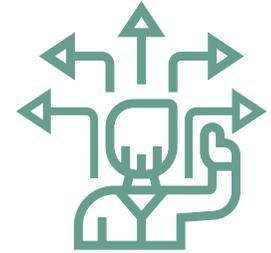




**ЦИФРОВАЯ
ТРАНСФОРМАЦИЯ
НИЖНЕГО НОВГОРОДА**



А ЧТО У НАС ВООБЩЕ
ПРОИСХОДИТ?



МОЖЕТ ЧТО-ТО НУЖНО ПОМЕНЯТЬ
ИЛИ СДЕЛАТЬ?

ПОЧЕМУ ВСЁ ТАК МЕДЛЕННО?



ГЕТЕРОГЕННОСТЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ



«ЗООПАРК»

Запуск **первой**
информационной системы
в администрации города
Нижнего Новгорода

9

локальных систем
электронного
документооборота

136

информационных
систем в реестре

Запуск
интеграционной
платформы

«Лобачевский»

2000

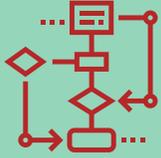
2018

2019

2020



Процессы



«Сложные»

Непрозрачные

Долгие

Зависят от
исполнителя



ДЕЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

РАЗВИТИЯ ИТ-ЛАНДШАФТА



«Лоскутная автоматизация»
(Отсутствие централизованного
системного подхода к цифровой
трансформации)

Цель обработки в электронном виде -
подготовка бумажного документа
с живой подписью



ОЦИФРОВКА,

НЕ ЦИФРОВИЗАЦИЯ



«Мертвые» и дублирующие
информационные системы
(несогласованная реализация
информационных проектов
без необходимых компетенций)

Основной подход
перевод бумажки «as is»
в цифровой вид



«Почему так?»

«Почему бы не поменять
процесс, регламент
и ответственных»

«Так исторически сложилось»



СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ



Принятие решений
на основе **моделей**

Принятие решений
на основе **данных**

Текущее
состояние

1



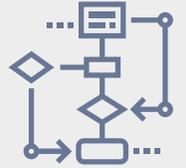
Дефрагментация
карты ИС и
трансформирование
множества ИС
в единую экосистему

2



Обеспечение
прозрачности
процессов и
принятия решений

3



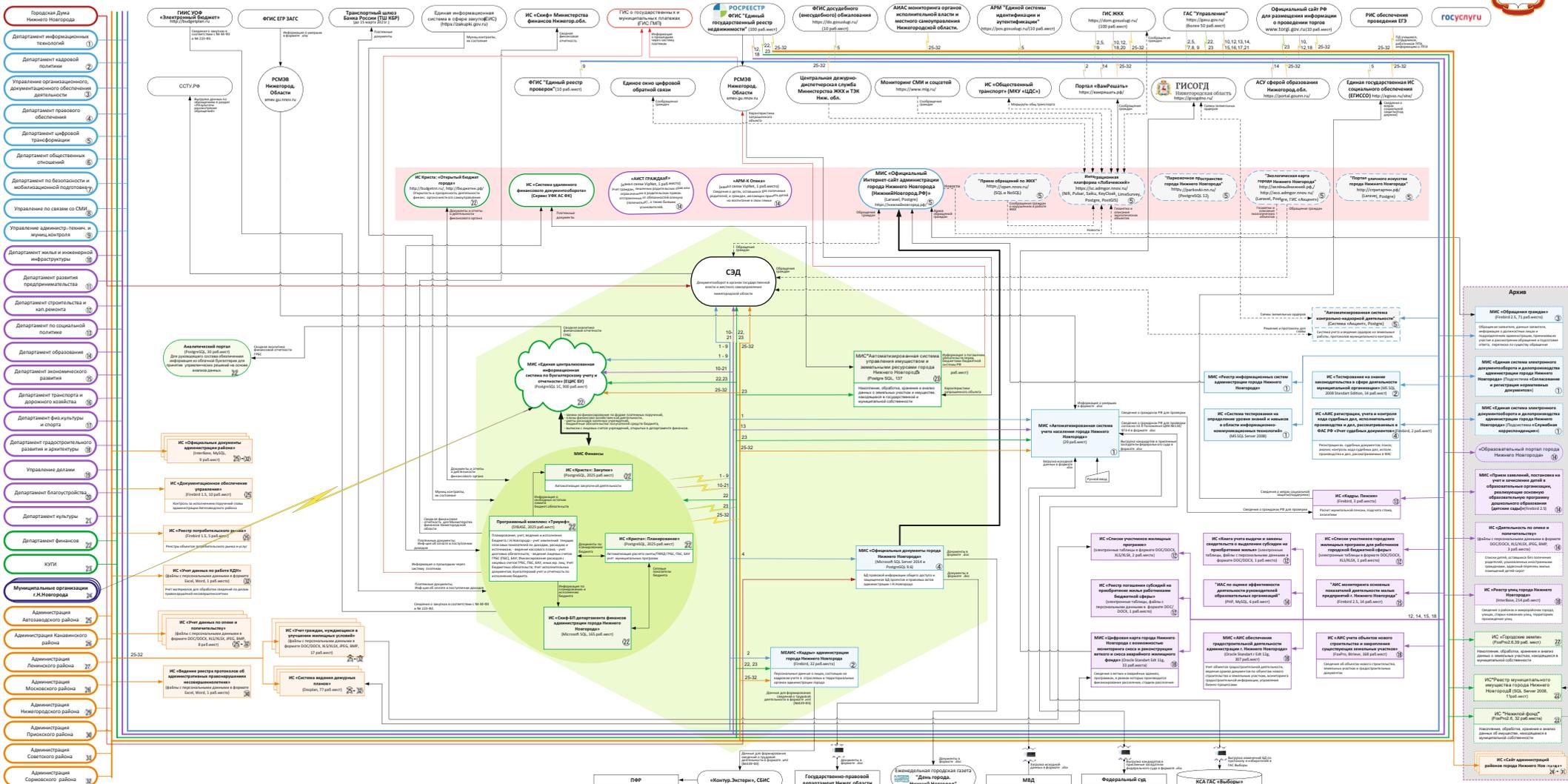
Вертикальная
оптимизация
существующих
процессов
&
горизонтальная
бизнес-трансформация

