|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | **УТВЕРЖДАЮ:**  **Начальник отдела образования, молодежной политики, физической культуры и спорта администрации Моргаушского района ЧР: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дипломатова З.Ю.** |
| **КАРТОЧКА ПРОЕКТА**  **«Оптимизация процесса подготовки ответа на обращения граждан»** | | |
| **Заказчики процесса:** МБОУ «Тораевская СОШ»  **Периметр проекта:** МБОУ «Тораевская СОШ»  **Руководитель проекта:** Юрий Алексеевич Герасимов - директор  **Команда проекта:**  Григорьева Татьяна Петровна - логопед  Петрова Оксана Модестовна – учитель начальных классов | **Риски процесса (из-за чего может быть не выполним процесс):** отсутствие средств исполнения.  **Проблемы процесса, тормозящие достижение ключевого события:** утеря заявления, отказ от обращения, обращение не соответствует профилю организации, недостоверная полученная информация | |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Показатель** | **База** | **Цель** | | 1.Получение информации | Почта, личное обращение | Выявление задачи без искажений | | 2.Рассмотрение и принятие решения | Фиксация решения | Составление плана и действий | | 3.Решение задачи | выдача результата | Доведение процесса до логического завершения | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  |  | **Начало** | **Окончание** | | 1 | Старт проекта | 16.08.2022 | 23.08.2022 | | 2 | Диагностика и Целевое состояние: | 23.08.2022 | 04.10.2022 | |  | * Разработка текущей карты процесса | 23.08.2022 | 04.10.2022 | |  | * Разработка целевой карты процесса | 23.08.2022 | 04.10.2022 | | 3 | kick-off защита проекта, презентация | 2022 |  | | 4 | Анализ результатов и закрытие проекта: |  |  | |  | * Закрытие проекта |  |  | | |

**Проблема** - Что было

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Расстояние | Действия | Затраченное время | Действия | Затраченное время | Результат | За какое время получен результат |
| 1 вариант | Территория, прикрепленная к школе ( 5 км) | Визит в школу оставить заявку | 40 мин. х 2  +10 мин | Визит в школу получить справку | 40 мин. х 2  +10 мин | Ответ получает на следующий день | В среднем за 24 часа |
| 2 вариант | Кумертау. Башкортостан (900 км +3500руб) | Визит в школу оставить заявку | 12 часов | Визит в школу получить документ | 12 часов | Ответ получает на следующий день | 48 часов |
| 3 вариант | Саратов  (670 км + 2700 руб) | Визит в школу оставить заявку | 10 часов | Визит в школу получить документ | 10 часов | Ответ получает на следующий день | 48 часов |
| 4 вариант | Территория, прикрепленная к школе (5 км) | Визит в школу оставить заявку (… х 3) | 40 мин. х 2  +10 мин  (… х 3) | Визит в школу получить справку (… х 3) | 40 мин. х 2  +10 мин (… х 3) | Ответ получает на следующий день (… х 3) | В среднем за 72 часа |

**План** - Решение

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Цель** – **1.** Сокращение времени на решение вопроса | **2.** Уменьшение траты времени | **Результат** - Экономия времени |
| 1 вариант | Использование информационных технологий (Мобильная связь) | 40 мин. х 2  +10 мин | ≈22.30 ч |
| 2 вариант | Использование услуг связи Почта России | 30 мин. х 2 | ≈47.00 ч |
| 3 вариант | Использование информационных технологий (Информационные технологии, электронная связь) | 60 мин | ≈47.00 ч |
| 4 вариант | Получение достоверной информации, выдача дополнительной справки. Использование информационных технологий (Мобильная связь) | 40 мин. х 2  +10 мин | ≈70.30 ч |