

Как в 3 раза ускорить процесс газификации домовладений

ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

«ГАЗ В ДОМ»

1. Аннотация

Несмотря на высокий уровень развития газодобывающей промышленности в России, вопрос обеспечения страны газом стоит достаточно остро. Ускоренная газификация регионов — это одна из ключевых задач для топливно-энергетического комплекса. Уровень газификации в РФ к 2025 году, по [плану](#), должен составить 75%, в это направление планируется вложить около 800 млрд рублей. Речь идет о подключении газа не только в частных, но и в многоквартирных домах.

Особенно задача актуальна для дальневосточных регионов, в том числе для Сахалинской области, где уровень газификации в ноябре 2022 года [составлял](#) 54%. По плану, до конца 2022 года необходимо было достичь показателя в 58% и газифицировать более 5 тысяч домовладений за год.

2. Введение

Министерство энергетики Сахалинской области является органом исполнительной власти Сахалинской области, осуществляющим в соответствии с законодательством Российской Федерации функции по выработке и реализации региональной государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере электроэнергетики, осуществляющим развитие газификации на территории Сахалинской области, а также предоставляющим государственные услуги в сфере электроэнергетики и газификации.

Газификация региона Правительством Сахалинской области осуществляется совместно с ПАО «Газпром» на основании подписанных соглашения и договора, программы газоснабжения и газификации Сахалинской области на 2021–2025 годы и ежегодными планами-графиками выполнения Программы газоснабжения и газификации. По состоянию на 1 января 2020 года уровень газификации острова составлял 38%. До конца 2022 года план по газификации региона составлял 58% – более 5000 необходимо было газифицировать.

3. Бизнес-контекст

С 2021 года правительство Сахалинской области и «Газпром» проводят программу газификации сроком до 2025 года, где общий объем инвестиций превысит 34,9 млрд рублей. Программа предусматривает завершение газификации всех районов острова. Для удаленных районов предусмотрена автономная газификация сжиженным природным газом.

Чтобы повысить эффективность газификации и соблюсти сроки, правительство региона поставило перед собой цель цифровизации всего процесса: от подачи заявки до непосредственного пуска газа в дома.

Дело в том, что до внедрения ВРМ-решения жители тратили месяцы на сбор и подготовку документов, чтобы оформить заявку на газификацию. Причина — в том, что в процессе необходимо подписать четыре основных договора: на технологическое присоединение, проектирование, строительно-монтажные работы (СМР) и обслуживание внутридомового газового оборудования (ВДГО). Жителю нужно собрать пакет документов, в который входят паспортные данные, ИНН, СНИЛС, подтверждение права собственности на жилье, ситуационный план земельного участка и многие другие.

Технологическое присоединение в России осуществляет только «Газпром» или его структура «Газпром межрегионгаз», а вот остальные услуги можно заказать у разных подрядчиков. Граждане самостоятельно отслеживали и контролировали договоры на газификацию. В Министерстве энергетики Сахалинской области не могли управлять этим процессом из-за отсутствия удобного инструмента. В итоге с момента подачи заявки до пуска газа проходил минимум год.

4. Бизнес-процесс

Чтобы повысить эффективность газификации, перед Министерством Энергетики Сахалинской области стояло несколько основных задач:

1. Предоставить жителям удобный инструмент для подачи заявок;
2. Помочь гражданам в сборе необходимых документов;
3. Повысить скорость обработки заявок на газификацию;
4. Ввести единую базу данных по проекту газификации.

Для решения этих задач Министерство привлекло вендора. В проектной команде со стороны вендора было пять-семь человек на разных этапах. Руководитель контролировал процессы и сроки, аналитики исследовали стратегии и изучали технические задания, а инженеры настраивали сценарии автоматизации.

Уже сегодня, после внедрения BPM-решения, в системе работает около 50 человек, включая представителей «Газпрома», а также сотрудники муниципалитетов, МФЦ и подрядчики.

Решение — единая система для контроля всего процесса: от подачи заявки на газификацию до пуска газа

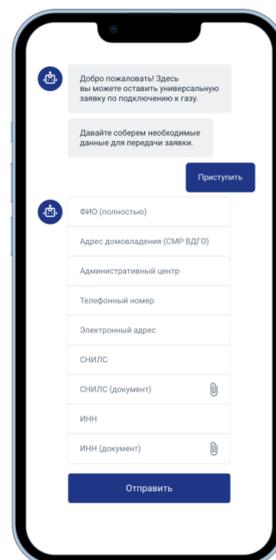


5. Инновационность

В рамках проекта мы совместно с вендором решили объединить все бизнес-процессы по подключению газа в режиме одного окна.

