ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України

«16» червня 2025 року № 1252

**ПЛАН**

**впровадження проєкту з оптимізації робочого процесу**

**«Здійснення розгляду звернень громадян та юридичних осіб»**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування заходу | Строк виконання (звітування) | Відповідальні за виконання | Індикатори виконання | Очікувані результати |
| **І. Правове забезпечення** | | | | | |
|  | Внесення змін до Інструкції з діловодства у Міністерстві захисту довкілля та природних ресурсів України, затвердженої наказом від 10.12.2020 № 349 | Серпень 2025 року | Управління документообігу та звернень громадян | Наказ про внесення змін до Інструкції з діловодства у Міністерстві захисту довкілля та природних ресурсів України | Виключення етапу підготовки службових записок співвиконавцями, у разі відсутності пропозиції до документів, які знаходяться на розгляді в структурному підрозділі , запровадження внесення відмітки до системи електронного документообігу (далі - СЕД) |
|  | Розроблення та затвердження Порядку інформаційного наповнення офіційного вебсайту Міндовкілля | Липень  2025 року | Управління цифрового розвитку цифрових трансформацій та цифровізації | Наказ про затвердження Порядку інформаційного наповнення офіційного вебсайту Міндовкілля, в тому числі з описом функціоналу з сервісом «Пошук вхідної кореспонденції» | Організація інформаційного наповнення офіційного вебсайту Міндовкілля. Покращення іміджу Міндовкілля як сучасного та відкритого державного органу |
| **ІІ. Організаційне забезпечення** | | | | | |
|  | Проведення навчання працівників | Жовтень 2025 року | Управління роботи з персоналом, Управління документообігу та звернень громадян,  Сектор координації внутрішнього контролю та оптимізації робочих процесів | Проведено навчання з працівниками щодо застосування СЕД при підготовці вихідних листів Міндовкілля | Скорочення часу опрацювання та підвищення якості роботи в СЕД при підготовці вихідних листів Міндовкілля |
| **ІІІ. Цифровізація** | | | | | |
|  | Запровадження на офіційному вебсайті Міндовкілля сервісу «Пошук вхідної кореспонденції» | Липень  2025 року | Управління цифрового розвитку цифрових трансформацій та цифровізації | Розміщення на офіційному вебсайті Міндовкілля сервісу «Пошук вхідної кореспонденції» та можливість пошуку необхідної інформації | Скорочення часу обробки усних звернень від представників юридичних осіб, зокрема, шляхом автоматизації пошуку інформації на офіційному вебсайті Міндовкілля |
|  | Забезпечення створення внутрішньо-мережевої папки «Ministry» | Липень  2025 року | Управління цифрового розвитку цифрових трансформацій та цифровізації | Утворення внутрішньо-мережевої папки, в якій створено папки для самостійних структурних підрозділів, розміщення шаблонів документів структурними підрозділами | Спрощення взаємодії між структурними підрозділами Міндовкілля. Отримання інформації у внутрішньо-мережевій папці |
|  | Забезпечення створення внутрішньо-мережевої папки та розміщення в ній каталогу робочих процесів «KATALOG PROCESSES of Ministry» | Липень  2025 року | Управління цифрового розвитку цифрових трансформацій та цифровізації, Сектор координації внутрішнього контролю та оптимізації робочих процесів | Створення внутрішньо-мережевої папки з доступом до неї усіх працівників Міндовкілля | Розміщення у внутрішньо-мережевій папці каталогу робочих процесів Міндовкілля. Ознайомлення з каталогом працівників |
|  | Запровадження функції автоматичного повідомлення кореспондента щодо підтвердження отримання листа Міндовкілля | Липень  2025 року | Управління цифрового розвитку цифрових трансформацій та цифровізації, Управління документообігу та звернень громадян | Надіслано автоматичне підтвердження отримання листа на адресу кореспондента | Можливість отримання кореспондентами підтвердження отримання Міндовкілля листа. Зменшення кількості звернень до Відділу контролю та забезпечення документообігу Міндовкілля, Урядову гарячу лінію «Міндовкілля на зв’язку», на «Гарячу лінію Міндовкілля» для з’ясування дати та реєстраційного номера звернення |
| **ІV. Пілотне впровадження** | | | | | |
|  | Запуск оновленого процесу у Міндовкілля | Вересень-Жовтень 2025 року | Робоча група з питань оптимізації робочих процесів Міндовкілля, Управління цифрового розвитку цифрових трансформацій та цифровізації, Управління документообігу та звернень громадян,  Сектор координації внутрішнього контролю та оптимізації робочих процесів | Протокол пілотного впровадження | Перевірено злагодженість роботи працівників Міндовкілля, рівень задоволення кореспондентів результатами оптимізації процесу |
|  | Збір та аналіз інформації за допомогою зворотного зв’язку з кореспондентами | Листопад 2025 року | Робоча група з питань оптимізації робочих процесів Міндовкілля, Управління цифрового розвитку цифрових трансформацій та цифровізації, Управління документообігу та звернень громадян,  Сектор координації внутрішнього контролю та оптимізації робочих процесів | Виявлені відхилення фактичних результатів від очікуваних, технічні/процесуальні недоліки |
|  | Внесення необхідних доопрацювань до реалізації заходів з оптимізації | Грудень  2025 року | Управління цифрового розвитку цифрових трансформацій та цифровізації, Управління документообігу та звернень громадян | Визначено наступні дії, відкориговано заходи з оптимізації |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_