

**Карточка проекта «Оптимизация процесса обработки обращений граждан в
Министерстве промышленности и природных ресурсов
Челябинской области»**

Утверждено:
Первый заместитель Губернатора
Челябинской области

 / В.В. Мамин

(дата)

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик процесса: граждане, обратившиеся в Министерство
Владелец процесса: П.А. Рыжий – Министр промышленности, новых технологий и природных ресурсов Челябинской области
Периметр проекта: Министерство промышленности, новых технологий и природных ресурсов Челябинской области
Границы процесса: от момента регистрации обращения до отправки ответа заявителю
Руководитель проекта: Н.А. Абдрафигина – начальник службы деплоирования и материально-технического обеспечения
Команда проекта: Д.С. Лысенко – начальник отдела промышленной инфраструктуры, С.А. Устинова – начальник отдела водопользования, Я.Н. Сумина – консультант службы деплоирования и материально-технического обеспечения, В.В. Казанцева – консультант отдела правового обеспечения

3. Цели и плановый эффект

Наименование показателя	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение количества документов на бумажном носителе, созданных в процессе обработки обращений граждан	342	в 2 раза
Сокращение времени прохождения документов с момента регистрации до ответственного исполнителя	5 рабочих дней	3 рабочих дня
Снижение доли повторных обращений граждан	1,2 %	0,6 %

Согласовано:
Заместитель руководителя аппарата
Губернатора и Правительства
Челябинской области – начальник
Управления государственной службы и
противодействия коррупции
Правительства Челябинской области

 / Т.Н. Язовских

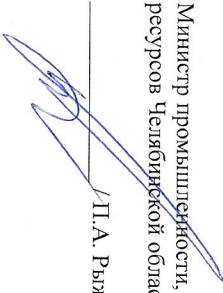
2. Обоснование выбора

Ключевой риск: нарушение сроков и качества предоставления информации
Последствия: неудовлетворенность граждан полученными ответами, увеличение количества повторных обращений
Причины возникновения: увеличение документооборота с множеством копий, увеличение количества поступающих обращений
Ценность для заказчика: получение качественного ответа в установленные сроки

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта – 30.10.2020
2. Диагностика и разработка целевого состояния процесса – 30.10.2020 – 31.12.2020
разработка карты текущего состояния процесса – 30.10.2020 – 04.12.2020
анализ и оценка текущего состояния процесса – 30.10.2020 – 04.12.2020
разработка карты целевого состояния процесса – 07.12.2020 – 18.12.2020
разработка плана реализации проекта – 21.12.2020 – 31.12.2020
3. Установочное совещание по защите подходов оптимизации процесса – 11.01.2021 – 15.01.2021
4. Внедрение улучшений – 18.01.2021 – 19.03.2021
5. Анализ и оценка достижения целевых показателей проекта – 22.03.2021 – 23.04.2021
6. Защита отчетной презентации и закрытие проекта – до 26.04.2021

И.О. Министр промышленности, новых технологий и природных
ресурсов Челябинской области

 П.А. Рыжий

