

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель Государственной жилищной инспекции
Чувашской Республики – главный государственный жилищный
инспектор Чувашской Республики

В.В. Кочетков

Карточка проекта по оптимизации процесса

«Оптимизация процесса обработки входящих звонков в приемную Государственной жилищной инспекции Чувашской Республики
с помощью сервиса автоинформатора»

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчик проекта: руководитель Госжилинспекции Чувашии – главный государственный жилищный инспектор Чувашской Республики Кочетков В.В.

Периметр проекта: Госжилинспекция Чувашии, жители Чувашской Республики, иной заявитель, намеренный дозвониться в Госжилинспекцию Чувашии

Границы процесса: от поступления телефонных сообщений до их автоматического перевода непосредственно в структурное подразделение, курирующего вопрос в Госжилинспекции Чувашии

Владелец процесса: ведущий сектором организационной работы и контроля Госжилинспекции Чувашии Мясников С.В.

Руководитель проекта: руководитель Госжилинспекции Чувашии – главный государственный жилищный инспектор Чувашской Республики Кочетков В.В.

Команда проекта:

Кукунина Н.М. - главный специалист – эксперт сектора организационной работы и контроля

Никитина Е.Г. - ведущий специалист – эксперт сектора организационной работы и контроля

2. Обоснование выбора

Ключевой риск: неудовлетворенность заявителей в связи с частой занятостью телефонной линии

Проблемы:

1. Большое количество поступающих телефонных звонков в приемную; невозможность дозвониться в первого раза.

2. Потеря времени (загруженность) секретаря в приемной на ответы и переключения на нужных специалистов; отвлечение от другой работы (регистрации корреспонденции).

3. Цели и плановый эффект

Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель
Сокращение времени на телефонную коммуникацию в приемной	50 телефонных звонков в день в приемную	20 телефонных звонков в день в приемную
Ожидаемая экономия от реализации проекта, тыс. руб.		192,66

4. Ключевые события проекта

1. Старт проекта – 24.08.2023
2. Диагностика и целевое состояние – до 07.09.2023
 - Разработка текущей карты процесса – до 05.09.2023
 - Разработка целевой карты процесса – до 06.09.2023
 - Разработка плана мероприятий по реализации проекта – до 7 сентября 2023
3. Kick-off – 11.09.2023
4. Внедрение улучшений – до 11.09.2023
5. Закрепление результатов и закрытие проекта – до 25.12.2023

Эксперт Республиканского центра компетенций
в сфере внедрения технологий бережливого управления
в государственном секторе экономики _____

Руководитель проекта