КАРТА ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ МУНИЦИПАЛИТЕТА



ГОСУСЛУГИ

ШАГ 1. Карта информационных систем





ОПТИМИЗАЦИЯ



«Learn Smart» -
внедрение принципов
«бережливого
производства» и
непрерывного
совершенствования
процессов



Обеспечение
«прозрачности»
принятия решения



Создание и утверждение
на всех уровнях стандартов
принятия решения



ТРАНСФОРМАЦИЯ



Изменение того, что
«исторически сложилось»



Переход от автоматизации
к реинжинирингу



Главное достижение
необходимого результата,
а не потраченное время
на процесс



Изменение регламентов
под процессы, а не
процессы под регламенты

ЦИФРА - ЭТО ИНСТРУМЕНТ ДЛЯ ОЦЕНКИ СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА

ЭКОСИСТЕМА «ЛОБАЧЕВСКИЙ»



инструмент, позволяющий структурировать собранные данные и сделать их полезными



Интеграция различных систем для контроля текущих процессов

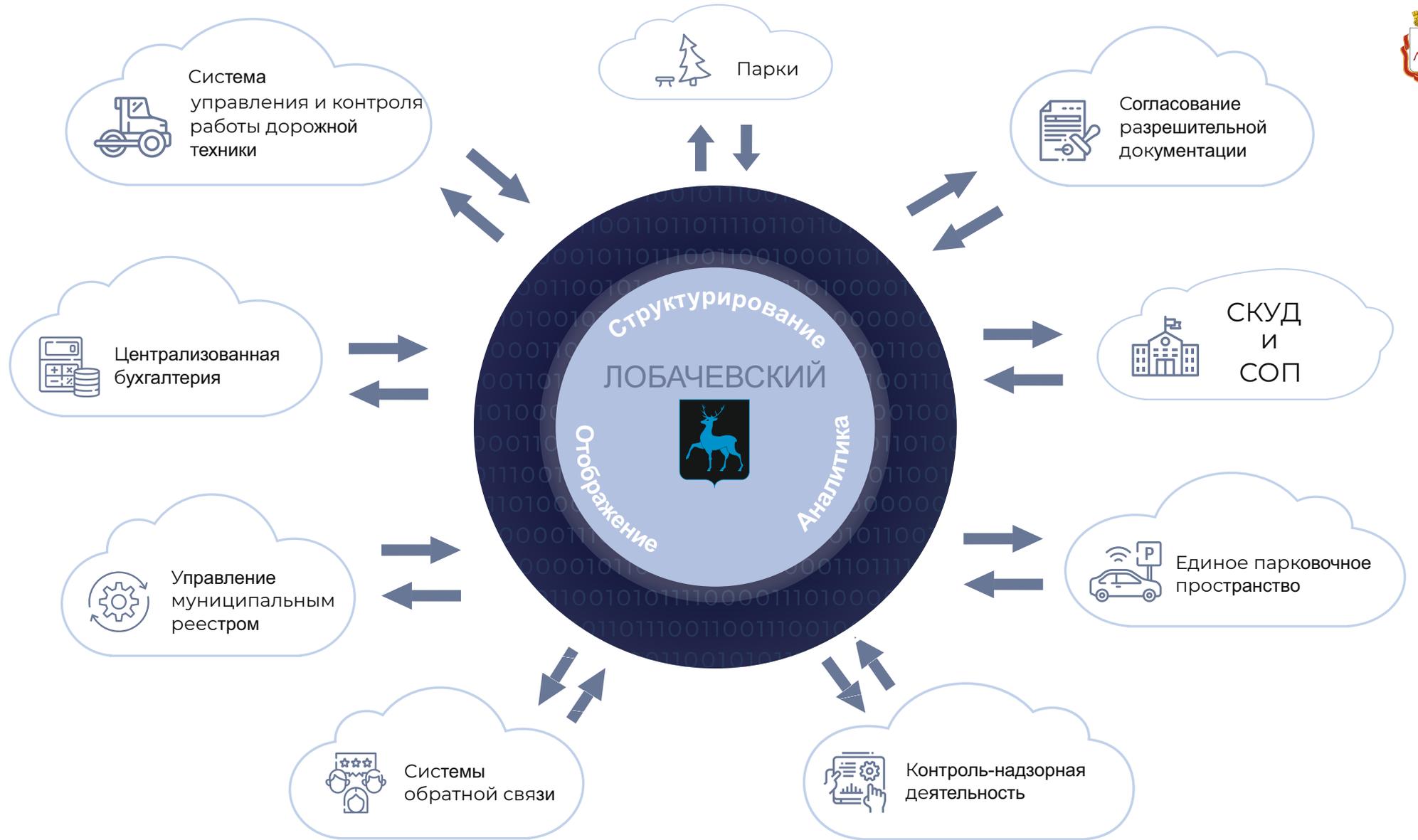


Любая информационная система – дополнение и расширение экосистемы управления городом



Отображение через инструменты интеграционной платформы информации и состояния различных процессов, находящихся в «периметре» городского управления





ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛИТЕТ (БАЗОВОЕ СОСТОЯНИЕ)



▶ Платформа обратной связи (госуслуги)



Система взаимодействия с жителями через портал Государственных услуг. Сложная система подключения через федеральное ведомство, отсутствие контроля ответов подразделений

▶ НашНижний



Взаимодействие жителей с управляющей компанией по вопросам ЖКХ. Вопросы жителей и сроки исполнения не контролируются администрацией

▶ ВамРешать



Региональный портал взаимодействия с жителями. Большое количество исполнителей в каждом подразделении, звонки граждан

▶ Телефонные звонки



Приемные Глав города, департаментов и Администраций районов

▶ Инцидент менеджмент



Обработка заявок жителей из социальных сетей. Вся обработка ведётся в чатах viber

▶ ЕДДС



Приём информации об инцидентах от жителей по телефонной связи. Обработка сообщений происходит в ручном режиме с подразделения и организациями

▶ ГИС.ЖКХ



Сервис подачи жалоб жителей по вопросам ЖКХ через портал государственных услуг. Сложная система администрирования аккаунтов подразделений

▶ Direct обращения



к руководству города и региона

НЕДОСТАТКИ



Отсутствие контроля

Отсутствует возможность оперативного контроля за сроком исполнения заявок жителей. Для администрирования каждой системы необходим куратор



