




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

Утверждено:

Первый заместитель Губернатора  
Челябинской области

 / В.В. Мамин

(дата)

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

 / П.А. Рыжий



**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 делопроизводства и материально-технического обеспечения

**Команда проекта:** Д.С. Лысенко – начальник отдела промышленной инфраструктуры, С.А. Устинова – начальник отдела водопользования, Я.Н. Сумина – консультант службы делопроизводства и материально-технического обеспечения, В.В. Казанцева – консультант отдела правового обеспечения

**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

**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 %

**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