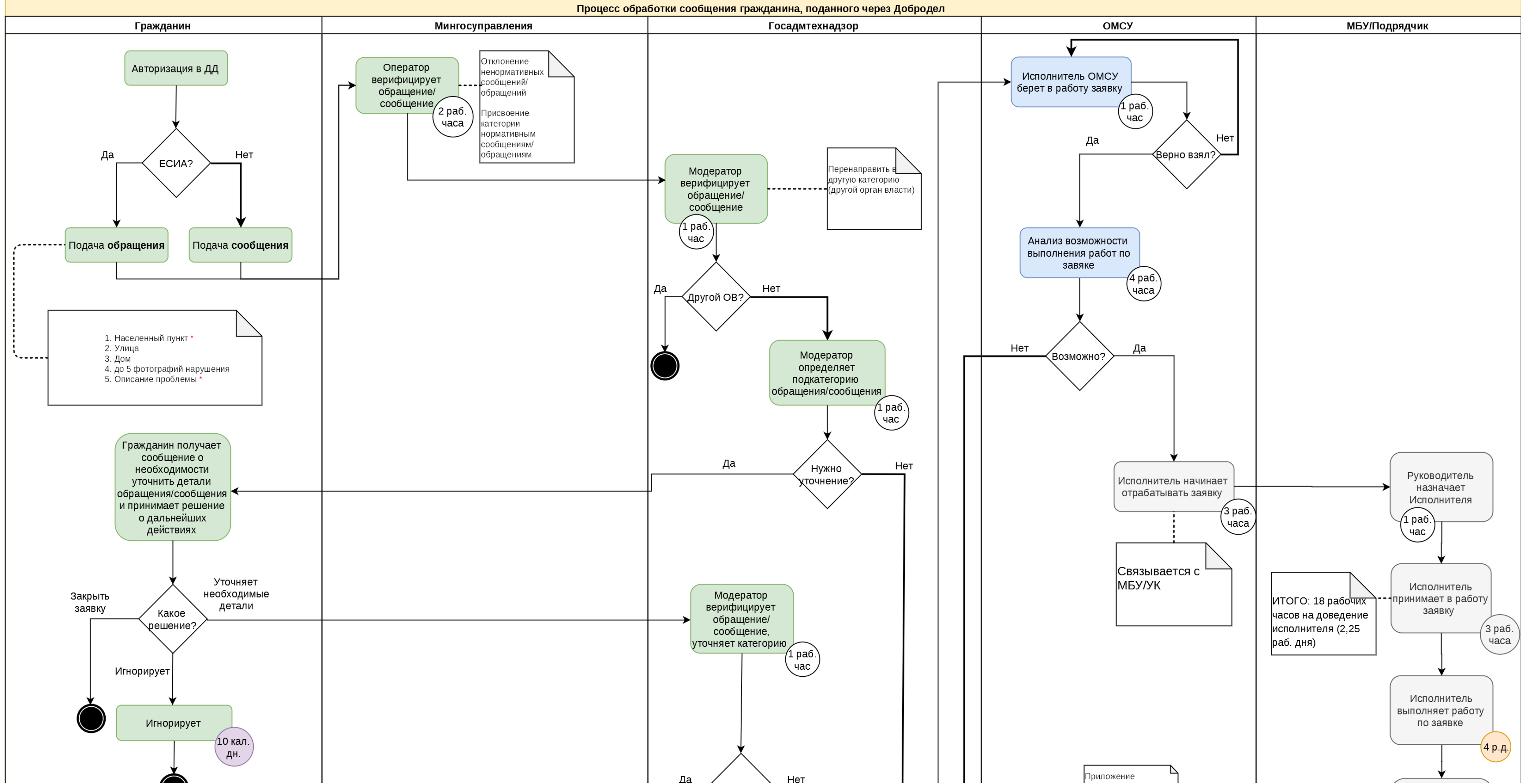
ДОЛЖНО БЫТЬ



1 день

Мингос, МинЖКХ	Рег. опер.
-------------------	------------

II. БЫСТРО РЕШАЕМ





II. БЫСТРО РЕШАЕМ. Модерация

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

Июнь 2019 – **20,4** тыс. шт.

