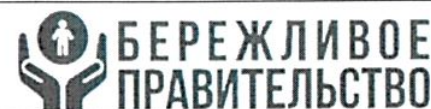


ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ БЕРЕЖЛИВОГО ПРОЕКТА

Оптимизация работы «Горячей линии» государственной жилищной инспекции Воронежской области



СОГЛАСОВАНО

Владелец процесса

З.Б. Подлубная

УТВЕРЖДАЮ
Заказчик проекта

Д.В. Соломаха

Куратор

А.В. Тихонова

А.Ю. Васильев

№	Проблема	Решение	Ответственный	Сроки
1	Ограниченные технические возможности «Горячей линии» (работает один оператор)	Разработка технического задания на разработку многоканальной «Горячей линии»	Т.И. Попова Е.Е. Прохорова В.А. Федорова	05.06.2023
		Направление технического задания в ДЦР ВО	В.А. Федорова	06.06.2023
		Реализация многоканальной «Горячей линии» в соответствии с техническим заданием	ДЦР ВО	13.07.2023
2	Большое количество звонков граждан по одноименным вопросам	Разработка соответствующих текстов для голосового помощника (ответ на ряд вопросов граждан голосовым помощником в автоматическом режиме (без участия оператора))	Т.И. Попова Е.Е. Прохорова В.А. Федорова	05.06.2023
		Направление разработанных текстов для голосового помощника в ДЦР ВО	В.А. Федорова	06.06.2023
		Реализация голосового помощника «Горячей линии» в соответствии с техническим заданием	ДЦР ВО	13.07.2023
3	Узкий спектр вопросов, на которые граждане могут получить ответ Длительное ожидание ответа оператора	Разработка для сотрудников «Горячей линии» скриптов ответов на наиболее популярные вопросы, поступающие от граждан	Т.И. Попова Е.Е. Прохорова В.А. Федорова Н.А. Нефедченко	22.06.2023
		Ознакомление со скриптами для сотрудников и передача в работу	Т.И. Попова	27.06.2023

		Обучение сотрудников работе с обновленной «Горячей линией»	Е.Е. Прохорова Н.А. Нефедченко ДЦР ВО	27.06.2023
		Настройка работы обновленной «Горячей линии», тестирование с внутренними клиентами (сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан)	Т.И. Попова Е.Е. Прохорова В.А. Федорова Н.А. Нефедченко	30.06.2023
		Доработка «Горячей линией» по результатам тестирования	ДЦР ВО	05.07.2023
		Настройка работы обновленной «Горячей линии», тестирование с внешними клиентами (с гражданами)	Т.И. Попова Е.Е. Прохорова В.А. Федорова Н.А. Нефедченко	12.07.2023
		Доработка «Горячей линией» по результатам тестирования	ДЦР ВО	14.07.2023
5	Несоответствие документов ГЖИ ВО и КУ ВО «ЦГЖН» задачам БП	Проведение мониторинга документов ГЖИ ВО и КУ ВО «ЦГЖН»	Т.И. Попова Ю.П. Праслов	21.07.2023
		Актуализация документов ГЖИ ВО и КУ ВО «ЦГЖН»	Т.И. Попова Ю.П. Праслов	04.08.2023
		Ознакомление сотрудников с актуальными документами	Т.И. Попова	04.08.2023