В основе пилотного проекта — принцип «одного окна»

- Вместо сбора документов по десяткам инстанций нужно просто оформить заявку через чат-бота
- Документы помогает собрать муниципалитет
- В чат-бота легко внести любые изменения: Минэнерго может добавить новые «ветки» услуг, если процесс изменится



Подача заявки

С помощью гибкой low-code платформы manage (one) был разработан чат-бот по газификации. За сутки вендор представил MVP чат-бота и мы согласовали его.

На первом этапе житель обращается в отделение или на сайт МФЦ и оставляет запрос на газификацию. После этого к нему приходит волонтер или сотрудник МФЦ и вместе с заказчиком оформляет заявку на подключение через чат-бот. В нем же заявитель по списку загружает те документы, которые у него уже есть, и оставляет согласие на обработку персональных данных. Система умеет самостоятельно исправлять ошибки, допущенные в процессе заполнения строк. Например, она может нормализовать адрес с опечаткой в соответствии с данными из Федеральной информационной адресной системой.

Обработка заявки

Чат-бот сразу передает обращение в систему, где автоматически создается заявка (даже если каких-то документов из перечня не

хватает). Специалист фиксирует в ней все действия по подключению к газу, прикладывает документы заявителя и меняет статус обращения. Плановые сроки исполнения ставятся автоматически.

Укомплектовать заявку помогает муниципалитет: в системе автоматически назначаются исполнители в зависимости от административного центра. Алгоритмы равномерно распределяют нагрузку по сотрудникам. Они получают уведомление на почту, в котором видят, какое именно обращение нужно доукомплектовать. После этого сотрудники самостоятельно собирают недостающие документы — жителю не нужно тратить время на посещение десятка инстанций.

Когда заявка укомплектована, она передается в «Газпром». Компания оценивает возможность технологического подключения и либо отказывает с пояснением, почему она это сделала, либо берет обращение в работу и начинает готовить договор на технологическое присоединение.

Следующий шаг (проектирование) тоже может реализовать «Газпром», или за него берется сертифицированный подрядчик. Если при заполнении заявки житель указал конкретную компанию, с которой он уже общался и работал, обращение автоматически назначат на нее. Если заявитель не назначил исполнителя, это сделает административный округ.

Каждая заявка под контролем

Чат-бот сразу передает обращение в систему — автоматически создается карточка.

Специалист фиксирует в ней все действия по подключению

к газу, прикладывает документы и меняет статус заявки. Плановые сроки исполнения заявки ставятся автоматически.

246
Универсальная заявка по подключению к газу
Универсальная заявка по подключению к газу

ОСНОВНОЕ СОБЫТИЯ УЧАСТНИКИ ЗАДАЧИ ДОКУМЕНТЫ ВРЕМЯ ЗАМЕТКИ НАСТРОЙКИ

Подать заявку... Договор на сче... Договор на СМР Договор на ТО... Договор на лус... Пуск газа абс... Заявка аннули...

Основная информация

Информация по заявке на газификацию

ФИО заявителя Павел Александрович Павлов	Адрес до подключения (СМР ВДГО) г. Южно-Сахалинск, ул. Сахалинская, д. 100, кв. 10	Телефон заявителя +7 4242 234567
Доп. номер	Электронный адрес p.pavlov@mail.ru	Административный центр Южно-Сахалинск
<input type="checkbox"/> Наличие договора на догазификацию	Статус заявки в Газпром Connect В работе	Комментарий по заявке Газпром Нет доков на ЗУ, нет согласий соседей, нет с...
Тип подключения	Строительный статус до границ участка	Строительный статус внутри участка
Объект газификации		
Разрешение на обработку персональных дан... Да	Дата подачи заявки 10.06.2022	Подрядчик

Отчетность

Единая база данных позволяет оперативно смотреть, на каком этапе находится каждый запрос и какой у него статус. Всю динамику работы с заявками специалисты Минэнерго могут отслеживать в режиме реального времени в отчетах и на канбан-доске.

