

ПАСПОРТ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА

«Оптимизация работы «Горячей линии» государственной жилищной инспекции Воронежской области»



СОГЛАСОВАНО
Владелец процесса
Подпись: _____
3.Б. Поддубная
ФИО

УТВЕРЖДАЮ
Заказчик проекта
Подпись: _____
Д.В. Соломаха
ФИО

Описание проекта

Область применения: государственная жилищная инспекция Воронежской области

Периметр проекта: отдел по работе с обращениями граждан казенного учреждения Воронежской области «Региональный центр поддержки и развития государственного жилищного надзора» (далее - КУ ВО «ЦГЖН»)

Границы проекта:
От звонка гражданина по телефону «Горячей линии» государственной жилищной инспекции Воронежской области до оперативной консультации гражданина или регистрации обращения

Руководитель проекта: Директор КУ ВО «ЦГЖН» З.Б. Поддубная

Команда проекта:
Ю.П. Праслов;
Е.Е. Прохорова;
И.А. Дробышев;
В.А. Федорова;
Н.А. Нефедченко

Кураторы проекта: А.В. Тихонова, Л.В. Федюнина, А.Ю. Васильев

Цели проекта

Наименование цели	ед. изм.	Текущий показатель	Целевой показатель
1. Сокращение сроков ожидания ответа оператора	сек.	498	368
2. Увеличение количества ответов на звонки, обработанных оператором	шт.	28	65

Потребитель

Потребитель: граждане, сотрудники КУ ВО «ЦГЖН»

Ценность для потребителя:

- Сокращение очереди ожидания ответа оператора;
- Удовлетворенность населения работой «Горячей линии», снижение социальной напряженности;
- Сокращение трудозатрат сотрудников КУ ВО «ЦГЖН»

Обоснование выбора

Описание проблем:

- Длительное ожидание ответа оператора, из-за ограниченных технических возможностей «Горячей линии» (работает один оператор);
- Большое количество обращений, оставленных без ответа оператора

Основные риски при реализации проекта:

- Технический сбой в работе «Горячей линии»;
- Сбой системы АИС ГЖИ ВО (в части предоставления информации об уже рассматриваемом обращении);
- Сроки и качество реализации государственного контракта, заключенного департаментом цифрового развития Воронежской области

План этапов проекта

1. Старт проекта (дата):	с 19.04.2023
2. Диагностика:	с 24.04.2023 по 26.05.2023
3. Внедрение изменений:	с 29.05.2023 по 04.08.2023
4. Завершение проекта (дата):	08.08.2023
5. Мониторинг изменений:	с 15.01.2024 по 02.02.2024