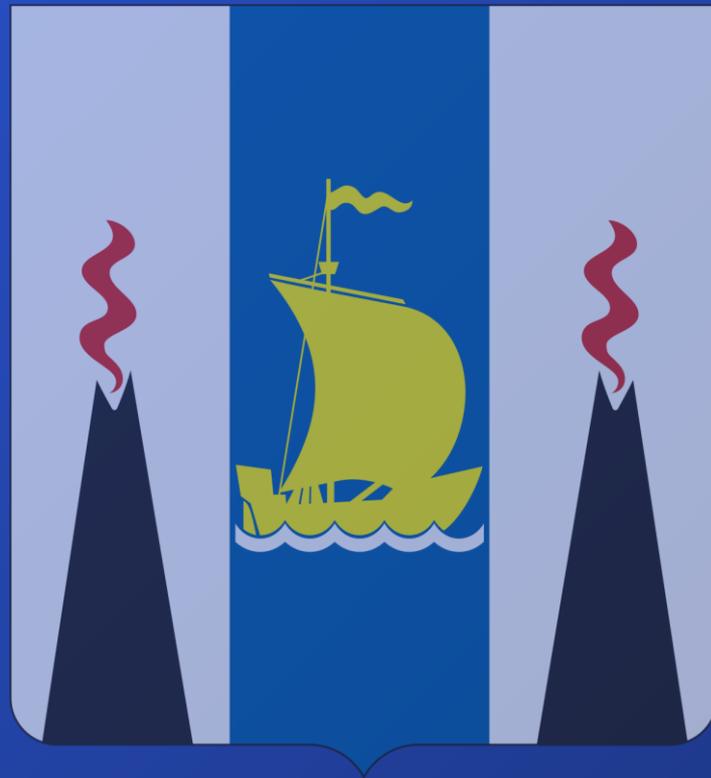

Как в 3 раза ускорить процесс газификации домовладений

Пилотный проект Сахалинской области
«Газ в дом»

Арсеньев Евгений



Процесс газификации в Сахалинской области требовал больших изменений



Жители тратили месяцы
на подготовку документов,
чтобы оформить заявку



Граждане самостоятельно
отслеживали и контролировали
договоры о подключении газа



Сотрудники Минэнерго не могли
управлять процессом газификации
из-за отсутствия удобного инструмента