Ответы не унифицированы

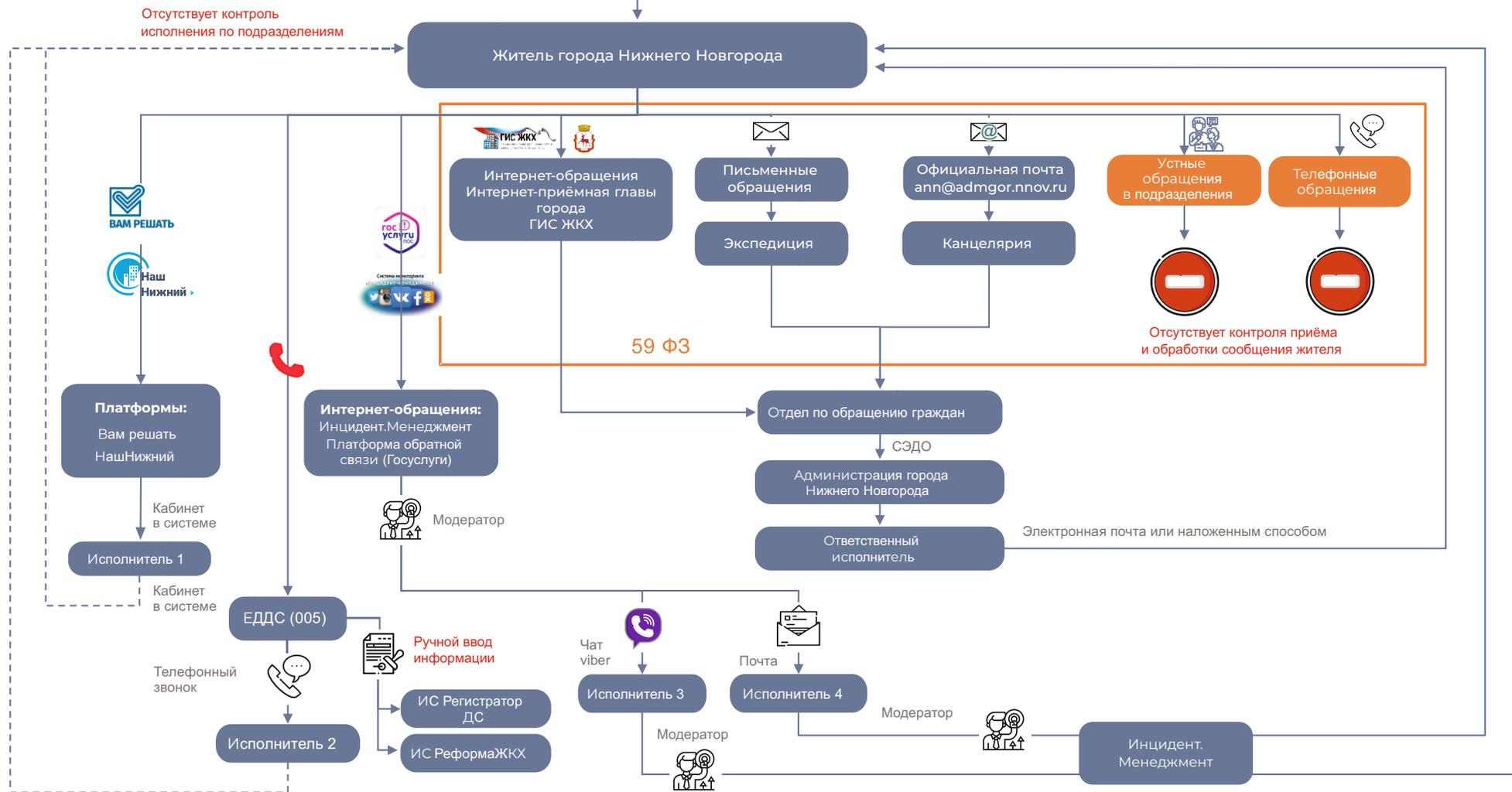
Качество ответа жителю напрямую зависит от компетенции сотрудника отдельного подразделения и никак не оцениваются



Обособленность систем

Каждая система работает самостоятельно. Подразделения должны взаимодействовать с каждой системой по отдельности (задерживают исполнителя)

