

**Управления имущественных и земельных отношений
муниципального образования город Новороссийск**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель главы
муниципального образования
город Новороссийск


Меланиди Д.К.

« » 2023 год

**«Методические рекомендации стандартизации процессов
внедрения сервиса «личный кабинет» для арендаторов
земельных участков и муниципального имущества с
применением бережливых технологий»**

г. Новороссийск

2023

1. ВВЕДЕНИЕ.....
2. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....
3. ПЕРЕЧЕРНЬ ПРИНЯТЫХ ОПРЕДЕЛЕНИЙ И СОКРАЩЕНИЙ.....
4 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА.....
4.1 Цели и задачи.....
4.2 Объекты применения.....
5. РЕСУРСЫ.....
6 МЕТОДЫ И ИНСТРУМЕНТЫ БЕРЕЖЛИВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПОИСКА И РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ В ПРОЦЕССЕ ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ СООБЩЕНИЙ ГРАЖДАН.....
7. СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ.....
8. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

1. ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день успешное применение бережливых технологий существует за пределами машинно- производственных предприятий, а именно в рамках работы местного самоуправления. Благодаря бережливым технологиям происходит повышение качества обслуживания.

В основе бережливого муниципалитета заложены инструменты бережливого управления, которые внедряются в органы местного самоуправления, сокращаются сроки всех внутренних и внешних рабочих процессов.

Настоящие методические рекомендации являются ключом на пути к внедрению технологий бережливого производства в процесс работы муниципальных служб.

Рекомендации разработаны на основе опыта реализации инновационных проектов по применению бережливых технологий муниципальных и государственных служб.

2. Назначение и область применения

Настоящие методические рекомендации стандартизации процесса применимы к органам местного самоуправления.

Их применение способствует:

- профессиональный многофункциональный инструмент для взаимодействия с арендаторами;
- бесконтактное взаимодействие органа власти с арендаторами земельных участков и объектов имущества в части доведения до арендаторов сведений о начислениях, задолженности, проведение автоматизированных сверок взаиморасчётов;
- своевременная информация о действующих и прекративших свое действие договорах аренды;
- оптимизации расходов муниципальных учреждений на офисной бумаге и заправках картриджей (печать квитанций, актов сверки, расчетов);
- качество оказываемых услуг;

Методические рекомендации предназначены для взаимодействия между участниками информационной системы, а также участников информационной системы с внешними участниками информационной системы на основе электронного документооборота с применением бережливых технологий.

3. Термины и определения

ИАС ЕСУОНД «БАРС» - информационно-аналитическая система (единая система учета объектов и неналоговых доходов)

4. Цели и задачи проекта

4.1. Целью стандартизации являются:

- своевременное внесения платы по договорам аренды земельных участков и муниципального имущества;
- получение расчетов, актов сверки и квитанций по договорам муниципального имущества и земельных участков;
- снижение количества посещений арендаторов в органы местного самоуправления.

Задачами являются:

- сокращение времени на обработку документов;
- повышение скорости и качества оказываемых услуг;
- оптимизация затрат на консультационную и техническую поддержку

4.2. Объекты применения:

Объектами применения технологического процесса являются государственные и муниципальные органы.

5. Ресурсы

Для внедрения технологического процесса учета необходимы следующие ресурсы:

- временные (учет затрачиваемого времени на вносимые изменения, донастройка программы, анализ результатов);
- трудовые (обучение, рабочие совещания);
- финансовые (поощрение сотрудников за обеспечение внедрения программного продукта);
- материальные (установка оборудования (сервера), для обеспечения работы системы, хранения информации; установка программного обеспечения и ее настройка).

6. Определение рабочих шагов, последовательности выполнения работ

Для внедрения программного обеспечения необходимо:

- заявка на изменение тарифа со статичным IP;
- заявка в ЦИТ «БАРС» на подключение и настройку личных кабинетов;
- настройка WEB-доступа арендатора, создание учетной записи;
- отправка на @mail или почтой России (прикрепляя карточку с логином и паролям к расчету АП).

6. Анализ причины проблемы «5 почему»

Проблемы	Решения	Вклад в достижение цели
Длительный процесс получения информации по договорам аренды муниципального имущества и земельных участков Несвоевременность оплаты по договорам муниципального имущества и земельных участков	Возможность в режиме реального времени оперативно получать информацию об арендуемых объектах, оплачивать арендные платежи.	Сокращение времени на обработку документов. Экономное использование офисной бумаги, использования картриджей.

