



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ
З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

Н А К А З

від _____ 20__ р.

Київ

№ _____

Про затвердження плану впровадження проєкту з оптимізації робочого процесу «Здійснення розгляду звернень громадян, що надіслані у формі запиту на інформацію» у Національному агентстві України з питань державної служби

Відповідно до пункту 9 Положення про Національне агентство України з питань державної служби, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01 жовтня 2014 року № 500, пункту 30 Порядку проведення аналізу та оптимізації робочих процесів у центральних органах виконавчої влади, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2025 року № 50, з метою підвищення ефективності роботи в Національному агентстві України з питань державної служби щодо розгляду звернень громадян

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити план впровадження проєкту з оптимізації робочого процесу «Здійснення розгляду звернень громадян, що надіслані у формі запиту на інформацію» у Національному агентстві України з питань державної служби (далі – План впровадження проєкту з оптимізації), що додається.

2. Визначити керівником проєкту з оптимізації робочого процесу «Здійснення розгляду звернень громадян, що надіслані у формі запиту на інформацію» завідувача сектору забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Марію Рачинську (далі – Керівник проєкту з оптимізації).

3. Керівникам структурних підрозділів апарату Національного агентства України з питань державної служби, головним спеціалістам, які безпосередньо підпорядковуються Голові Національного агентства України з питань державної служби, які визначені відповідальними за виконання Плану впровадження проєкту з оптимізації:



UB
НАДС
№83-25 від 25.06.2025
КЕП: Аллошина Н. О. 25.06.2025 18:02
3FAA9288358EC0030400000086E5290057DAD500

забезпечити в межах повноважень виконання Плану впровадження проєкту з оптимізації;

надавати Керівнику проєкту з оптимізації інформацію про стан виконання Плану впровадження проєкту з оптимізації до 05 вересня 2025 року.

4. Керівнику проєкту з оптимізації до 25 вересня 2025 року надати робочій групі з питань оптимізації робочих процесів довідку про результати моніторингу впровадження проєкту з оптимізації робочого процесу «Здійснення розгляду звернень громадян, що надіслані у формі запиту на інформацію» у Національному агентстві України з питань державної служби, зокрема з результатами проведення оцінки досягнення цільових значень показників оптимізації робочого процесу.

5. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова

Наталія АЛЮШИНА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Національного агентства

України з питань державної служби

_____ 2025 року № _____

План

впровадження проєкту з оптимізації робочого процесу

«Здійснення розгляду звернень громадян, що надіслані у формі запиту на інформацію»

№ з/п	Найменування заходу	Строк виконання (звітування)	Відповідальний за виконання	Індикатор виконання	Очікуваний результат
1	2	3	4	5	6
I. Правове забезпечення					
1.	Розробка проєктів адміністративних регламентів щодо вдосконалення розгляду звернень громадян, надісланих у формі запиту на інформацію	червень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Департамент нормативно-правової роботи та юридичного забезпечення	Підготовлено проєкти адміністративних регламентів	Підготовка проєктів нормативних документів для оптимізації робочого процесу

1	2	3	4	5	6
2.	Розгляд проєктів адміністративних регламентів на засіданні Робочої групи з ідентифікації та оцінки ризиків та з розгляду проєктів адміністративних регламентів в апараті НАДС	червень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Робоча група з ідентифікації та оцінки ризиків та з розгляду проєктів адміністративних регламентів в апараті НАДС	Погоджено проєкти адміністративних регламентів	Погоджено проєкти адміністративних регламентів для майбутньої оптимізації робочого процесу
3.	Затвердження адміністративних регламентів	червень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Структурні підрозділи апарату НАДС, в межах компетенції	Прийнято наказ	Удосконалено процедуру опрацювання звернень громадян, надісланих у формі запиту на інформацію
4.	Внесення змін до положення про Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення та положення про сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення	липень 2025 року	Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Управління з питань персоналу	Затверджено оновлені положення	Удосконалено функції та завдання щодо опрацювання звернень громадян, надісланих у формі запиту на інформацію

1	2	3	4	5	6
5.	Оновлення посадових інструкцій працівників сектору забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення й працівників Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення (за потреби)	липень 2025 року	Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Управління з питань персоналу	Затверджено оновлені посадові інструкції	Чіткий розподіл обов'язків між учасниками робочого процесу. Усунення дублювання функцій між працівниками.
II. Організаційне забезпечення					
1.	Розробка рекомендованого зразка відповіді НАДС на звернення, відповідно до статей 5, 8 Закону України «Про звернення громадян»	червень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення	Розроблено рекомендований зразок відповіді	Рекомендований зразок подано на розгляд Голові НАДС
2.	Погодження рекомендованого зразка відповіді НАДС на звернення, відповідно до статей 5, 8 Закону України «Про звернення громадян»	липень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Департамент нормативно-правової роботи та юридичного забезпечення	Рекомендований зразок відповіді	Використання рекомендованого зразка відповіді в роботі

