Согласовано:
Министр здравоохранения Мурманской области

_____ **Д.В. Панычев**

Утверждаю:
Главный врач ГОБУЗ «МГП №2»

_____ **К. М. Биджоев**

Паспорт проекта
“Оптимизация процесса работы с обращениями граждан”

Заказчик проекта: главный врач поликлиники
Процесс: работа с обращениями граждан
Границы процесса: от момента регистрации входящего документа, до направления ответа заявителю
Руководитель проекта: главный врач ГОБУЗ «МГП № 2» К. М. Биджоев
Руководитель рабочей группы:
Начальник отдела кадров Вышеславцева М. В
Состав рабочей группы (ответственные): делопроизводители Щукина С. В. и Павленкова В. В., начальник отдела АСУ Ю. Ю. Васильев, заместитель главного врача по медицинской части Н. М. Петухова, юрисконсульт А. А. Калинина

Обоснование выбора проекта:
1. Наличие случаев превышения предельных сроков ответа на обращения граждан
2. Трудности с учётом обращений в случаях, когда они направляются через разные каналы связи: одни и те же обращения направляются разным исполнителям; одним и тем же случаем могут заниматься разные ответственные лица.
3. Расход большого количества бумаги для работы с обращениями, трудности для исполнителей при работе с обращениями на бумаге: исполнителям трудно сортировать обращения по приоритетности и срокам ответов.
4. Трудности с формированием отчетности по результатам работы с обращениями граждан – морально устаревшая система сбора информации: необходимо проанализировать “бумажные” журналы с зарегистрированными обращениями.

Цели и плановый эффект:

Показатель	Текущий	Целевой
Максимальный срок ответа на обращение, дни	32	25
Случаев с превышение сроков ответа в месяц, %	5	0

Эффекты:
1. Сокращение предельных сроков рассмотрения обращений граждан
2. Упорядочивание потоков обращений, упрощение систематизации и учёта обращений, не подлежащих регистрации в журнале (WhatsApp приёмная губернатора, платформа обратной связи Госуслуг)
3. Сокращение оборота обращений и сопутствующих документов внутри организации “на бумаге”
4. Упрощение формирования отчетности по работе с обращениями

Ключевые события: 08.02.2022-16.05.2022
1. Формирование паспорта проекта: 08.02.2022
2. Анализ текущей ситуации: 08.02.2022-15.03.2022
2.1. Разработка текущей карты процесса, выявление проблем: 08.02.2022-30.03.2022
2.2. Разработка целевой карты процесса: 16.03.2022-30.03.2022
2.3. Разработка плана мероприятий реализации проекта: 15.03.2022-30.03.2022
3. Kick-off встреча: 30.03.2022
4. Внедрение улучшений: 30.03.2022-30.04.2022
5. Закрепление результатов и закрытие проекта: 31.04.2022-16.05.2022