6. Картирование текущего и целевого состояния рабочего процесса

Картирование потока создания ценности - метод, направленный на создание визуального образа информационных и материальных потоков, необходимых для эффективного выполнения работ.

Картирование позволяет:

- увидеть реальный поток создания ценности от стадии начала выполнения учета до стадии завершения процессов;
- выявить все задержки информационных потоков, найти источники

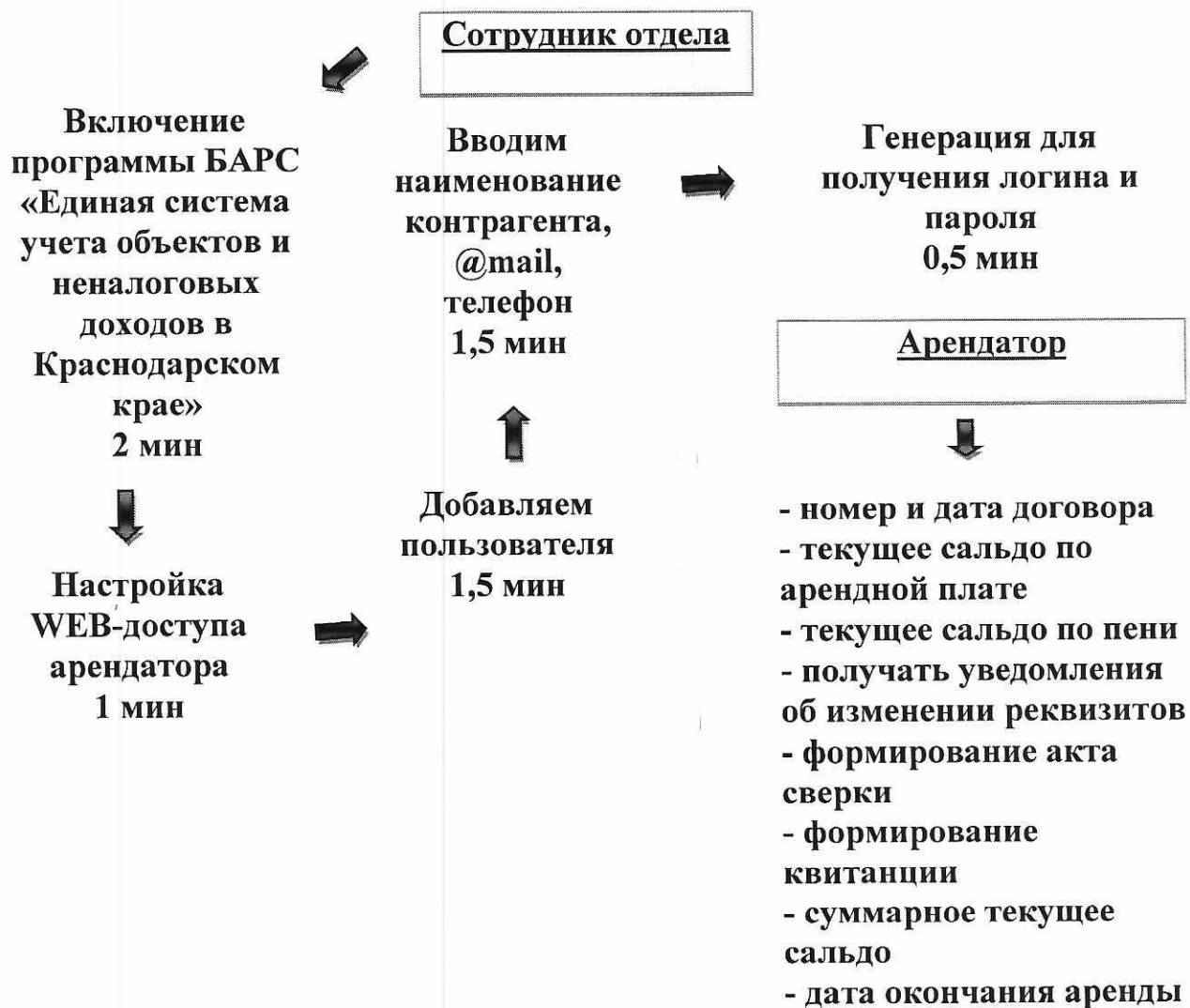
- разработать план действий по оптимизации процессов;
- устранить факторы, увеличивающие время выполнения работ.