58%

план по газификации региона
до конца 2022 года

5 000 +

домовладений необходимо было
газифицировать в 2022 году

Задачи по повышению эффективности газификации

01

Помочь гражданам собирать
необходимые документы

02

Разработать удобный инструмент
для подачи заявок

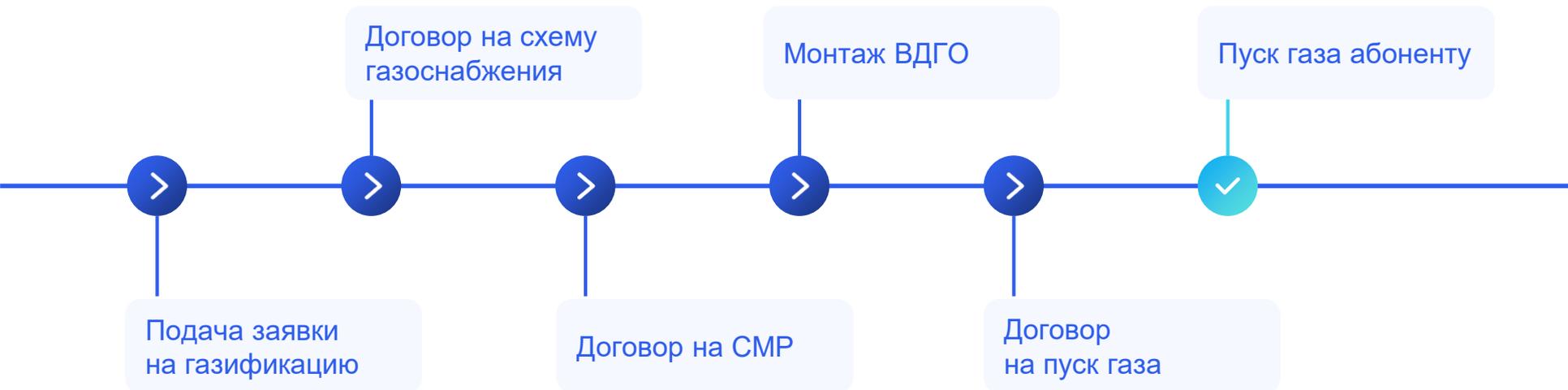
03

Повысить скорость обработки
заявок на газификацию

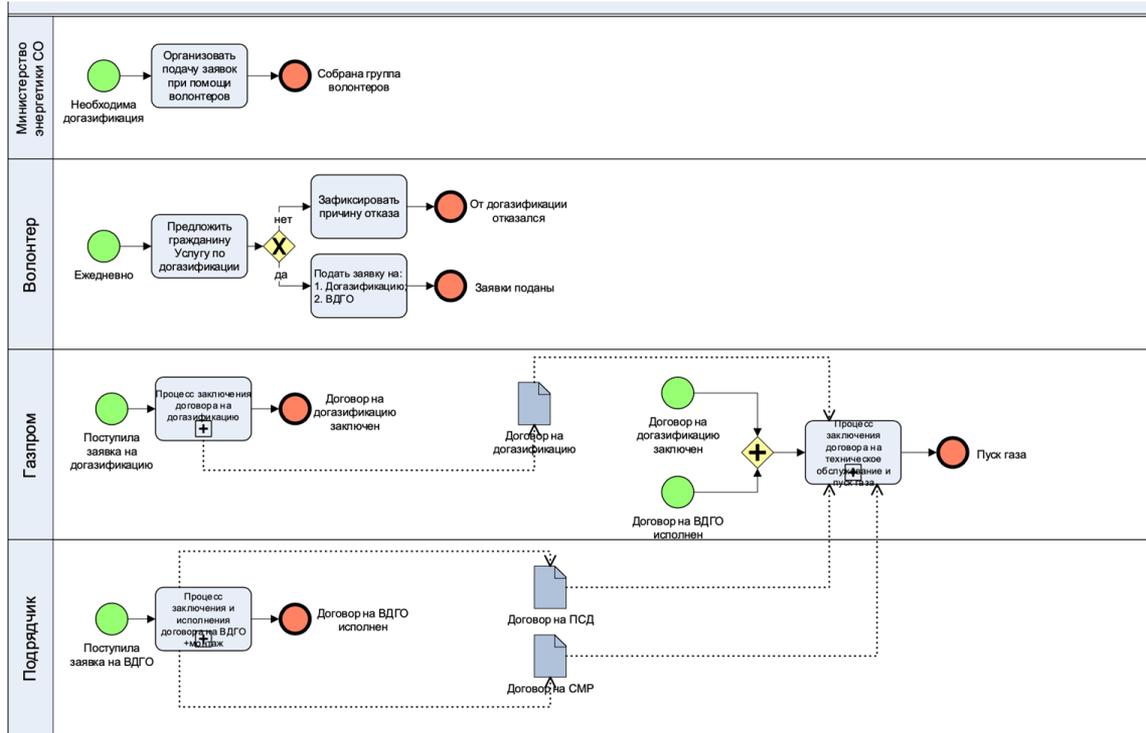
04

Создать единую базу данных
по проекту газификации

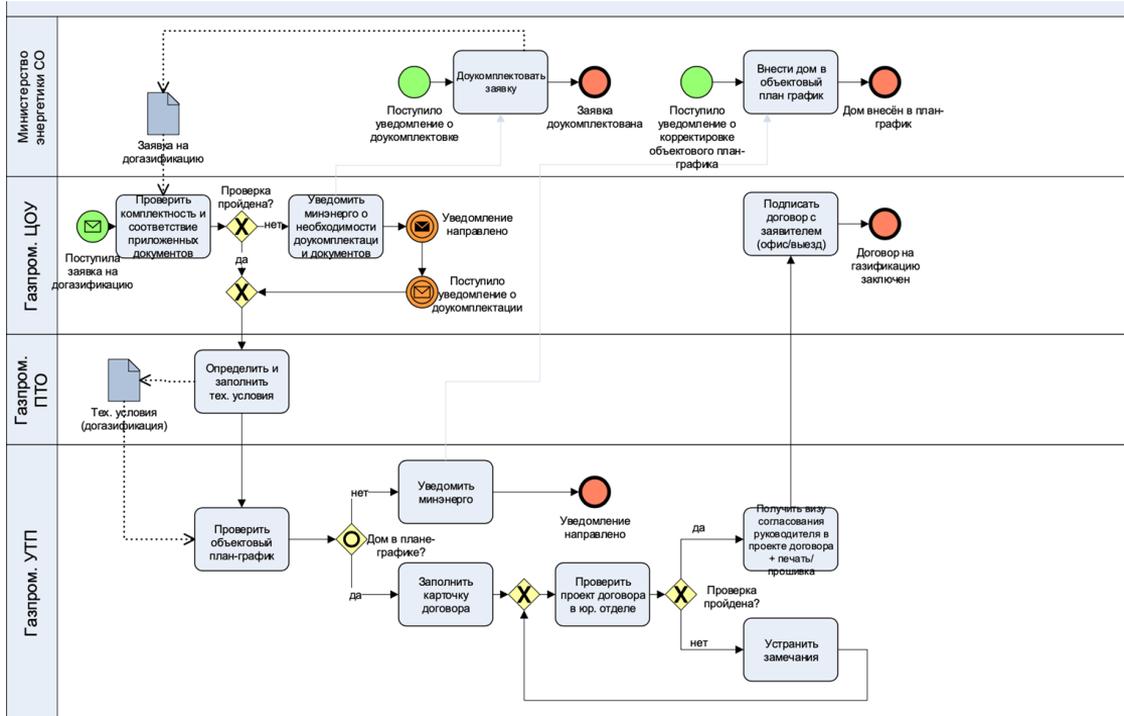
Решение — единая система для контроля процесса



