



ПРОЕКТ

«Оптимизация процесса сроков рассмотрения обращений граждан в Государственной службе Чувашской Республики по делам юстиции»





КОМАНДА ПРОЕКТА

ГОССЛУЖБА ЧУВАШИИ
ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ



Владелец проекта
Дмитрий Сержантов,
руководитель Госслужбы Чувашии по делам юстиции



Руководитель проекта
Игорь Михайлов,
заместитель руководителя
Госслужбы Чувашии по делам юстиции



КОМАНДА ПРОЕКТА



ИРИНА ЕГОРОВА,
начальник отдела кадровой
и контрольной работы



ЕЛЕНА СТОЛЯРОВА,
начальник отдела планирования, администрирования
доходов и межбюджетных трансфертов



ДАРИЯ РАХВАНОВА,
главный специалист-эксперт
отдела кадровой и контрольной работы



ЛЮБОВЬ ПЕРКИНА,
главный специалист-эксперт
отдела планирования, администрирования
доходов и межбюджетных трансфертов



КОМАНДА ПРОЕКТА



ТАТЬЯНА ЭВЕРСКОВА,
консультант отдела кадровой
и контрольной работы



РЕНАТА НИКОЛАЕВНА,
заведующий сектором финансового
обеспечения отдела планирования,
администрирования
доходов и межбюджетных трансфертов



АЛЕНА АНДРЕЕВА,
главный специалист-эксперт сектора
финансового обеспечения отдела
планирования, администрирования
доходов и межбюджетных
трансфертов



ОЛЬГА ИЛИНА,
главный специалист-эксперт



«ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ»



ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА

КЛЮЧЕВОЙ РИСК:



неудовлетворённость заявителя длительностью срока подготовки ответа на обращение

ПРОБЛЕМЫ:



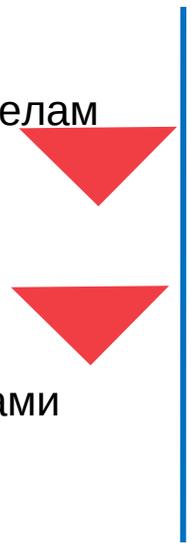
Длительное рассмотрение обращения на различных уровнях Госслужбы Чувашии по делам юстиции



Затраты времени на поиск необходимой информации для подготовки ответа, перенаправление запросов между ведомствами

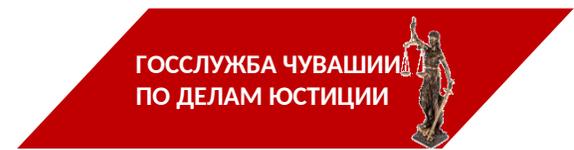


Отсутствие шаблонов ответов на обращения граждан





ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ



ЦЕЛИ И ПЛАНОВЫЙ ЭФФЕКТ



| Наименование цели | Текущий показатель | Целевой показатель |
|---|--------------------|--------------------|
| Сокращение времени протекания процесса подготовки и предоставления ответа | До 30 дней | До 24 дней |

КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ ПРОЕКТА



1. Старт проекта – **01.11.2021**
2. Диагностика и целевое состояние – **до 18.11.2021**
Разработка текущей карты процесса – **до 01.11.2021**
Разработка целевой карты процесса – **до 18.11.2021**
3. Старт реализации – **23.12.2021**
4. Внедрение улучшений – **23.12.2021–13.04.2022**
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – **13.04.2022–30.04.2022**





ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

| Наименование | До внедрения | После внедрения | Достигнутый эффект |
|---|--------------|-----------------|---------------------------------------|
| Сокращение времени протекания процесса подготовки и предоставления ответа | 30 дней | 24 дня | - 6 дней (время приносящее ценность) |





План реализации мероприятий по проекту оптимизации процесса сроков рассмотрения обращений граждан в государственной службе Чувашской Республики по делам юстиции



| № п/п | Проблема | Коренные причины | Мероприятия | Влияние на цели проекта |
|-------|---|--|--|--|
| 1 | Длительное рассмотрение обращения на различных уровнях Госслужбы Чувашии по делам юстиции | Дублирование регистрации обращения на бумажном и электронном носителях | Использование системы электронного документооборота при межведомственном взаимодействии | Сокращение рассмотрения сроков обращения граждан путем использования системы электронного документооборота |
| 2 | Затраты времени на поиск необходимой информации для подготовки ответа, перенаправление запросов между ведомствами | Затянутый процесс составления запросов в ОМСУ, организации для составления ответа на обращение | Назначение внешнего исполнителя при рассмотрении обращения в системе электронного документооборота на этапе регистрации обращения | Бесперебойная работа. Внедрение возможности отправки документа адресату сразу после согласования и утверждения; а также автоматическое формирование уведомления после отправки на согласование с автоматической правкой в случае изменения исполнителей |
| 3 | Трудоемкость при формировании запросов для ответа на обращение граждан | Отсутствие шаблонов ответов на обращения граждан | Использование шаблонов при подготовке запросов информации Автоматическое формирование образа документа с возможностью редактирования при выполнении в СЭДе действия по подготовке уведомления заявителю | Автоматический режим передачи данных. Разработка и внедрение в СЭД возможности: - автоматического переноса данных (ФИО заявителя, контактные данные и пр.) по обращениям на интерактивную приемную или по МЭДО, повторно поступивших обращений. - автоматического выбора данных по обращениям заявителей, неоднократно направляющих свои обращения (ФИО, контактные данные, краткое содержание, вопрос по классификатору и пр.). Разработка и внедрение в СЭД системы последовательных действий, к примеру: "Согласовано-Утверждено и отправлено на исполнение-Подготовка уведомления" |



ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОССЛУЖБА ЧУВАШИИ
ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ



ТРАДИЦИОННАЯ СИСТЕМА

ПО ДЕЛАМ ЮСТИЦИИ



РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА



~~Подача документов
на бумажных носителях~~



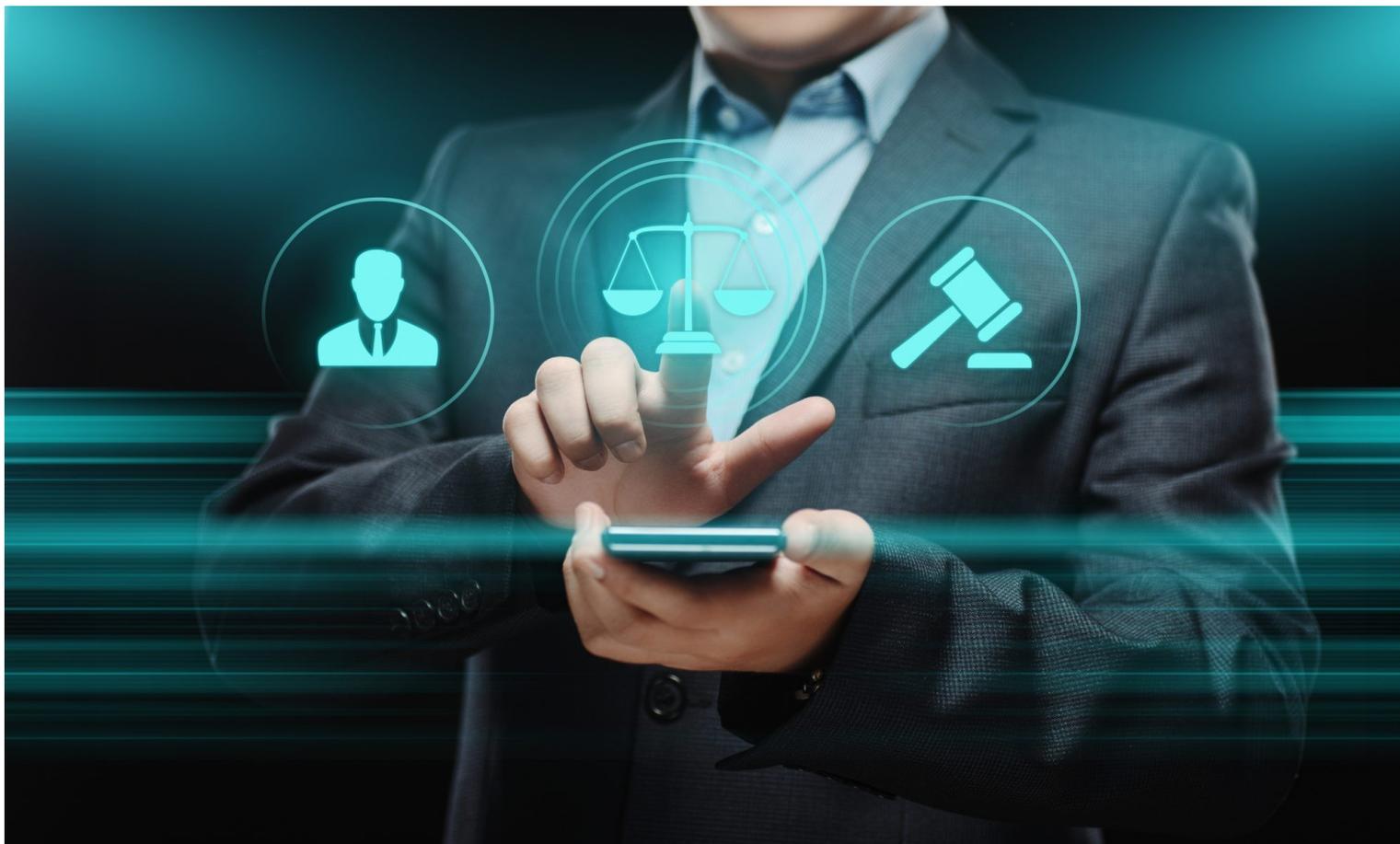
~~Потеря времени~~



Электронный документооборот



Экономия времени



Спасибо за внимание!