

## Карточка проекта «Оптимизация процесса работы с инцидентами»



Согласовано:

Первый заместитель Губернатора

Челябинской области

В.Р. Мамин

  
(факт)

### 1. Вовлеченные лица и рамки проекта

**Заказчик процесса:** Жители Саткинского муниципального района  
**Владелец процесса:** Глава Саткинского муниципального района - А.А. Глазков  
**Масштаб проекта:** Управление делами и организационной работы Администрации Саткинского муниципального района  
**Границы процесса:** От поступления инцидента в систему «Инцидент менеджмент» до контроля исполнения.  
**Руководитель проекта:** Панарин Михаил Викторович - начальник управления делами и организационной работы Администрации Саткинского муниципального района.  
**Команда проекта:** Мальгина Дарья Дмитриевна – специалист по мониторингу МКУ Центр туризма и гостеприимства, Смирнова Варвара Сергеевна – и.о. начальника управления ЖКХ.

### 3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой Показатель
Сокращение времени реакции исполнителя на инцидент	От 3-9 часов*	На 50%
Контроль за исполнением	отсутствует	регулярный контроль исполнения после промежуточного ответа
Анализ инцидента, определение причин возникновения инцидента	отсутствует	разбор каждого инцидента и причин его возникновения.
Снижение доли повторных обращений жителей	30 % повторных инцидентов*	Снижение до 20 %

\*Показатель будет уточнен в ходе картирования

Согласовано:

Заместитель руководителя Аппарата Губернатора и Правительства

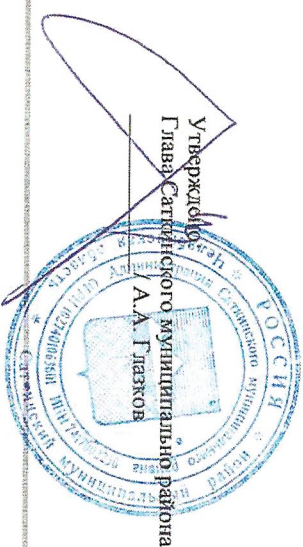
Челябинской области – начальник Управления государственной службы и

противодействия коррупции Правительства Челябинской области

\_\_\_\_\_ / Т.Н. Язовских

### 2. Обоснование выбора

**Ключевой риск:** нарушение сроков ответа на инцидент и не устранение причин возникновения инцидента  
**Последствия:** повторное обращение в систему, нивелирные потери, увеличение социальной напряженности  
**Причины возникновения:** отсутствие контроля на этапе исполнения  
**Ценность для заказчика:** сокращение срока реагирования на инцидент. Увеличение качества исполнения.



### 4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта – 30.10.2020
2. Диагностика и разработка целевого состояния процесса – 30.10.2020-31.10.2020  
разработка карты текущего состояния процесса – 30.10.2020-04.12.2020  
предварительный анализ 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. Выявление улучшений – 18.01.2021-19.03.2021
5. Анализ и оценка достигнутых показателей проекта – 22.03.2021 – 23.04.2021
6. Защита отчетной презентации и закрытие проекта – до 26.04.2021