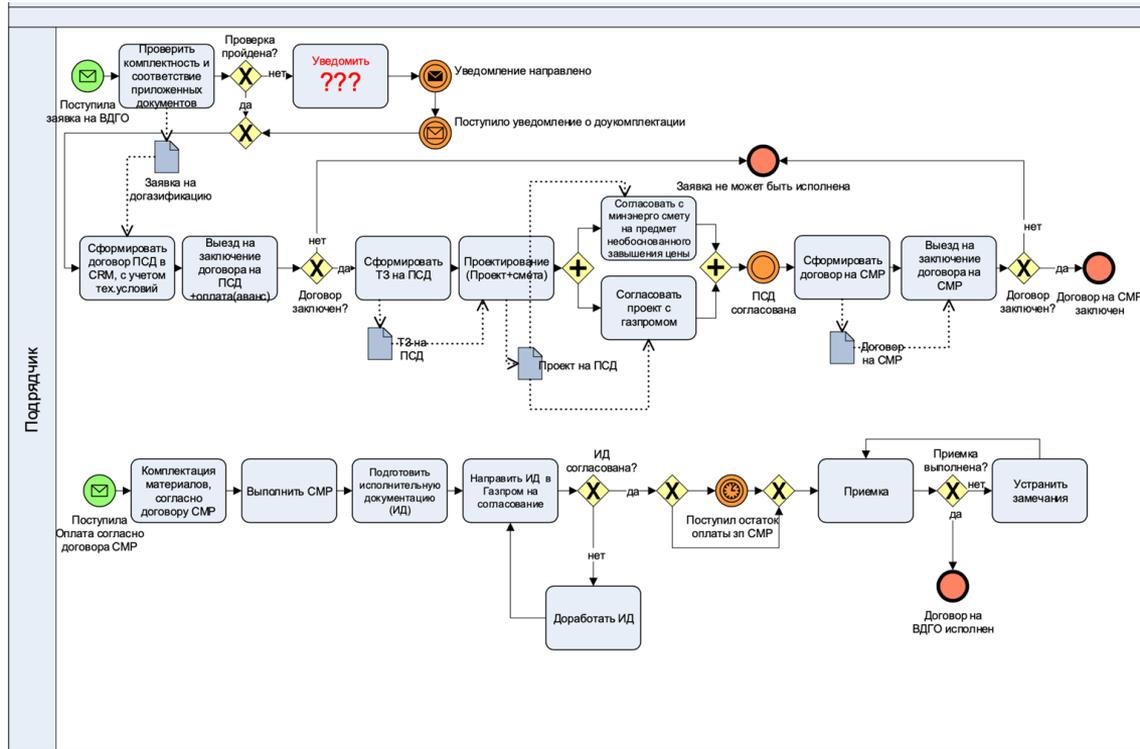
Архитектура проекта: процесс «Догазификация»



