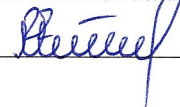




Карточка проекта «Оптимизация процесса обработки обращений и подготовки ответов в Главном управлении «Государственной жилищной инспекции Челябинской области»


Утверждено:

Первый заместитель Губернатора
Челябинской области

 / В.В. Мамин

(дата)

Исполняющий обязанности начальника Главного управления
«Государственная жилищная инспекция Челябинской области»

 / Э.Б. Никитина

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик процесса: граждане, направившие обращение

Владелец процесса: Никитина Э.Б. – исполняющий обязанности начальника Главного управления «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»

Периметр проекта: Главное управление «Государственная жилищная инспекция Челябинской области», Областное государственное казенное учреждение «Управление по обеспечению деятельности Главного управления «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»

Границы процесса: с момента поступления обращения в Главное управление до направления ответа заявителю

Руководитель проекта: Новикова Е.В. – начальник организационно-аналитического отдела Главного управления «Государственная жилищная инспекция Челябинской области»

Команда проекта: Мельникова А.Н. – государственный инспектор организационно-аналитического отдела ГУ «ГЖИ ЧО», Ружевский А.А. – директор ОГКУ «УОД ГУ «ГЖИ ЧО», Суслов К.Д. – начальник отдела делопроизводства и информационно-аналитической работы ОГКУ «УОД ГУ «ГЖИ ЧО», Алферова Е.А. – главный специалист отдела делопроизводства и информационно-аналитической работы ОГКУ «УОД ГУ «ГЖИ ЧО»

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: срыв срока ответа на обращение

Последствия: неудовлетворенность граждан полученным ответом, административная ответственность за срыв сроков рассмотрения

Причины возникновения: большие временные затраты на получение письма, внесение резолюций руководителя и его заместителей в электронные базы, и доведение до исполнителя

Ценность для заказчика: качественное рассмотрение обращения, досрочное предоставление ответа

3. Цели и плановый эффект

Наименование показателя	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени с момента поступления обращения до получения исполнителем	3 календарных дня*	1 календарный день
Сокращение времени на согласование ответа на обращение и отправки его заявителю	3 календарных дня*	1 календарный день
Сокращение доли повторных обращений граждан	0,8 %	0,7 %

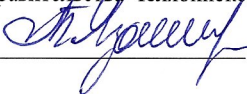
* показатель будет уточнен в ходе картирования

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

Согласовано:

Заместитель руководителя Аппарата
Губернатора и Правительства
Челябинской области – начальник
Управления государственной службы и
противодействия коррупции
Правительства Челябинской области

 / Т.Н. Язовских