Октябрь 2019 – **23** шт.

ТОП-10 ВЕДОМСТВ ОБРАЩЕНИЯ С ПРОСРОЧКАМИ НА МОДЕРАЦИИ:

№	ВЕДОМСТВО	ДИНАМИКА	<24 Ч. ▼	>24 Ч. ▲	>3 СУТОК ▲	>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		3 210 (+710)	2 967 (-826)	635 (-514)	50 (-113)	20 (+11)
4.	ГЖИ		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		2 236 (+791)	257 (-30)	13 (-12)	1 (-3)	1 (-1)
7.	МИНГОС		1 840 (-970)	726 (+148)	591 (+187)	478 (+178)	392 (+224)
8.	МИНЗДРАВ		1 286 (+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

Предыдущая 1 2 3 Следующая

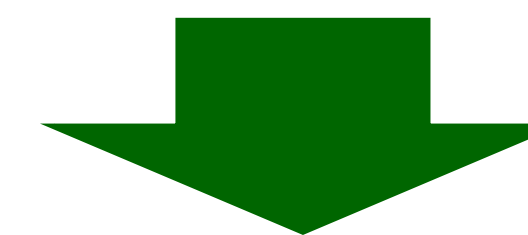
ТОП-10 ВЕДОМСТВ ОБРАЩЕНИЯ С ПРОСРОЧКАМИ НА МОДЕРАЦИИ:

№	ВЕДОМСТВО	ДИНАМИКА	<24 Ч. ▲	>24 Ч. ▼	>3 СУТОК ▲	>5 СУТОК ▲	>8 СУТОК ▲
1.	МИНБЛАГ		724 (+269)	5 (-7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
2.	МИНИМУЩЕСТВА		30 (+15)	5 (+5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
3.	МТДИ		3 014 (+490)	3 (-7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
4.	ГАТН		5 188 (+1099)	3 (-757)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
5.	МИНИНВЕСТ		4 (+2)	2 (+2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
6.	МИНЖКХ		711 (-388)	2 (-5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
7.	МИНЭКОЛОГИИ		66 (+4)	2 (+2)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
8.	ГУКН		3 (-1)	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
9.	ГЖИ		376 (-3)	0 (-11)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
10.	МИНЗДРАВ		304 (+24)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
ИТОГО			11 167 (+1505)	23 (-785)	0 (0)	0 (0)	0 (0)

Предыдущая 1 2 3 Следующая



КОНЦЕПЦИЯ ЦУР



III. НЕ ДОПУСКАЕМ

1. Выявляем истинные причины проблем

2. Трансформируем процессы

3. Искореняем причины проблем

II. БЫСТРО РЕШАЕМ

1. Мгновенная доставка жалоб до исполнителей

2. Каждой категории проблем – свой срок решения

3. Контроль качества решения

I. ВСЕ ЗНАЕМ

1. Тепловая карта проблем

2. Выявление точек напряженности

3. Динамика в разрезе территорий

Технология:

1. Определить первопричины возникновения проблемы по методу «Пяти почему?»
2. Разработать решение – дорожную карту по минимизации жалоб по каждой из первопричин
3. Применить решение в пилотном ОМСУ / ЦИОГВ
4. Оценить социальную эффективность реализованного решения
5. Применить оптимизированное решение на всей территории Московской области



ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДА ПЯТИ «ПОЧЕМУ?»

на примере проблемы «Неисправных фонарей освещения»