- Например, в разрезе всех муниципальных образований можно увидеть плановые и фактические даты газификации и догазификации, «провалиться» в каждую заявку, увидеть, выполняются КРП или нет, принять меры.
- Можно загрузить отчет по неукomплектованным заявкам, посмотреть, сколько их в зависимости от административного центра, каких документов не хватает, кто отвечает за сбор.

Вся динамика работы с заявками в реальном времени

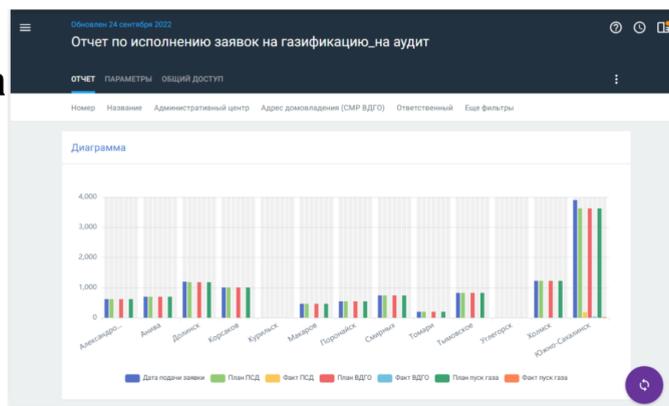
Специалисты Минэнерго легко отслеживают обращения на удобной канбан-доске.

Единая база заявок позволяет оперативно смотреть, на каком этапе каждый запрос и какой у него статус.

Подана заявка на ДОГАЗИФ... 12 896	Договор на схему газоснаб... 843	Договор на СМР 287	Дог...
24454 Иванов Иван Иванович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Ивановское, д. 25 03 нояб. 2022	24439 Петров Сергей Сергеевич Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Петровское, д. 28 03 нояб. 2022	24440 Иванов Иван Иванович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Ивановское, д. 25 03 нояб. 2022	917 Иванов Иван Иванович 25 р
24450 Лавров Сергей Сергеевич Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Лавровское, д. 70 03 нояб. 2022	24325 Королев Михаил Владимирович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Королевское, д. 5 01 нояб. 2022	24309 Иванов Иван Иванович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Ивановское, д. 25 01 нояб. 2022	404 Иванов Иван Иванович 28 р
24446 Григорьев Владимир Владимирович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Григорьевское, д. 30 03 нояб. 2022	24313 Универсальная заявка на подключение к газу Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Григорьевское, д. 30 01 нояб. 2022	22956 Иванов Иван Иванович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Ивановское, д. 25 15 окт. 2022	399 Иванов Иван Иванович 28 р
24445 Михайлов Елена Владимировна Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Михайловское, д. 17 03 нояб. 2022	24307 Универсальная заявка на подключение к газу Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Михайловское, д. 17 01 нояб. 2022	22909 Иванов Иван Иванович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Ивановское, д. 25 14 окт. 2022	291 Иванов Иван Иванович 14 р
24444 Иванов Иван Иванович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Ивановское, д. 25 03 нояб. 2022	24306 Иванов Иван Иванович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Ивановское, д. 25 03 нояб. 2022	22908 Иванов Иван Иванович Смоленская обл., Смоленский р-н, д. Ивановское, д. 25 14 окт. 2022	104 Иванов Иван Иванович 14 р

Полная прозрачность в ходе пилотного проекта

Специалистам помогают наглядные отчеты. Они могут сравнить плановые и фактические даты догазификации, посмотреть выполнение плана по конкретным ответственным и принять необходимые меры.



6. Трудности

Безусловно, в ходе внедрения ВРМ-системы ожидаемо, что на скорость внедрения и результаты будет влиять человеческий фактор.

Например, в ходе реализации проекта мы планировали, что подрядчики, которые осуществляют подключение дома к газопроводу, будут назначаться системой автоматически. Но в этом случае мы столкнулись с проблемой неравномерной загрузки исполнителей. И пока конкретная компания-подрядчик назначается муниципалитетом. Однако в будущем мы планируем вернуться к системе распределения нагрузки, которую планировали первоначально.

Но есть и другая сложность, с которой мы столкнулись в процессе внедрения — несмотря на то, что используемый ранее подход к газификации занимал больше времени и был трудоемким, специалисты нехотя отказывались от него, потому что привыкли работать по-старому. Поэтому нам нужно было планомерно показывать преимущество новой системы, ее удобство и скорость работы.

В работе с сопротивлением сотрудников нам помогло обоснование целей и того, какие результаты от внедрения системы мы ожидаем.

