ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України

«16» червня 2025 року № 1252

**Перелік показників оптимізації**

**робочого процесу «Здійснення розгляду звернень громадян»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Ключовий показник (метрика) робочого процесу | Фактичне значення «як є» | Цільове значення  «як буде» | Відповідальні за їх досягнення |
| 1. | Загальний час виконання процесу (LT) | 10 227 хв | 9 230 хв | Керівник проєкту з оптимізації |
| 2. | Загальний час безпосередньої обробки (PT) | 694 хв | 605 хв |
| 3. | Загальна якість процесу (точно з першого разу) (C&A) | 7,84 % | 59,30 % |
| 4. | Ефективність процесу  (% операцій, що додають цінність) | 1,07 % | 1,28 % |
| 5. | Кількість учасників РП | 13 осіб | 13 осіб |

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