Почему граждане жалуются? (Причины жалоб, % от общего числа жалоб по категории)	Почему?	Почему?	Почему?
Несвоевременная замена ламп (60%)	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 договор на аренду специальной техники (вышек)
	Неэффективное использование специальной техники (вышек)	Имеющаяся специальная техника (вышки) задействована на другие виды работ (кронирование деревьев, уборка кровель)	Не организована работа в ОМСУ по эффективному распределению специальной техники (вышек) по приоритетности выполнения различных видов работ
Неисправны линии наружного освещения (30%)	Отсутствие закупки ламп и расходных материалов	Отсутствие контроля за маршрутизацией (трекинг) специальной техники (вышек)	Не организована работа ОМСУ/МБУ по оборудованию системой отслеживания (РНИИС) за маршрутизацией (трекинг) специальной техники (вышек)
	Повреждение (обрыв) кабеля	Несвоевременное планирование закупки ламп и расходных материалов	Отсутствие 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
		Некачественно выполненные монтажные и восстановительных работы прокладки кабеля на линии наружного освещения	Неквалифицированные сотрудники подрядчика по монтажным и восстановительным работам прокладки кабеля на линиях наружного освещения
	Поломка в трансформаторной подстанции	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 профилактическому ремонту подстанций	
	Отсутствие запаса расходных материалов для ремонта трансформаторной подстанции	Отсутствие контроля ОМСУ за наличием запаса расходных материалов для ремонта трансформаторных подстанций	

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?

СЕГМЕНТАЦИЯ ПРОБЛЕМ

70% ОПЕРАЦИОННЫЕ ПРОБЛЕМЫ – РЕШАЕМ СРАЗУ
(почистить, заделать, убрать...)



30% РЕСУРСОЕМКИЕ ЖАЛОБЫ – ГОЛОСОВАНИЕ ЧЕРЕЗ ДОБРОДЕЛ
(построить, газифицировать, модернизировать ...)



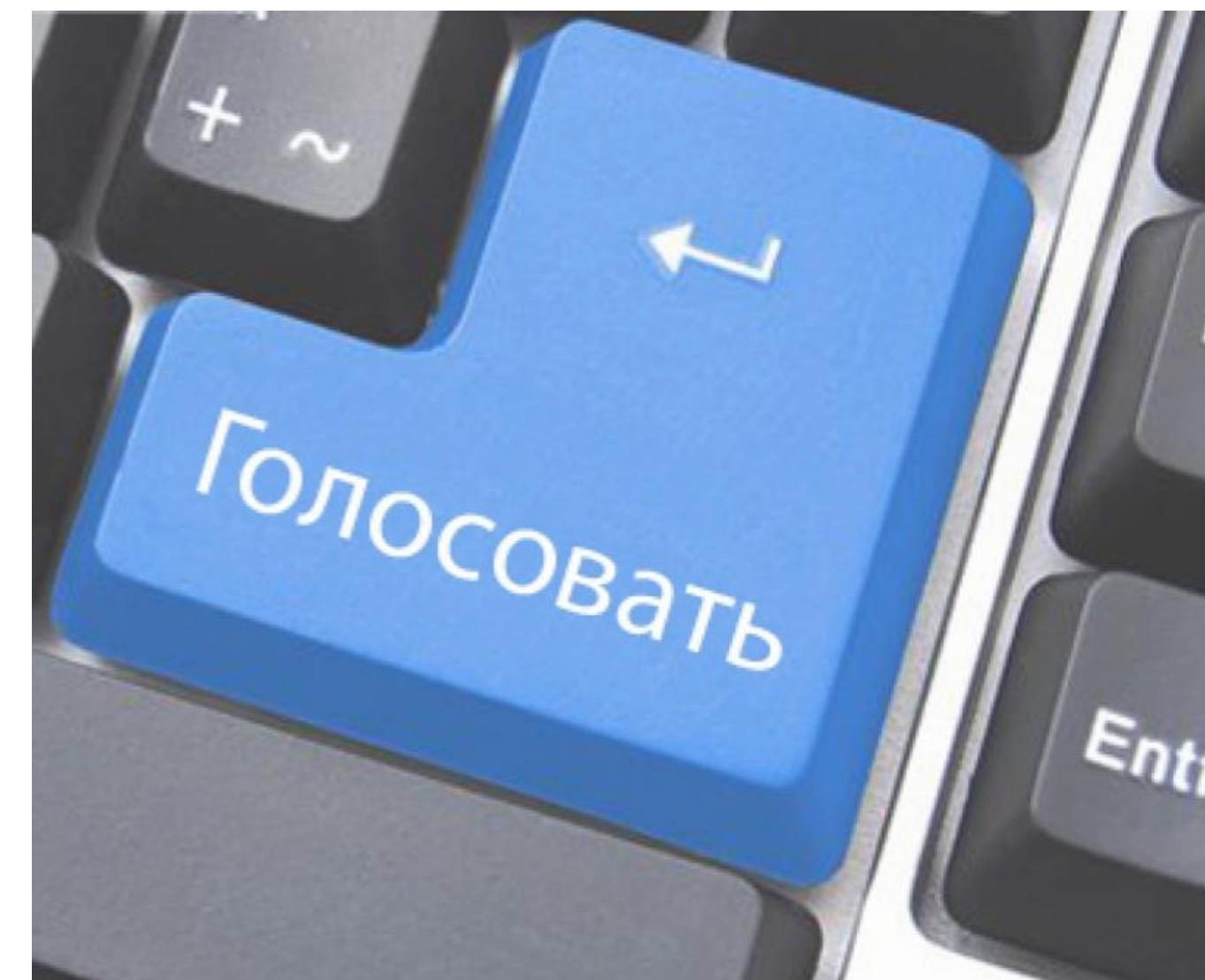
ГОЛОСОВАНИЯ ЧЕРЕЗ «ДОБРОДЕЛ»