7. Стандартизация процессов

7.1 Карта текущего состояния (пример №1)



7.2 Карта целевого состояния. (Пример №2)

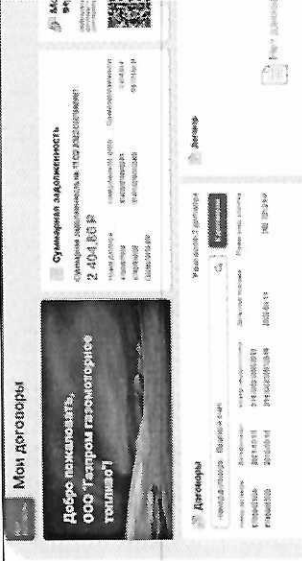



Снижение количества посещений арендаторов в органы местного самоуправления.

Объект экономии	Экономический эффект	
	До внедрения процесса	После внедрения процесса
Количество посещений арендаторов в органы местного самоуправления	4	1
Офисная бумага	836рублей x 12 уп. =10 032,00 рублей	836x11=9196
Заправка картриджей	8 заливок x 500 руб. = 4000,00 рублей	4000,00

Сумма сэкономленных средств за первый год эксплуатации составит: 14032,00 рублей.

Стандартная операционная карта

Наименование подразделения	Управление имущественных и земельных отношений	Наименование отдела	Схема пошаговой рабочей последовательности
Название процесса	«Внедрение сервиса «личный кабинет» для арендаторов земельных участков и муниципального имущества»	Отдел неналоговых доходов	
Наименование цели	Сокращение времени для получения расчетов, актов сверки взаиморасчетов и квитанций по договорам муниципального имущества и земельных, Снижение количества посещений арендаторов в органы местного самоуправления Повышения качества оказываемых услуг	Полное время Посещение 4 раза в год	
Используемые инструменты	Хронометраж, производственный анализ Персональный компьютер, оснащенный программным комплексом ЕСУОНД «БАРС»	Квалификация сотрудника Высшее образование по профилю Экономическое образование Условные обозначения	
Комплекующие для работы процесса			
№	Основной этап(ручной)	Время перемещений Автомат.	Справочный рисунок. Правила работы и т.д.
1	Личное посещение арендатора	Получает задание	Каждый арендатор имеет возможность получить доступ к сервису «Личный кабинет» в режиме реального времени получать информацию об арендуемых объектах, о начисленных и оплаченных суммах за интересующий период,
2	Выдача	Переходит в	

		квитанции для оплаты в программный комплекс БАРС			программный комплекс БАРС		отслеживать их статус, формировать квитанцию для оплаты.
3		Подача заявления в канцелярию органа местного самоуправления	5 мин		Настройка WEB-доступа арендатора	1 мин	
4		Получение заявки через СЭД «Дело»	5 мин		Добавление пользователя (наименование, @mail, телефон)	3 мин.	
5		Формирование расчетов, актов сверки в программе БАРС	20 мин		Генерация для получения логина и пароля	30 сек	
6		Регистрация документа, представление печати, загрузка документа через СЭД «Дело»	2-3 дня				
7		Вызвать арендатора передать подготовленные документы, или направить посредством «Почта России»	20 мин				
		ИТОГО	От 2- до 4 дней			5 мин 50 сек.	
	Запрещенные действия, причины						Действия в случае отклонений
	Нарушать требования Федеральных законов от 27.02.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», от						Порядок рассмотрения обращений граждан, установленный Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон N 59-ФЗ)

<p>27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации, утвержденного постановлением Правительства РФ от 15.09.2008 № 687.</p>			
---	--	--	--

Данный проект разработан в рамках проекта «Бережливый муниципалитет» для удобства арендаторов, целью которого является предоставление возможности арендаторам в режиме реального времени получать информацию об арендуемых объектах, отслеживать их статус (дата окончания аренды), формировать информацию о начисленных и оплаченных суммах за интересующий период (акт сверки), квитанцию для оплаты с реквизитами для перечисления денежных средств, повысит эффективность взаимодействия управления имуществом и земельных отношений администрации муниципального образования город Новороссийск с арендаторами земельных участков и муниципального имущества.

При постоянном пользовании личными кабинетами арендаторам будет доступно:

1. Оперативное получение информации по договорам аренды муниципального имущества и земельных участков;
2. Своевременно производить оплату по договорам и соглашениям;
3. Бесконтактное взаимодействие с сотрудниками органов власти в части получения сведений о начислениях, задолженности, проведение автоматизированных сверок взаиморасчётов;
4. Своевременная информация о действующих и прекративших свое действие договорах аренды;
5. Качество оказываемых услуг.