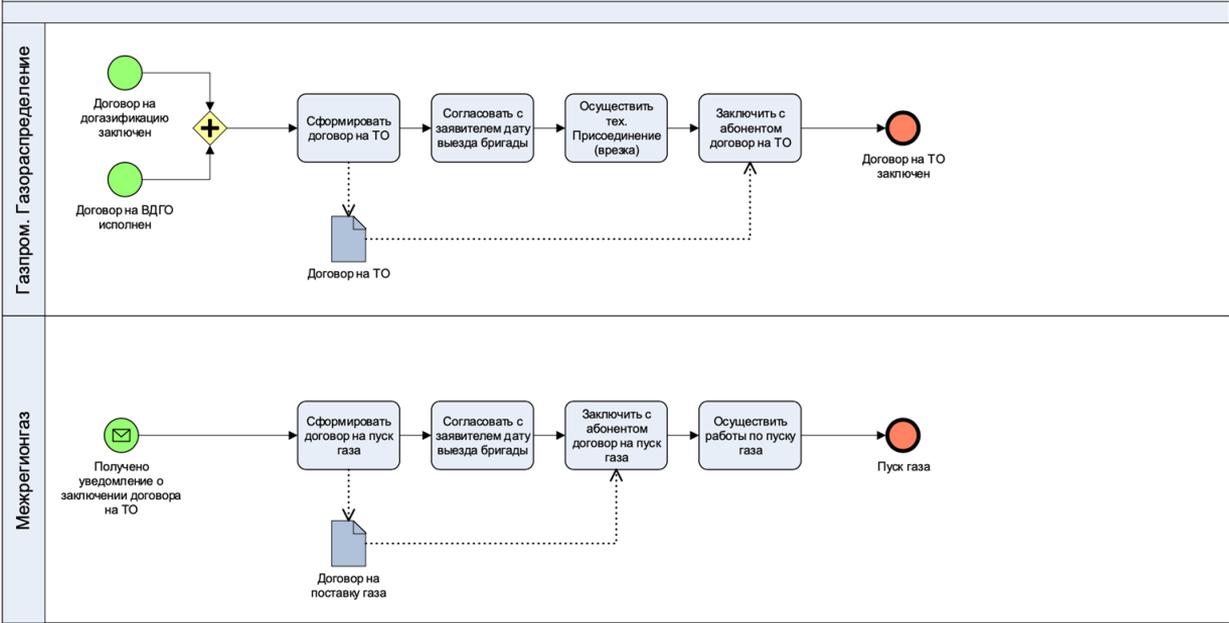
Архитектура проекта: процесс заключения договора



Архитектура проекта: процесс заключения и исполнения договора на ВДГО и монтаж



Архитектура проекта: процесс заключения договора на техническое обслуживание и пуск газа



В основе пилотного проекта — принцип «одного окна»

Интеллектуальный чат-бот собирает и обрабатывает заявки на газификацию



Чат-бот без участия специалистов поможет людям правильно составить заявку на газификацию и передаст её в работу



Благодаря подсказкам все документы заполняются в соответствии с требованиями



Сотрудники Минэнерго могут вносить изменения в структуру диалога и добавлять в бота дополнительные «ветки» услуг

The image shows a smartphone screen with a chat interface. At the top, a blue circle with a white briefcase icon is followed by a grey message bubble containing the text: "Добро пожаловать! Здесь вы можете оставить универсальную заявку по подключению к газу." Below this is another grey message bubble: "Давайте соберем необходимые данные для передачи заявки." To the right of the second bubble is a blue button with the text "Приступить". Below the messages is a form with a blue circle and white briefcase icon on the left. The form consists of several input fields: "ФИО (полностью)", "Адрес домовладения (СМР ВДГО)", "Административный центр", "Телефонный номер", "Электронный адрес", "СНИЛС", "СНИЛС (документ)" with a paperclip icon, "ИНН", and "ИНН (документ)" with a paperclip icon. At the bottom of the form is a blue button with the text "Отправить".

Каждая заявка под контролем

На основе данных заявки из чат-бота система формирует карточку.

Специалист фиксирует в ней все действия по подключению к газу, прикладывает документы и изменяет статус заявки.

Плановые сроки исполнения заявки ставятся автоматически.



Универсальная заявка по подключению к газу - Кондратюк Екатерина

Универсальная заявка по подключению к газу

ОСНОВНОЕ СОБЫТИЯ УЧАСТНИКИ ЗАДАЧИ ДОКУМЕНТЫ ВРЕМЯ ЗАМЕТКИ НАСТРОЙКИ

Подача заявок на ДОГАЗИФ... **Заключение договоров на ДОГАЗИФИ...** Заключение договоров на В... Мон...

