



ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
по оптимизации процесса приема обращения граждан и выдачи ответа на него

№ пп	Проблема	Мероприятия	Сроки реализации	Ответственный
2	1	3	4	5
1	Длительное рассмотрение обращений граждан на различных уровнях министерства	Определение точного времени для подготовки ответов работы с обращениями граждан: наличие нового обращения, подготовки ответов, проверки подготовленных ответов и полноты приведенных сведений	постоянно	Сотрудники министерства
2	Дублирование корреспонденции в электронном виде и на бумажном носителе (лишняя транспортировка корреспонденции на бумажном носителе, дублирование функций)	Исключить работу с корреспонденцией на бумажных носителях и полностью перейти на использование системы СЭД	21.12.2021-10.01.2022	Павлова Н.И. Вилкова М.В.
3	Длительное время ожидания согласования резолюции министром в связи с загруженностью (участие в совещаниях, мероприятиях, выезд в районы)	1) Согласование с заместителями министра поручений в электронном виде (мессенджеры) 2) Направление ответственным исполнителям обращений граждан до наложения резолюции министром	постоянно	Вилкова М.В.
4	Затраты времени на поиск необходимой информации для подготовки ответа, подготовки запросов в другие ведомства	Подготовка единой информационной базы на общедоступном ресурсе министерства по наиболее типичным вопросам для систематизации и подготовки и направления ответа заявителям	01.03.2022 (с дальнейшей актуализацией)	Руководители структурных подразделений
5	Неполная (недостоверная) информация на вопросы, заявленные в обращениях граждан	Проведение разъяснительной работы для сотрудников министерства, направленной на изучение нормативной правовой базы в сферах деятельности, отнесенных к компетенции министерства	постоянно	Организационный отдел
6	Долгое ожидание министра и заместителей министра для выполнения определенных действий в СЭДе при подписании ответа заявителям	Разработка мобильного приложения СЭД или веб-интеграция с мобильными устройствами для беспрепятственного доступа к документам	30.04.2022	ООО "А-Софт", ЦИТ Минцифры Чувашии - О.Дудалева

Куратор объединенного проектного офиса ГЖ «Росатом»
М.А. Гатиллов

Руководитель проекта – заместитель министра культуры, по делам национальностей и архивного дела Чувашской Республики
Н.И. Павлова