

ПЛАН
впровадження проєкту з оптимізації робочого процесу
«Здійснення розгляду звернень громадян»

№ з/п	Найменування заходу	Строк виконання (звітування)	Відповідальні за виконання	Індикатори виконання	Очікувані результати
І. Правове забезпечення					
1.	Перегляд посадових інструкцій на відповідність до Порядку розгляду звернень громадян, організації особистого прийому громадян та роботи телефонної «гарячої лінії» у Державній службі України з безпеки на транспорті та її територіальних органах	жовтень 2026 року	Департамент роботи з персоналом Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій	Оновлено посадові інструкції	Чіткий розподіл відповідальності між учасниками робочого процесу Усунення дублювання функцій між працівниками Підвищення персональної відповідальності за якість та своєчасність розгляду звернень Впровадження принципів безбар'єрності, адаптація процесу для всіх категорій громадян Доступність інформації, інклюзивність сервісу
ІІ. Організаційне забезпечення					
2.	Розроблення методичних рекомендацій щодо роботи в системі електронного документообігу (СЕД),	жовтень 2026 року	Відділ роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну	Розроблено Методичні рекомендації щодо роботи в СЕД, що містять типові	Скорочення тривалості підготовки відповідей та підвищення їх якості Вилучення етапів підготовки службових записок співвиконавцями, які не мають пропозицій, вилучення з маршруту

	зокрема шаблонів документів та прикладів їх оформлення		інформацію Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій	шаблони документів та приклади їх оформлення	погодження співвиконаців, які не надали пропозицій (повідомили через СЕД) Стандартизація процесу, розроблення єдиного алгоритму дій для всіх підрозділів Однаковий підхід до розгляду звернень, зменшення помилок
3.	Перерозподіл функціональних обов'язків та оптимізація схеми взаємодії	жовтень 2026 року	Відділ роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій	Проведено перерозподіл функціональних обов'язків, визначено оновлену схему взаємодії між структурними підрозділами та впроваджено її в роботу відповідно до матриці RASCI	Оптимізація взаємодії між підрозділами, визначення чітких відповідальних осіб та каналів комунікації Зменшення затримок при збиранні інформації Скорочення кількості погоджень, перегляд необхідності багаторівневого погодження Зменшення бюрократичного навантаження, прискорення процесу
4.	Уніфікація форм документів	жовтень 2026 року	Відділ роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію Управління адміністрування електронного документообігу	Розроблено та впроваджено уніфіковані форми документів, що використовуються під час розгляду звернень громадян	Впровадження шаблонів відповідей, створення бази типових відповідей Уніфікація стилю, підвищення якості, скорочення строків підготовки Категоризація звернень, поділ звернень за складністю та терміновістю Прискорене опрацювання типових звернень, ефективний розподіл ресурсів Стандартизація відповідей на типові звернення. Скорочення часу на

			та зовнішніх комунікацій		підготовку відповідей на типові звернення на 40-50%. Підвищення якості та уніфікованості відповідей на звернення громадян
III. Цифровізація та матеріально-технічне забезпечення					
5.	Впровадження бази знань з питань розгляду звернень громадян	жовтень 2026 року	Управління цифрової трансформації та інформаційно-технічного забезпечення Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій	Розміщено на внутрішньому вебсайті Укртрансбезпеки шаблони відповідей на типові звернення, шаблони документів (звернень, відповідей, звітів) та приклади їх заповнення	Зменшення кількості помилок при підготовці документів Забезпечення збереження інституційної пам'яті та кращих практик розгляду звернень
6.	Інтеграція "гарячої лінії" з СЕД	листопад 2026 року	Управління цифрової трансформації та інформаційно-технічного забезпечення Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій	Налаштовано інформаційну взаємодію між телефонною «гарячою лінією» та СЕД	Скорочення тривалості етапу внесення до СЕД інформації про звернення з "гарячої лінії"

7.	Створення електронної панелі моніторингу	листопад 2026 року	Управління цифрової трансформації та інформаційно-технічного забезпечення Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій	Створено Dashboard контролю звернень	Dashboard контролю звернень, створення електронної панелі моніторингу Прозорість процесу, оперативний контроль навантаження Автоматичні нагадування про строки, зниження ризику порушення термінів, покращення дисципліни виконання
8.	Створення електронного журналу запису громадян на особистий прийом	листопад 2026 року	Управління цифрової трансформації та інформаційно-технічного забезпечення Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій	Створено та впроваджено електронний журнал запису громадян на особистий прийом	Автоматизація запису громадян на особистий прийом Скорочення ручної роботи, зменшення помилок при записі громадян на особистий прийом
9.	Забезпечення технічними засобами	листопад 2026 року	Управління цифрової трансформації та інформаційно-технічного забезпечення	Забезпечено комп'ютерами, сканерами, принтерами, доступ до інтернету та СЕД	Наявність необхідних технічних засобів для виконання операцій робочого процесу