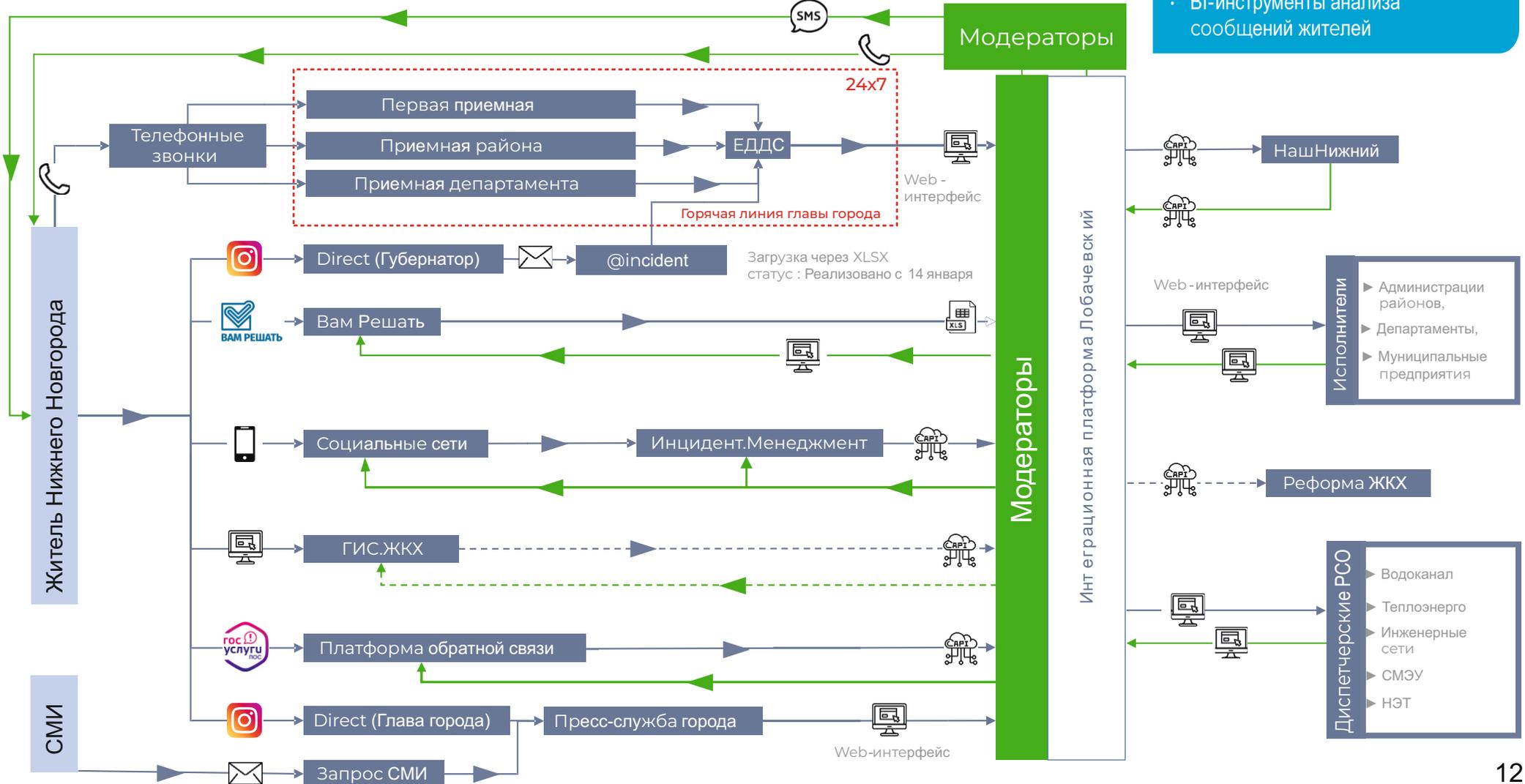
ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В МУНИЦИПАЛИТЕТ (БАЗОВОЕ СОСТОЯНИЕ)



ТЕКУЩАЯ МОДЕЛЬ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛИТЕТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

- Единое пространство контроля сроков исполнения сообщений
- BI-инструменты анализа сообщений жителей

СИСТЕМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ (текущее состояние)





Муниципальный центр управления

Аналитическая платформа «Лобачевский»

-11 -11 -7

Сегодня Завтра Суббота



Краткая статистика

27.01.2022

КНД

Ордера по районам ▼ 259
Штрафы ▼ 529 000

Обращения 26 843 ▲ 88

Премодерация 26 ▼ 88
Назначена 1812 ▼ 55
В работе 964 ▼ 115
Постмодерация 28 ▼ 18
Систем 6
Пользователей 16 941