Голосования (2018 год)

1. Ремонт дорог – **120 тыс.** голосов
2. Благоустройство дворов – **55 тыс.** голосов
3. Устройство велодорожек – **7 тыс.** голосов

Голосования/Опросы (2019 год)

1. Благоустройство – **82 тыс.** голосов
2. Капремонт зданий и благоустройство школ – **57 тыс.** голосов
3. Капремонт зданий и благоустройство ДООУ – **28 тыс.** голосов
4. Строительство школ – **27 тыс.** голосов
5. Ремонт/строительство дорог – **23 тыс.** голосов
6. Линии наружного освещения - **22 тыс.** голосов
7. Организация социальных маршрутов транспорта - **19 тыс.** голосов
8. Безопасность - **5 тыс.** голосов





ЦУР СЕГОДНЯ

122 СОТРУДНИКА

30 ВЕДОМСТВ

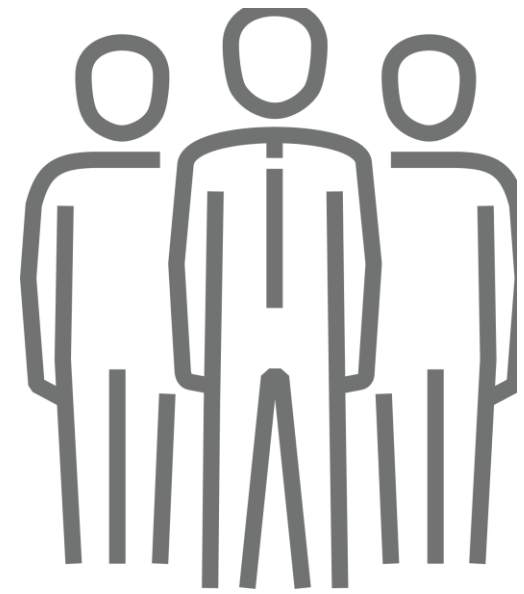
11 БОКСОВ



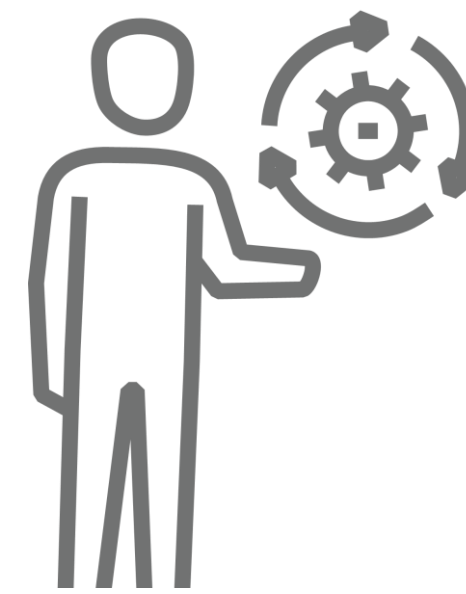
1. МЕДИЦИНА
2. ОБРАЗОВАНИЕ
3. СОЦЗАЩИТА
4. ТРАНСПОРТ, ДОРОГИ
5. ЖКХ
6. ЭКОЛОГИЯ
7. СТРОИТЕЛЬСТВО
8. ГОСУСЛУГИ, МФЦ
9. СМИ
10. БЕЗОПАСНОСТЬ
11. НАЦПРОЕКТЫ, ТОРГИ

МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЦУР

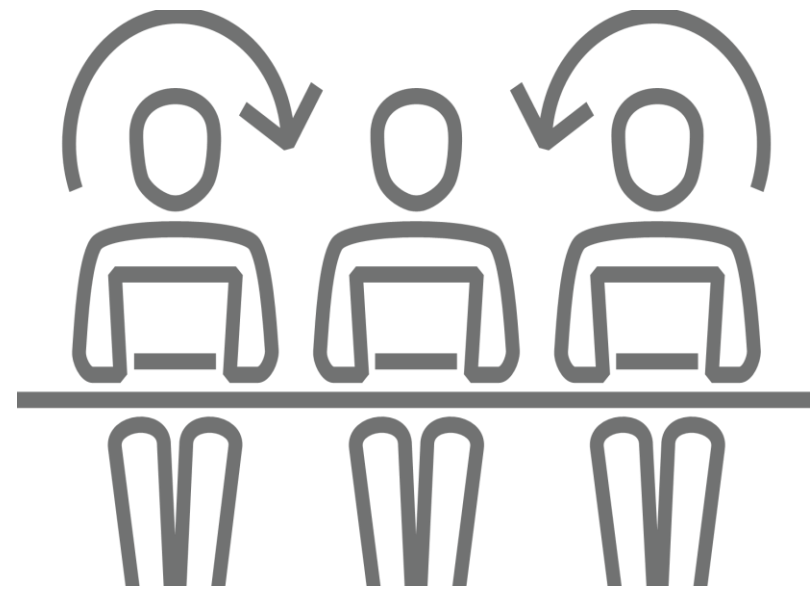
Мероприятия по созданию МЦУР



1. СОТРУДНИКИ



2. ОСНАЩЕНИЕ
ПОМЕЩЕНИЯ МЦУР



3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ
БЛОКОВ И ОФОРМЛЕНИЕ
РАБОЧИХ МЕСТ



4. ИНФОРМАЦИОННОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ



БЫСТРЫЕ КОММУНИКАЦИИ

ЦУР РМ: ЦУР: УПРАВЛЕНИЕ

Поиск:

Перейти к проекту...



Муниципальный ЦУР

ОМСУ Выбрать	Готовность	1.Назначение ответственного	2.Формирование профильных блоков	2.1.Блок ЖКХ И ЭНЕРГЕТИКА	2.2.Блок ДОРОГИ	2.3.Блок МЕДИЦИНА	2.4.Блок ОБРАЗОВАНИЕ	3.Документооборот	4.Подбор и оснащение помещения	5.Запуск МЦУР	6.Поручения
Итог:	75%	100% 128 / 128	100% 768 / 768	94% 425 / 448	94% 423 / 447	94% 424 / 448	97% 436 / 449	41% 789 / 1890	95% 1532 / 1600	37% 281 / 741	100% 72 / 72
ЛОТОШИНО (16 126 чел.)	38%	100% 2/2	100% 12/12	0% 0/7	14% 1/7	0% 0/7	0% 0/7	3% 1/30	72% 18/25	0% 0/6	100% 1/1
МЫТИЩИ (248 008 чел.)	70%	100% 2/2	100% 12/12	28% 2/7	28% 2/7	28% 2/7	100% 7/7	100% 30/30	84% 21/25	33% 2/6	100% 3/3
БАЛАШИХА (501 610 чел.)	71%	100% 2/2	100% 12/12	42% 3/7	28% 2/7	42% 3/7	100% 8/8	80% 24/30	92% 23/25	33% 2/6	100% 1/1
ЛОБНЯ (89 339 чел.)	71%	100% 2/2	100% 12/12	100% 7/7	85% 6/7	42% 3/7	85% 6/7	13% 4/30	92% 23/25	0% 0/6	100% 1/1
СЕРЕБРЯНЫЕ ПРУДЫ (24 105 чел.)	71%	100% 2/2	100% 12/12	71% 5/7	71% 5/7	85% 6/7	85% 6/7	3% 1/30	88% 22/25	16% 1/6	100% 1/1
ВЛАСИХА (26 417 чел.)	74%	100% 2/2	100% 12/12	85% 6/7	85% 6/7	71% 5/7	71% 5/7	3% 1/30	92% 23/25	33% 2/6	100% 1/1
КОТЕЛЬНИКИ (46 763 чел.)	80%	100% 2/2	100% 12/12	71% 5/7	57% 4/7	100% 7/7	100% 7/7	40% 12/30	92% 23/25	40% 6/15	100% 1/1



МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ЦУР СЕГОДНЯ

Работает: **61** / 64 ОМСУ

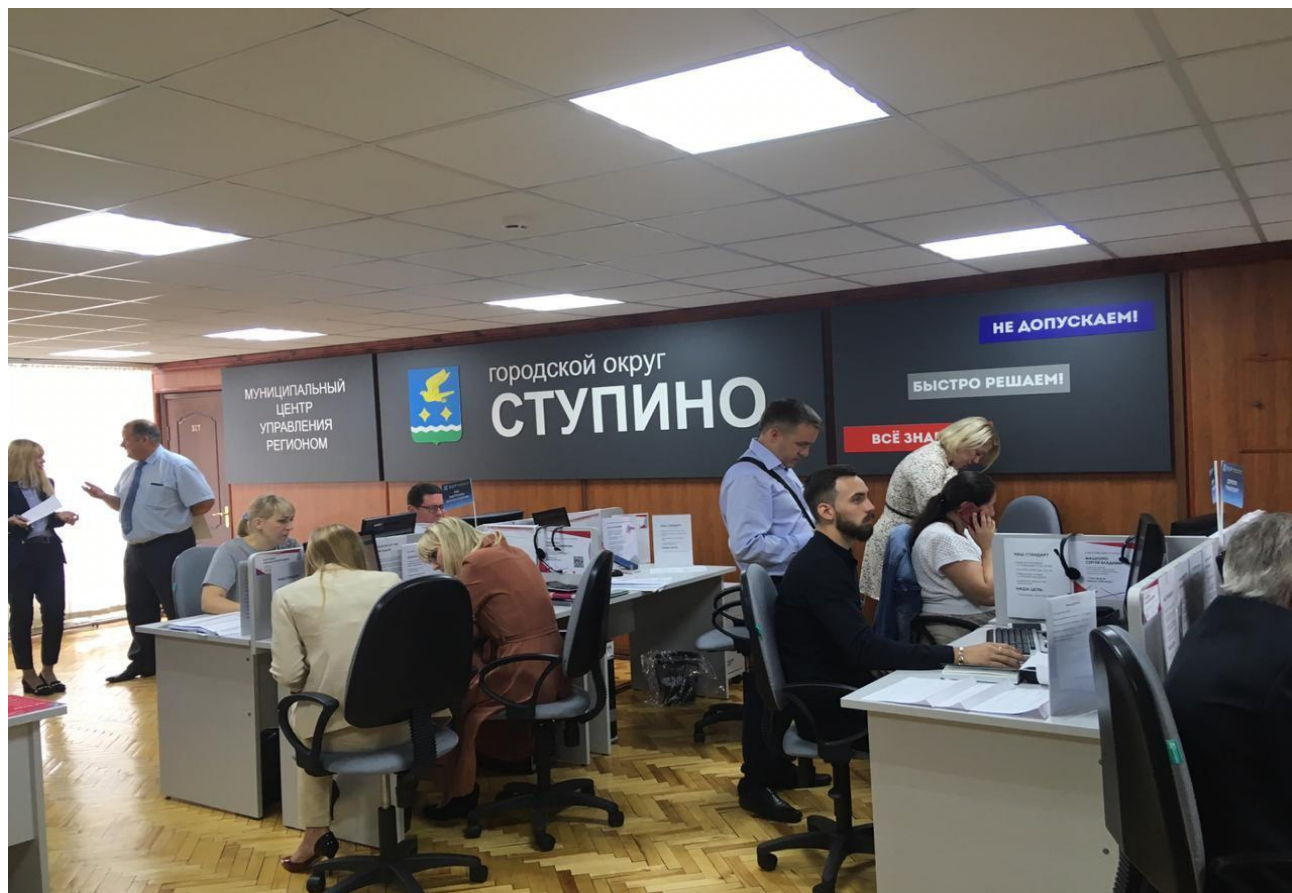