К тому же, работать с внедряемой системой было также легко, как пользоваться социальными сетями – интуитивно понятный инструментарий. Система устроена так, что пользователю не нужно лишний раз вводить данные вручную. Или, например, если в заявке сотрудник допустил опечатки, система сама исправит их. В этом случае забота о комфорте пользователя помогла нам.

В итоге, не смотря на имеющееся сопротивление специалистов, комфорт от использования платформы и быстрое, нативное обучение стали ключевым аргументом.

Благодаря внедрению BPM-системы сотрудники увидели, как много времени раньше тратили на рутинные процессы, которые сегодня легко автоматизировать и перепоручить системе.

7. Результаты

Подача и регистрация заявки ускорилась в 3,5 раза, а время на подключение газа благодаря оптимизации процессов сократилось с 1 года до 4 месяцев. 80% процессов по газификации автоматизированы.

Житель получил единое окно для оформления заявок, а все остальные участники процесса — Министерство Энергетики Сахалинской области, муниципалитеты, МФЦ, представители «Газпрома» и подрядчиков — удобную систему для их обработки. А так как решение, внедряемое нами — low-code, любые изменения в него можно вносить оперативно, силами самих сотрудников. Для этого не нужно обладать глубокими знаниями в программировании. Например, мы можем легко добавить новые «ветки» услуг.

В общей сложности от старта проекта в апреле до начала работы в системе прошло три месяца. В августе в ней уже было 15 тысяч заявок (часть из них загрузили на этапе проектных или строительно-монтажных работ). А с начала 2023 года к системе подключили порядка 1000 домовладений.

Как за 3 месяца изменился процесс газификации

в 3,5 раза

ускорилась подача и регистрация заявки на газификацию

15 000 +

заявок зарегистрировано в системе с августа 2022 года



Взаимодействия граждан с органами власти стали прозрачными

с 1 года

до 4 месяцев сократилось время на газификацию благодаря оптимизации процессов

80%

процессов по газификации автоматизированы



Пилотный проект по газификации в Сахалинской области стал идеальным примером, как выстраивать работу по остальным проектам в регионе

8. Информационные технологии

В ходе проекта мы работали с интеллектуальной low-code платформой для автоматизации и повышения эффективности процессов бизнесе manage (one). Она позволила создать единую экосистему процесса газификации и автоматизировать до 80% задач.

На этапе обсуждения проекта вендор предложил наиболее удобное и функциональное решение, которое в будущем мы сможем использовать и в других задачах: управление жизненным циклом инвестиционных проектов, сбор данных о цене и объеме выпуска строительных материалов, формирование отчета о состоянии транспортной отрасли и другие. До этого в Министерстве Энергетики Сахалинской области ни с чем подобным не работали. Решение легко интегрируется с другими системами, например, с МФЦ.

9. Партнер

Сервис manage (one), который мы выбрали в качестве решения для цифровизации процесса газификации региона, является продуктом IT-компании PRAVO TECH — лидера Legal Tech в России. Сегодня компания адаптировала свои решения для автоматизации бизнес-процессов в любых сферах бизнеса.

Компания предложила решение, которое смогло закрыть существующие задачи по автоматизации процесса газификации региона. Решение было разработано и представлено нам на согласование в кратчайшие сроки.

Вендор смог продемонстрировать реальные положительные изменения в процессе газификации:

- Теперь каждая заявка на газификацию под контролем. Чат-бот сразу передает обращение в систему — автоматически создается карточка. Специалист фиксирует в ней все действия по подключению к газу, прикладывает документы и меняет статус заявки. Плановые сроки исполнения заявки ставятся автоматически.
- Благодаря удобной канбан-доске специалисты Министерства Энергетики Сахалинской области могут отслеживать всю динамику обращений и работы с заявками в реальном времени. Единая база заявок позволяет оперативно смотреть, на каком этапе каждый запрос и какой у него статус.
- В ходе пилотного проекта мы получили полную прозрачность: теперь Специалистам помогают наглядные отчеты. Они могут сравнить плановые и фактические даты догазификации, посмотреть выполнение плана по конкретным ответственным и принять необходимые меры.

Компания PRAVO TECH помогла создать компактную команду и предоставила ей гибкую low-code платформу manage (one). Центр компетенций автоматизировал процесс газификации и теперь готов реализовать новые задачи по цифровизации Сахалинской области.