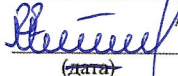


Карточка проекта «Оптимизация процесса работы с инцидентами»



Согласовано:
Первый заместитель Губернатора
Челябинской области

 В.В. Мамин
(дата)

Утверждено:
Глава Саткинского муниципального района
А.А. Глазков



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик процесса: Жители Саткинского муниципального района
Владелец процесса: Глава Саткинского муниципального района - А.А. Глазков
Масштаб проекта: Управления 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, имиджевые 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. Внедрение улучшений – 18.01.2021- 19.03.2021
5. Анализ и оценка достижений показателей проекта – 22.03.2021 – 23.04.2021
6. Защита отчетной презентации и закрытие проекта – до 26.04.2021