Парковки

Всего средств 39 948
Всего сессий 1 471
С оплатой 485
Без оплаты 986

Парки

Посетители

СКУД и СОП

Посещаемость ▼ 30
Питание ▼ 341

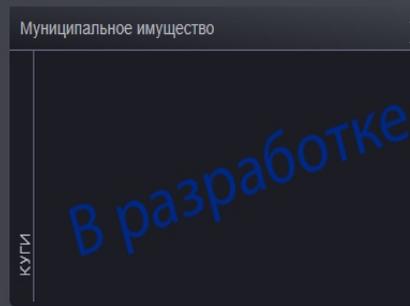
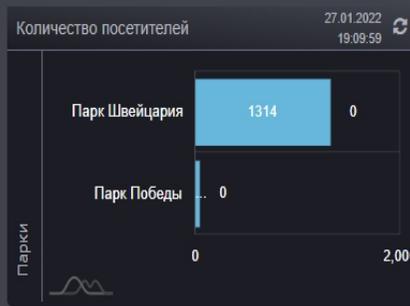
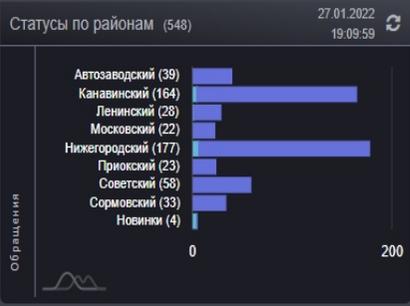
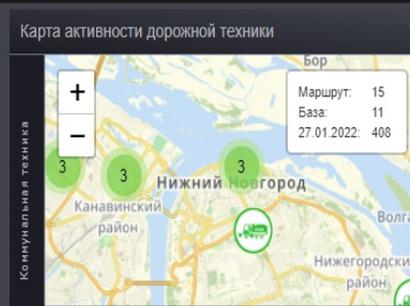
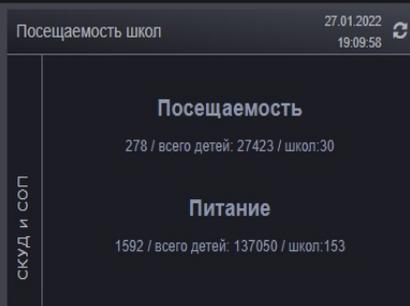
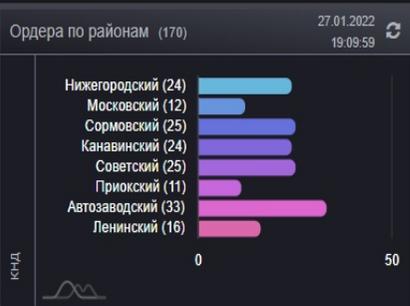
Коммунальная техника