Реутов



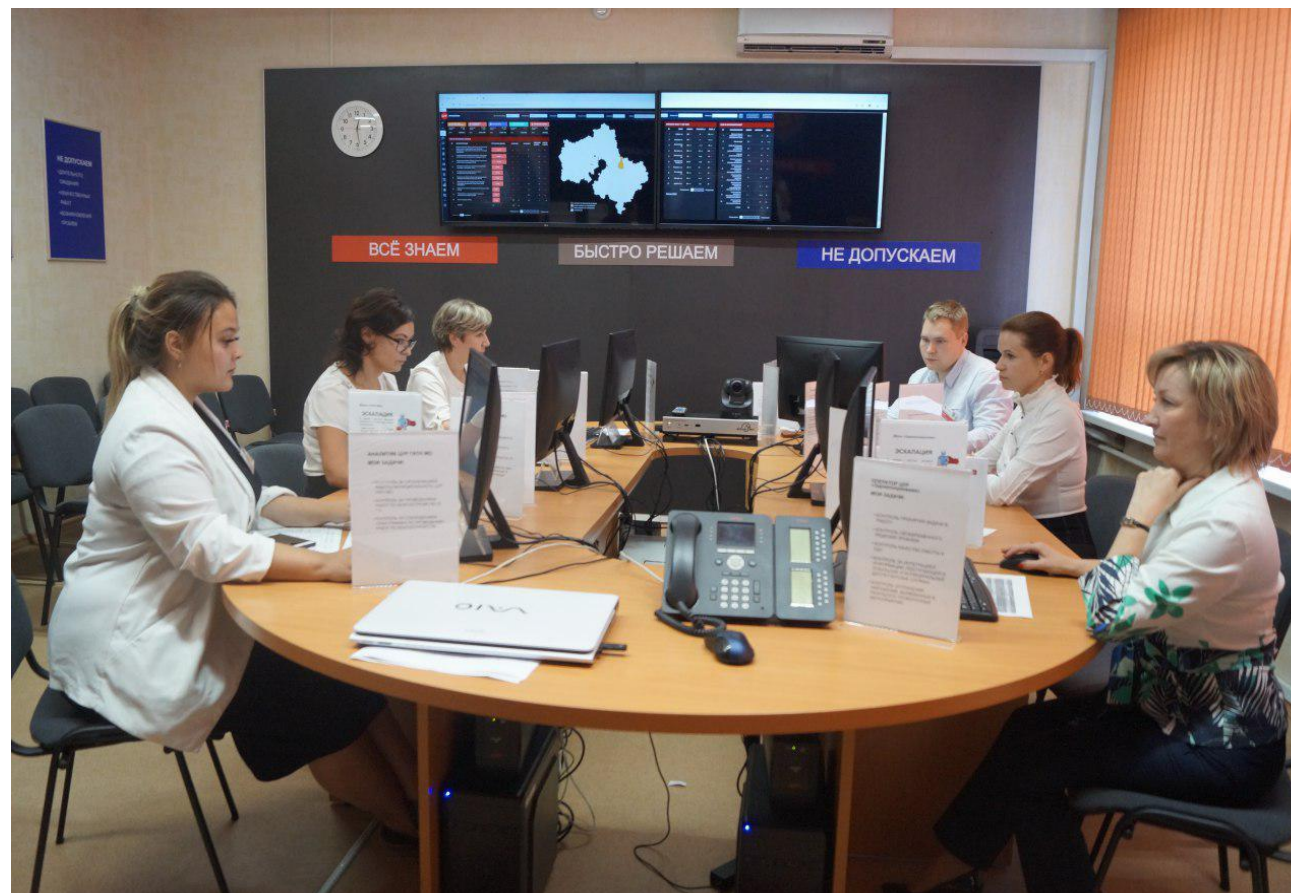
Люберцы



Ступино



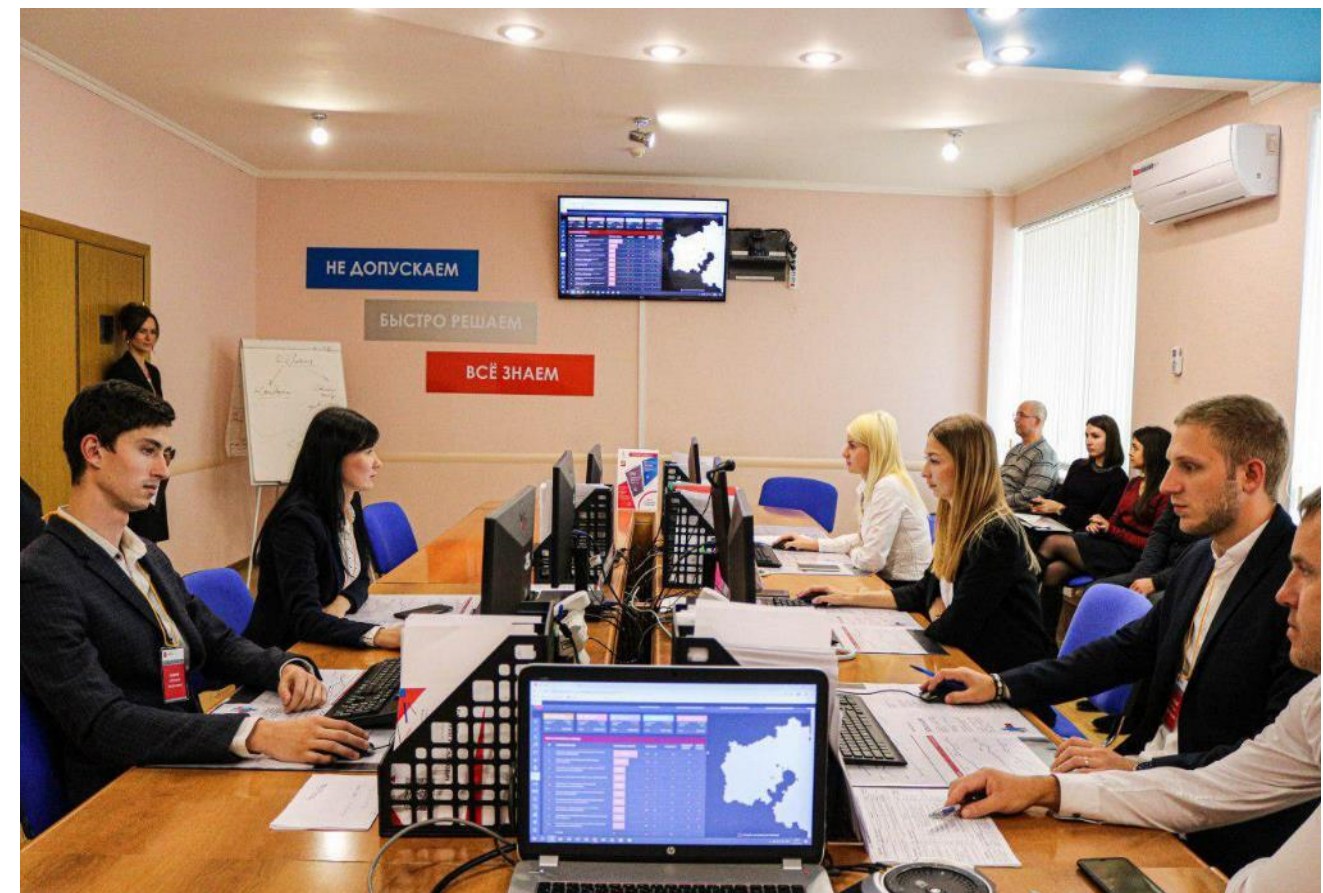
Павловский Посад



БЛОКИ:

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

Орехово-Зуево





КОНЦЕПЦИЯ ЦУР

[Digital.mosreg.ru](https://digital.mosreg.ru)

