

УТВЕРЖДАЮ
 Министр культуры
 по делам национальностей
 и архивного дела Чувашской Республики
 С.А. Каликова

Карточка проекта по оптимизации процесса приема обращения граждан и выдачи ответа на него

<p>1. <u>Вовлеченные лица и рамки проекта:</u></p> <p>Заказчик процесса: Каликова Светлана Анатольевна – министр культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики</p> <p>Периметр проекта: Министерство культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики</p> <p>Границы процесса: от регистрации обращения гражданина до получения ответа</p> <p>Владелец процесса: Павлова Надежда Ивановна - начальник отдела организационной работы Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики</p> <p>Руководитель проекта: Павлова Надежда Ивановна - начальник отдела организационной работы Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики</p> <p>Команда проекта: Павлова Надежда Ивановна - начальник отдела организационной работы Министерства культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики, Вилкова Марина Владиславовна – специалист (делопроизводитель)</p>	<p>2. <u>Обоснование выбора</u> Ключевой риск: неудовлетворенность заявителя сроками и полнотой ответа</p> <p>Проблемы</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Длительное рассмотрение обращений граждан на различных уровнях министерства 2. Дублирование корреспонденции в электронном виде и на бумажном носителе 3. Длительное время ожидания согласования резолюции министром в связи с загруженностью (участие в совещаниях, мероприятиях, выезд в районы) 4. Затраты времени на поиск необходимой информации для подготовки ответа, подготовки запросов в другие ведомства 5. Неполная (недостовверная) информация на вопросы, заявленные в обращениях граждан 6. Долгое ожидание министра и заместителей министра для выполнения определенных действий в СЭДе при подписании ответа заявителям 												
<p>3. <u>Цели и плановый эффект</u></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Наименование цели</th> <th style="width: 20%;">Текущий показатель</th> <th style="width: 20%;">Целевой показатель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Сокращение времени протекания процесса подготовки и представления ответа:</td> <td>21 ч. 53. мин</td> <td>7 ч. 57 мин</td> </tr> <tr> <td>Доведение до исполнителя</td> <td>17 ч.</td> <td>5 ч.</td> </tr> <tr> <td>Подписание ответа и отправка заявителю</td> <td>5 ч.</td> <td>2 ч.</td> </tr> </tbody> </table>	Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель	1. Сокращение времени протекания процесса подготовки и представления ответа:	21 ч. 53. мин	7 ч. 57 мин	Доведение до исполнителя	17 ч.	5 ч.	Подписание ответа и отправка заявителю	5 ч.	2 ч.	<p>4. <u>Ключевые события</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Старт проекта – 18.10.2021 2. Диагностика и целевое состояние – 18.10.2021- 13.12.2021 <ul style="list-style-type: none"> • Разработка текущей карты процесса – к 15.11.2021 • Разработка целевой карты процесса – к 13.12.2021 3. Совещание по защите подходов внедрения – 15.12.2021 4. Внедрение улучшений – 15.12.2021- 15.03.2022 5. Закрепление результатов – 15.03.2022-15.04.2022 6. Завершающее совещание – 15.04.2022
Наименование цели	Текущий показатель	Целевой показатель											
1. Сокращение времени протекания процесса подготовки и представления ответа:	21 ч. 53. мин	7 ч. 57 мин											
Доведение до исполнителя	17 ч.	5 ч.											
Подписание ответа и отправка заявителю	5 ч.	2 ч.											

Куратор объединенного проектного офиса ГК «Росатом»
 М.А. Гатиллов

Руководитель проекта – заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики
 Павлова Н.И.