



Наименование проекта: Оптимизация процессов работы с клиентом

1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса:

Инициатор проекта

Периметр проекта:

Все структурные подразделения МКК "СФРП" (Фонд), осуществляющие сопровождение клиентов

Границы процесса:

Обращение клиента - План реализации проекта

Владелец процесса:

Пахман Егор Юрьевич

Руководитель бизнес-инкубатора

Руководитель проекта:

Кононец Павел Анатольевич

Директор

Команда проекта:

Аверьянов Никита Сергеевич; Боярская Светлана Витальевна; Костенко Ирина Сергеевна ;

Пахман Егор Юрьевич; Саламатина Наталья Алексеевна; Трибунская Юлия Анатольевна;

Шашков Алексей Геннадьевич;

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

1.Длительные сроки сопровождения

2.Отсутствие понимания маршрутизации клиента

3.Неполнота предоставленной информации о мерах поддержки

4.Отсутствие обратной связи между отделами

Ключевой риск:

Потеря экономически значимых проектов инициаторов на территории Сахалинской области

3. Цели и плановый эффект

Показатель	База	Цель
Время протекания процесса	20	14
Типовые шаблоны документов для клиента	3	5
Удовлетворенность клиента	40	60

4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	04.02.2025	
1. Диагностика и целевое состояние	05.02.2025	18.04.2025
1.1. Разработка текущей карты процесса	05.02.2025	07.03.2025
1.2. Сбор фактических данных	17.02.2025	24.03.2025
1.3. Разработка целевой карты процесса	10.03.2025	24.03.2025
1.4. Разработка плана мероприятий	25.03.2025	18.04.2025
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	21.04.2025	16.05.2025
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	21.04.2025	21.04.2025
2.2. Внедрение мероприятий	24.04.2025	16.05.2025
3. Анализ результатов и закрытие проекта	19.05.2025	05.06.2025
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	19.05.2025	30.05.2025
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	26.05.2025	30.05.2025
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	02.06.2025	04.06.2025
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	05.06.2025	05.06.2025

Министр экономического развития
Сахалинской области А.А Успенский

Заместитель председателя
Правительства
А.В. Зайцев

Министр Сахалинской области по
эффективному управлению регионом
А.А. Гоголин