Пробег 0
ТС 408

Второй экран

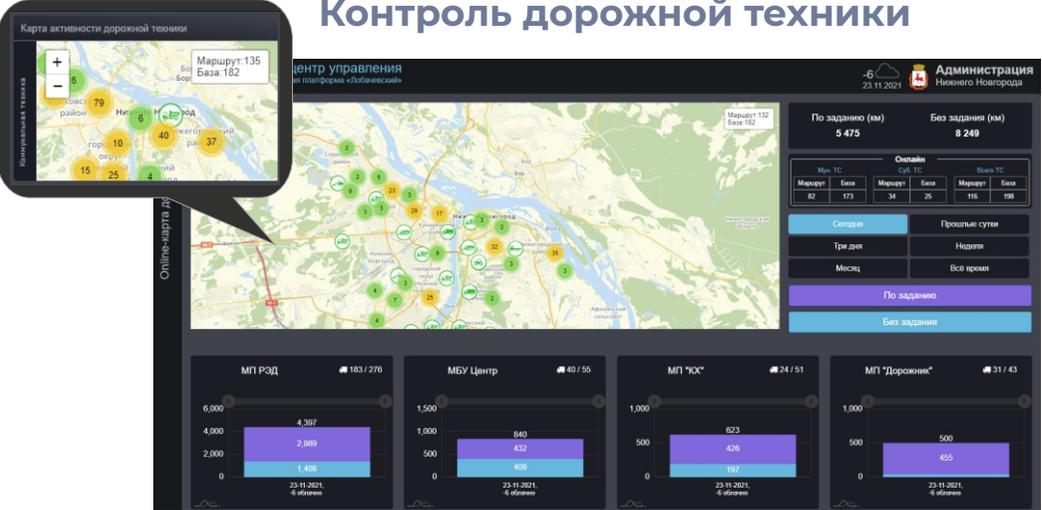


Проект соответствует принципам ESG

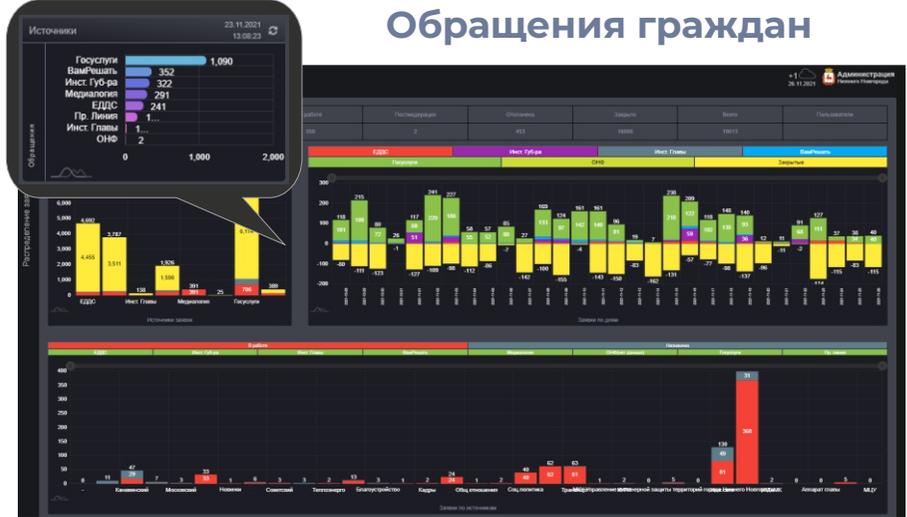


Администрация
Нижнего Новгорода

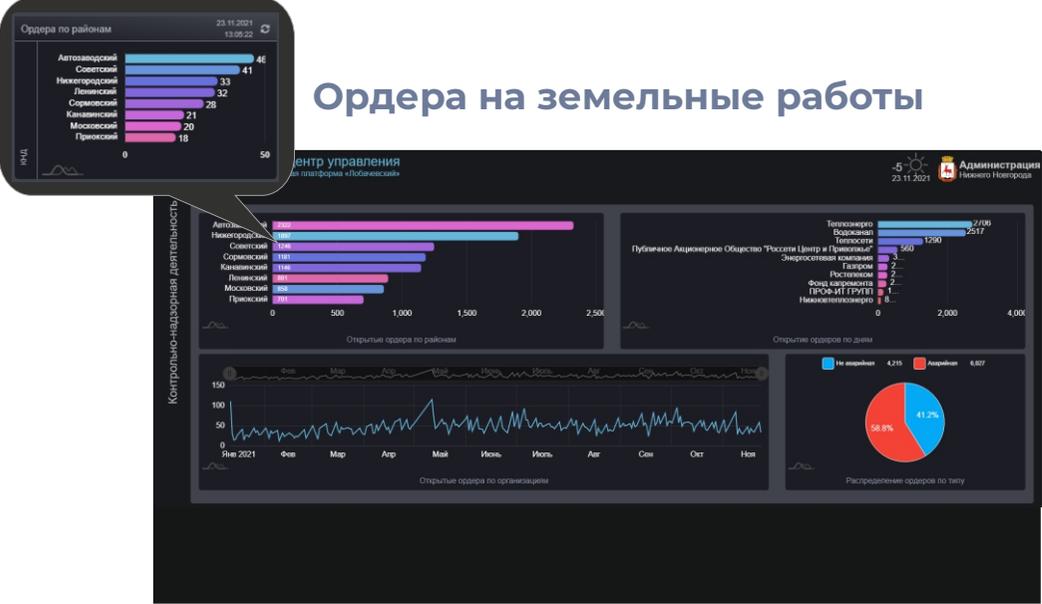
Контроль дорожной техники



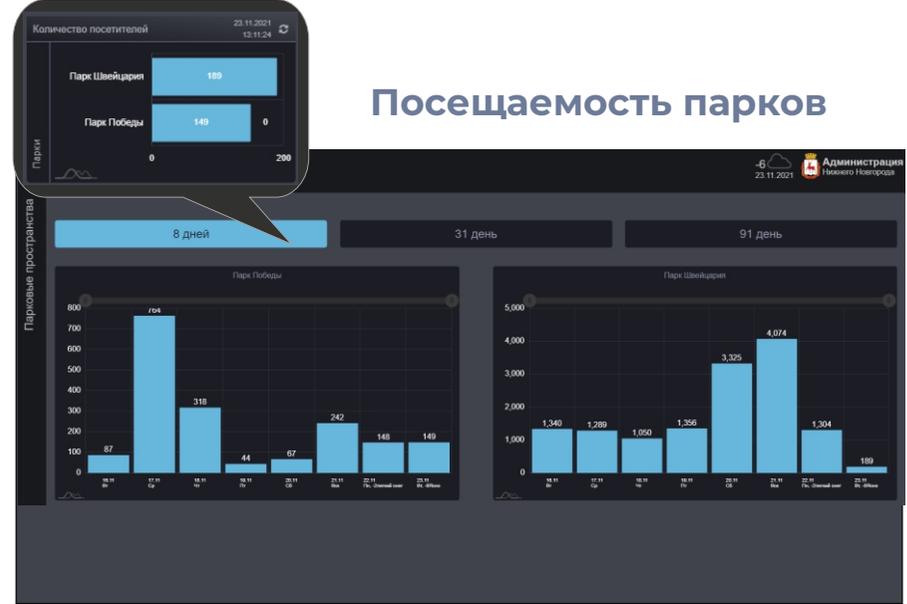
Обращения граждан



Ордера на земельные работы



Посещаемость парков





Система автоматизирует процесс выдачи земельного ордера

Базовая ситуация



до 6 месяцев

Срок согласования ордера

Результат



не более 14 дней

Целевой срок рассмотрения и согласования



Перевод услуги в цифровой вид

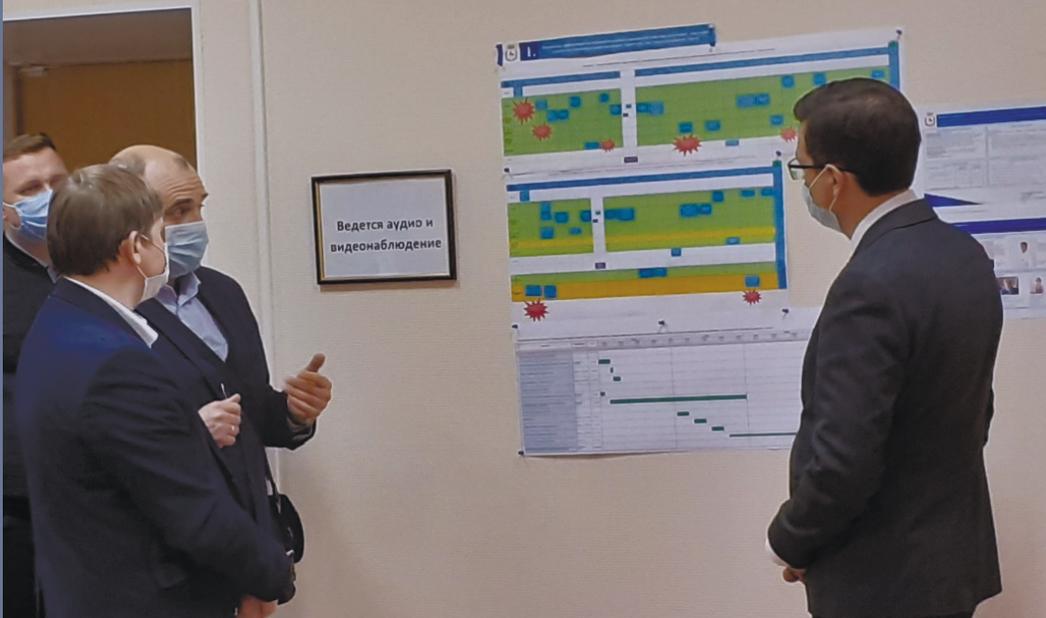


Заключены соглашения с **15** РСО



В 2020 ГОДУ

принято решение о начале работы с «Объединенным проектным офисом» ГК «Росатом» и Правительства Нижегородской области» по реинжинирингу или оптимизации процессов



Выбран пилотный департамент
Комитет по управлению городским имуществом



5 проектных групп

26 человек

3 департамента



1 внутренний процесс



4 межведомственных процесса