1	2	3	4	5	6
3.	Перерозподіл функціональних обов'язків між працівниками, що залучені до розгляду звернень громадян	липень 2025 року	Структурні підрозділи апарату НАДС, в межах компетенції	Перерозподілено обов'язки щодо розгляду звернень між працівниками структурних підрозділів апарату НАДС	Вивільнення часу роботи працівників для виконання безпосередніх функцій НАДС
III. Цифровізація та матеріально-технічне забезпечення					
1.	Оприлюднення інформаційного повідомлення щодо зміни процедури розгляду звернень, надісланих у формі запиту на інформацію, на офіційному вебсайті НАДС	липень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю	Оприлюднено інформаційне повідомлення на офіційному вебсайті НАДС	Інформація про зміни в процедурі розгляду звернень громадян розміщена на офіційному вебсайті НАДС
2.	Проведення СММ кампанії щодо зміни в процедурі розгляду звернень, надісланих у формі запиту на інформацію, в НАДС	липень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Сектор інформаційного забезпечення та взаємодії з громадськістю	Проведена СММ кампанія	Інформування про зміни в процедурі розгляду звернень громадян здійснено на сторінка НАДС в соціальних мережах

1	2	3	4	5	6
IV. Навчання та підвищення кваліфікації					
1.	Підготовка бази знань з питань розгляду звернень громадян	серпень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Тимчасово виконуючий обов'язки із забезпечення виконання завдань щодо проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів в НАДС	Підготовлено базу знань	Сформовано перелік рекомендованих стандартних відповідей на типові звернення для розміщення на каналах внутрішньої комунікації НАДС
2.	Розміщення бази знань на каналах внутрішньої комунікації НАДС з питань розгляду звернень громадян	серпень 2025 року	Управління з питань персоналу Тимчасово виконуючий обов'язки із забезпечення виконання завдань щодо проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів в НАДС	Розміщено базу знань на каналах внутрішньої комунікації НАДС	База знань включатиме перелік рекомендованих стандартизованих відповідей на типові звернення. Забезпечення збереження інституційної пам'яті та кращих практик розгляду звернень. Надання можливості працівникам НАДС підвищувати професійну компетентність з питань розгляду звернень громадян шляхом самоосвіти.

1	2	3	4	5	6
V. Пілотне впровадження					
1.	Запуск оновленого робочого процесу розгляду звернень громадян, що надіслані у формі запиту на інформацію	липень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Структурні підрозділи апарату НАДС	Оновлено функціонування робочого процесу	Впровадження оновленого процесу розгляду звернень громадян, що надіслані у формі запиту на інформацію
2.	Моніторинг впровадження проекту з оптимізації робочого процесу (збір, узагальнення та аналіз інформації після оптимізації)	вересень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Тимчасово виконуючий обов'язки із забезпечення виконання завдань щодо проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів в НАДС	Узагальнено інформацію про ключові показники (метрики) виконання робочого процесу	Проаналізовано інформацію про ключові показники (метрики) виконання робочого процесу

1	2	3	4	5	6
3.	Підготовка довідки про результати моніторингу впровадження проекту з оптимізації робочого процесу	вересень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Тимчасово виконуючий обов'язки із забезпечення виконання завдань щодо проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів в НАДС	Підготовлено довідку про результати моніторингу	Проведено моніторинг результатів впровадження проекту з оптимізації робочого процесу
4.	Внесення необхідних доопрацювань до реалізації заходів з оптимізації та масштабування (за необхідності)	вересень 2025 року	Сектор забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення Тимчасово виконуючий обов'язки із забезпечення виконання завдань щодо проведення аналізу та заходів з оптимізації робочих процесів в НАДС	Складено протокол пілотного впровадження	Визначено наступні дії, відкориговано заходи з оптимізації, напрацьовано рекомендації для масштабування оптимізованого робочого процесу

Додаток
до Плану впровадження проєкту з
оптимізації робочого процесу
«Здійснення розгляду звернень
громадян, що надіслані у формі
запиту на інформацію»

**Перелік показників оптимізації робочого процесу
«Здійснення розгляду звернень громадян, що надіслані у формі запиту на інформацію»**

№ з/п	Ключовий показник (метрика) робочого процесу	Фактичне значення “як є”	Цільове значення “як буде”	Відповідальний за їх досягнення
1.	Загальний час виконання робочого процесу (LT)	8433 хв	5193 хв	Завідувач сектору забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та адміністративно-ресурсного забезпечення
2.	Загальний час безпосередньої обробки (PT)	1092 хв	669 хв	
3.	Загальна якість робочого процесу (точно з першого разу) (C&A)	34,72%	50,22%	
4.	Ефективність робочого процесу (% операцій, що додають цінність)	0,02	0,04	
5.	Кількість учасників робочого процесу	14	10	