IV. Навчання та підвищення кваліфікації					
10.	Проведення навчання працівників	жовтень, грудень 2026 року	Департамент роботи з персоналом Управління цифрової трансформації та інформаційно-технічного забезпечення	Підготовлено звіти про проведене навчання щодо: використання СЕД для опрацювання звернень громадян; уникнення типових помилок під час розгляду звернень та підготовки відповідей (база знань); застосовування інструментів ШІ для підготовки відповідей; змін у виконанні робочого процесу, зокрема стосовно спрощення взаємодії між учасниками робочого процесу	Скорочення тривалості опрацювання звернень громадян. Скорочення тривалості та підвищення якості підготовки відповідей
V. Пілотне впровадження					
11.	Запуск оновленого процесу у підрозділах ЦА та територіальних органах	листопад 2026 року-січень 2027 року	Робоча група Управління цифрової трансформації та інформаційно-технічного	Впроваджено оновлений процес розгляду звернень громадян у центральному апараті та	Перевірка злагодженості роботи, якості та швидкості опрацювання звернень

			забезпечення Відділ роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій Територіальні органи	територіальних органах	
12.	Збирання інформації та аналіз зворотного зв'язку	січень 2027 року	Робоча група Управління цифрової трансформації та інформаційно- технічного забезпечення Відділ роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію Управління адміністрування електронного документообігу	Здійснено збирання інформації та аналіз зворотного зв'язку щодо якості розгляду звернень громадян	Виявлення відхилення фактичних результатів від очікуваних, технічних / процесуальних недоліків

			та зовнішніх комунікацій Територіальні органи		
13.	Доопрацювання заходів з оптимізації та масштабування	лютий 2027 року	Управління цифрової трансформації та інформаційно-технічного забезпечення Відділ роботи зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію Управління адміністрування електронного документообігу та зовнішніх комунікацій Юридичний департамент	Доопрацьовано заходи з оптимізації робочих процесів та забезпечено їх масштабування	Визначення наступних дій, корегування заходів з оптимізації, напрацювання рекомендацій для масштабування оптимізованого робочого процесу
VI. Моніторинг впровадження проєкту з оптимізації робочого процесу					
14.	Збирання, узагальнення та аналіз інформації про стан виконання Плану впровадження	щомісяця, до 05 числа наступного місяця	Фахівець з питань оптимізації робочих процесів, відповідальні за виконання	Проаналізовано інформацію про стан виконання Плану впровадження	Перевірка відповідності фактичного виконання заходів запланованому

			Плану впровадження		
15.	Інформування голови робочої групи з питань оптимізації робочих процесів про невиконання заходів, передбачених Планом впровадження	у разі виявлення негативних відхилень	Фахівець з питань оптимізації робочих процесів	Надано голові робочої групи з питань оптимізації робочих процесів інформацію про невиконання заходів, передбачених Планом впровадження	Прийняття, у разі необхідності, відповідних управлінських рішень
16.	Збирання, узагальнення та аналіз інформації про ключові показники (метрики) виконання робочого процесу	на запит фахівця з питань оптимізації робочих процесів або голови робочої групи	Фахівець з питань оптимізації робочих процесів, керівник проєкту з оптимізації, керівники структурних підрозділів, які є учасниками оптимізації робочого процесу	Проаналізовано інформацію про ключові показники (метрики) виконання робочого процесу	Перевірка відповідності фактичних ключових показників (метрик) виконання робочого процесу запланованим
17.	Підготовка та надання робочій групі з питань оптимізації робочих процесів доповідної записки про результати моніторингу впровадження	щокварталу, до 10 числа наступного місяця	Фахівець з питань оптимізації робочих процесів,	Надано робочій групі з питань оптимізації робочих процесів доповідну записку	Прийняття, у разі необхідності, відповідних управлінських рішень

	проєкту з оптимізації робочого процесу		керівник проєкту з оптимізації робочих процесів	про результати моніторингу впровадження проєкту з оптимізації робочого процесу	
18.	Підготовка та надання робочій групі з питань оптимізації робочих процесів пропозицій щодо можливих коригувальних заходів для досягнення моделі оптимізованого робочого процесу «як буде»	у разі необхідності	Керівник проєкту з оптимізації робочих процесів	Надано робочій групі з питань оптимізації робочих процесів пропозиції щодо можливих коригувальних заходів для досягнення моделі оптимізованого робочого процесу «як буде»	Вжиття коригувальних заходів для досягнення моделі оптимізованого робочого процесу «як буде»
19.	Інформування голови робочої групи з питань оптимізації робочих процесів про недосягнення показників оптимізації робочого процесу з пропозиціями щодо прийняття відповідних управлінських рішень	у разі необхідності	Фахівець з питань оптимізації робочих процесів, робоча група з питань оптимізації робочих процесів	Надано голові робочої групи з питань оптимізації робочих процесів пропозиції щодо прийняття відповідних управлінських рішень	Прийняття, у разі необхідності, відповідних управлінських рішень

Додаток до Плану впровадження
проєкту з оптимізації робочого
процесу «Здійснення розгляду
звернень громадян»

**Перелік показників оптимізації
робочого процесу «Здійснення розгляду звернень громадян»**

№ 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)	10260	5365	Керівник проєкту з оптимізації робочого процесу
2	Загальний час безпосереднього оброблення (PT)	4575	1880	
3	Загальна якість робочого процесу (точно з першого разу) (C&A)	36,9	85,0	
4	Ефективність робочого процесу (% операцій, що додають цінність)	12%	12,7%	
5	Кількість учасників робочого процесу	14	11	