2 промежуточных kick-off



После оптимизации или реинжиниринга каждый процесс оцифровывается

Проект: «Сокращение случаев отказа РСО в приеме на обслуживание сетей»



Изменен процесс



Минимизация случаев отказа

ЕДИНАЯ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ДОСТУПОМ И ОПЛАТЫ ПИТАНИЯ В ШКОЛАХ ГОРОДА



Школа НН

Личный кабинет
родителя и учащегося



В личном кабинете родителя отображается время входа и выхода ребенка из учебного заведения, а также качество предоставляемого питания.

153

осуществляют процедуру организации питания через систему

30

школ оснащены системой контроля управления доступом по «Карте школьника» на данный момент

12000+

загрузок мобильного приложения «Школа НН».

ВЕБ-ПЛАТФОРМА «ЛОБАЧЕВСКИЙ»



Система интегрирует различные источники обращений нижегородцев:

- «Горячая линия» Главы города,
- портал «Вам решать»,
- сервис «Госуслуги. Решаем вместе»,
- Инстаграм-аккаунты Губернатора и Мэра.

>26000

сообщений

>16000

пользователей

>22000

решенных проблем

>300

заявок в день

The screenshot displays the 'Lobachevsky' web platform interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Новости', 'Обращения', 'Инициативы', 'Голосования', 'Афиша', and 'Карта'. A 'Подать обращение' button is visible in the top right corner. The main content area features a large banner titled 'Сделаем вместе наш город лучше' with a sub-headline 'Предлагайте свои и поддерживайте выдвинутые жителями инициативы по улучшению своего города' and a 'Предложить инициативу' button. To the right of the banner is a profile card for 'Шалабаев Юрий Владимирович', the Mayor of Lobachevsky, with an 'Обратиться' button. Below the banner is a 'Новости' section with four news items, each with a thumbnail and a brief description. The 'Обращения' section shows a total of 19032 requests and a list of four resolved issues with their respective dates and locations. The 'Как изменился город' section displays four photos of local events and projects, each with a caption and date.



**НИЖНИЙ НОВГОРОД -
ГОРОД, КОТОРЫЙ
ПРОСЫПАЕТСЯ**