



ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА работы Администрации города Соликамск

с населением и организациями

ПУТЕМ ВНЕДРЕНИЯ

СООТВЕТСТВУЮЩЕГО

ПОЛОЖЕНИЯ

Проект-предложение

главе города А.Н.Федотову

от представителей кадрового резерва

Соликамского городского округа

Актуальность проекта#

- В условиях ограниченности бюджета, растянутой территории города необходимо ориентироваться на качество работы с населением и организациями, при этом важно контролировать уровень удовлетворенности каждого обратившегося.

Цель проекта#

- Повысить качество работы специалистов и руководителей Администрации города Соликамск с населением и организациями до 80% к 31 декабря 2017 года

Задачи проекта#

- **Повысить уровень лояльности населения к Администрации города Соликамск**
- **Повысить персональную ответственность руководителей и специалистов перед населением города**
- **Закрепить принцип «максимального населения-ориентированности»**
- **Повысить прозрачность работы Администрации**

Предлагаемый план реализации проекта#

1. Инициация проекта на встрече с главой города А.Н. Федотовым 21 апреля 2016года.
2. Создание экспертной группы из представителей незаинтересованных организаций для формирования списка мероприятий, позволяющих достигнуть цели проекта
3. Подготовка проекта-положения или стандарта, включающего сформированный список мероприятий к 15 августа 2016 года
4. Внедрение положения или стандарта 1 сентября 2016 года
5. Информирование населения в течении реализации проекта
6. Контроль за реализацией проекта ежемесячно (например на балансовых)
7. Подведение итогов 31 декабря 2017 года

Мероприятия, для достижения цели проекта#

1. Расширить часы работы с населением и организациями (повысить доступность).
2. Внедрение канала «обратной связи» от обратившегося к руководителю по вопросам качества работы подразделения Администрации (листовка одноопросник + бокс обратной связи, номер телефона)
3. Аттестация специалистов и руководителей среднего звена по правилам общения с обращениями, работа с возражениями
4. Привязать показатели качества оказанных услуг полученных по каналам обратной связи к премии специалистов и руководителей подразделений
5. Провести мощную информационную поддержку проекта в части раскрытия преимуществ для населения и ориентации на качество работы
6. Проведение конкурса муниципальных служащих

Проект охватывает все население и организации города Соликамск, он социально ориентирован и позволит качественно повысить уровень лояльности населения к Администрации



Спасибо за внимание!