Основная информация

Проект	Тип дела
Универсальная заявка по подключению к газу - Кондратюк Екатерина Андреевна	Универсальная заявка по п...
Название дела	Ответственный
Универсальная заявка по подключению к газу - Кондратюк Екатерина Андреевна	Денис Зосимович
Клиент	
Описание	

Информация по заявке на газификацию

ФИО заявителя	Адрес домовладения (СМР ВДГО)	
Кондратюк Екатерина Андреевна	Южно-сахалинск, ул. Центральная дом 23а	
Доп. номер	Электронный адрес	<input type="checkbox"/> ВДГО "ГАЗПРОМ"
	kondratukekaterina5@gmail.com	
Дата подачи заявки	Дата технического осмотра (предварительного)	
16.05.2022		

Вся динамика работы с заявками в реальном времени

Специалисты Минэнерго легко отслеживают обращения на удобной канбан-доске.

Единая база заявок позволяет оперативно узнавать статусы каждого запроса.



ГАЗ / Универсальная заявка по подключению к газу

☰ | Все дела | Дата создания | Участники | ВДГО "ГАЗПРОМ" | Еще фильтры | 🔍 Поиск

Подача заявок на ДОГАЗИФИКАЦИЮ

- 247
Универсальная заявка по подключению к газу - Макеенко Иван Леонидович
16 мая 2022
- 246
Универсальная заявка по подключению к газу - Тищенко Александр Васильевич
16 мая 2022
- 245
Универсальная заявка по подключению к газу - Кондратьюк Екатерина Андреевна
16 мая 2022
- 244
Универсальная заявка по подключению к газу - Тарасова Светлана Владимировна
16 мая 2022
- 243
Универсальная заявка по подключению к газу - Братчик Ольга Николаевна
16 мая 2022
- 242
Универсальная заявка по подключению к газу - 1

Заключение договоров на ДОГАЗИФИ...

- 239
Универсальная заявка по подключению к газу - Тест2
15 мая 2022
- 160
Универсальная заявка по подключению к газу - 12312312
12 мая 2022
- 150
Заявка на газификацию - Лескина Виктория Львовна
05 мая 2022
- 129
Заявка на газификацию - Муртазин Бари Васильевич
28 апр. 2022

Заключение договоров на ВДГО

- 144
Заявка на газификацию - Муртазин Бари Васильевич
04 мая 2022

Монтаж ВДГО

Отчетность по ключевым параметрам

По результатам работы формируются наглядные отчеты.

Сотрудники могут сравнить плановые и фактические даты газификации, посмотреть выполнение плана по ответственным и внести изменения в процесс работы на основе данных.



Догазификация

ОТЧЕТ ПАРАМЕТРЫ ОБЩИЙ ДОСТУП

Отчет

	Подача заявок на ДОГАЗИФИКАЦИЮ	Заключение договоров на ДОГАЗИФИКАЦИЮ	Заключение договоров ГО
ПЛАН (ИТОГО)	3 728	3 050	2 372
ФАКТ (ИТОГО)	6 710	124	91
ПЛАН (СУТКИ)	47	40	30
ФАКТ (СУТКИ)	50	5	0

Отчет по исполнению заявок на газификацию

ОТЧЕТ ПАРАМЕТРЫ ОБЩИЙ ДОСТУП

Южно-Сахалинск Адрес домовладения (СМР ВДГО) Ответственный Тип подключения Дата подачи заявки Еще фильтры

Отчет

Административный центр	Адрес домовладения (СМР ВДГО)	Ответственный	Тип подключения
Южно-Сахалинск	г Южно-Сахалинск, ул Яблочная, д 8	ЗАО «Южсахмежрайгаз»	Врезка на участке заявителя (нулевая врезка)
Южно-Сахалинск	ул. Лесной двор, д. 18	ООО "САХАЛИНГАЗПРОЕКТ"	
Южно-Сахалинск	г Южно-Сахалинск, ул Июльская, д 48	ЗАО «Южсахмежрайгаз»	

Как за 3 месяца изменился процесс газификации после внедрения системы

в 3,5 раза

ускорилась подача и регистрация заявки на газификацию

15 000 +

заявок зарегистрировано в системе за 2 месяца после запуска

4 месяца

вместо года занимает процесс подключения газа благодаря оптимизации процессов

80%

процессов по газификации автоматизированы



Взаимодействия граждан с органами власти **стали прозрачными**



Пилотный проект по газификации в Сахалинской области — **пример организации работы** по другим проектам в регионе

Спасибо за внимание!