



Оптимизация процесса сбора и анализа оценки удовлетворенности качеством ответа на обращения граждан в соответствии с принципами клиентоцентричности

**ДОКЛАДЧИК:
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН
АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО СЕВЕРСК**

ШАБУЦКАЯ ОЛЬГА ВЛАДИМИРОВНА



**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ
СИСТЕМА
РОСАТОМ**

Обоснование выбора проекта

Проблемы:

1. Граждане не знают о созданном на сайте опросе, так как в письменных ответах об этом нет никакой информации.
2. Созданный инструмент оценки фактически не работает и не приносит Администрации ЗТО Северск никакой пользы.

Границы проекта:

Наименование показателя	Текущее значение	Целевое значение
Цели проекта: Доля письменных ответов, содержащих информирование об опросе, %	0	100
Количество граждан, принявших участие в опросе (объем выборки), %	0	10
Уровень удовлетворенности качеством ответа на обращение, %	88,9	92
Доля обращений, по которым гражданин изменил отношение к органу власти в лучшую сторону, %	70	75



СОГЛАСОВАНО

Заместитель Мэра – Управляющий
делами Администрации ЗАТО
Северск« » В.В. Коваленко
2026 г.

Карточка проекта

«Оптимизация процесса сбора и анализа оценки удовлетворенности качеством ответа на обращения граждан в соответствии с принципами клиентоцентричности»

УТВЕРЖДАЮ
Мэр ЗАТО Северск« » Н.В. Диденко
2026 г.

1. ВОВЛЕЧЕННЫЕ ЛИЦА И РАМКИ ПРОЕКТА

Заказчик процесса:	Диденко Н.В. – Мэр ЗАТО Северск; внешние бенефициары – граждане ЗАТО Северск
Владелец процесса:	Шабукцкая Ольга Владимировна – начальник Отдела по работе с обращениями граждан Администрации ЗАТО Северск
Периметр проекта:	Органы и структурные подразделения Администрации ЗАТО Северск
Границы процесса:	От момента направления ответа гражданину до фиксации его оценки качества в базе данных
Руководитель проекта:	Коваленко Виктор Васильевич – Заместитель Мэра – Управляющий делами Администрации ЗАТО Северск
Команда проекта:	Шабукцкая О.В. – начальник Отдела по работе с обращениями граждан Олейников А.В. – председатель Комитета развития информационного общества Шеховцева О.А. – ведущий специалист Отдела по работе с обращениями граждан Васильева Ю.Н. – ведущий специалист Отдела по работе с обращениями Алексеева П.А. – ведущий инженер Отдела по работе с обращениями граждан

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПРОЕКТА

Наименование показателя	Текущее значение	Целевое значение
Доля письменных ответов, содержащих информирование об опросе, %	0	100
Количество граждан, принявших участие в опросе (объем выборки), %	0	10
Уровень удовлетворенности качеством ответа на обращение, %	88,9	92
Доля обращений, по которым гражданин изменил отношение к органу власти в лучшую сторону, %	70	75

Руководитель уполномоченного органа: Негодина Е.А.

08.05.2026

2. ОБОСНОВАНИЕ ВЫБОРА

Ключевой риск	Проблемы
1. Невозможность выявить системные ошибки, из-за чего администрация не понимает, что именно нужно улучшить в ответах.	1. Граждане вообще не знают о созданном на сайте опросе, так как в письменных ответах об этом нет никакой информации. 2. Созданный инструмент оценки фактически не работает и не приносит администрации никакой пользы. 3. Полное отсутствие обратной связи и массива данных для анализа работы с обращениями.

4. КЛЮЧЕВЫЕ СОБЫТИЯ

Наименование этапа	Дата начала	Дата окончания
1. Старт проекта	-	07.05.2026
2. Диагностика и целевое состояние	08.05.2026	01.06.2026
• Разработка текущей карты процесса	08.05.2026	18.05.2026
• Анализ проблем и потерь	19.05.2026	21.05.2026
• Разработка идеальной и целевой карты процесса	22.05.2026	27.05.2026
• Разработка плана мероприятий	28.05.2026	02.06.2026
3. Kick-off. Защита плана мероприятий перед заказчиком	-	03.06.2026
4. Внедрение улучшений	04.06.2026	26.06.2026
5. Мониторинг результатов	22.06.2026	03.07.2026
6. Закрытие проекта	-	04.07.2026
7. Закрепление результатов	05.07.2026	05.08.2026

Руководитель проекта: Коваленко В.В.

08.05.2026

Команда проекта

•Заказчик процесса:



Диденко Н.В.

Мэр ЗАТО Северск

•Руководитель проекта:



Коваленко В.В.

*Заместитель Мэра –
Управляющий делами*

•Команда проекта:



Шабуцкая О.В.

*Начальник Отдела
по работе с
обращениями граждан*



Олейников А.В.

*Председатель Комитета
развития
информационного общества*



Шеховцева О.А.

*Ведущий специалист
Отдела ООГ*



Васильева Ю.Н.

*Ведущий специалист
Отдела ООГ*



Алексеева П.А.

*Ведущий инженер
Отдела ООГ*



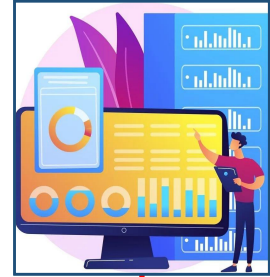
Карта текущего состояния

Житель получает
письмо на руки

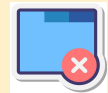


**Процесс
обрывается**

Данные в аналитическую
базу не поступают



**Отсутствие
обратной
связи**



Проблемы:

- 1** Граждане не знают об опросе на сайте
- 2** Инструмент оценки не работает
- 3** Нет данных для улучшения ответов

[illegible]

было



[Вопросы для специалистов](#)
[Вопросы для специалистов](#)
[Вопросы для специалистов](#)
[Вопросы для специалистов](#)
[Вопросы для специалистов](#)

[О Серове](#)
[Мир ЗАТО Серов](#)
[Об Администрации](#)
[Образовательный муниципалитет](#)
[Спортивный муниципалитет](#)
[Муниципальность: услуги](#)
[Особенности территории](#)
[Карта территории](#)
[Гео-портал](#)
[Безопасность](#)

[Главная](#) / [Обратная связь](#) / Оценка удовлетворенности качеством ответа на обращение

Оценка удовлетворенности качеством ответа на обращение

Для проведения опроса необходимо пройти идентификацию через ЕСИА.

ГОСУСЛУГИ

Войти через ЕСИА

Популярные ссылки

[Взнос в фонд](#)
[Сайты Администрации ЗАТО Серов](#)
[Телефонный справочник Администрации](#)
[Муниципальные правовые акты Администрации](#)
[Муниципальная комиссия](#)

[Структура Администрации](#)
[Промышленность Администрации](#)
[Телефонный справочник](#)
[Идентификация гражданина](#)
[ОГРН ЗАТО](#)
[Земельный кадастр](#)

Дателность

[Безопасность и правоохранительные органы](#)
[Жилищно-коммунальные услуги](#)
[Медицина и здравоохранение](#)
[Образование](#)
[Сфера переподготовки кадров](#)

[Службы поддержки населения](#)
[Экономика](#)
[Спортивные объекты](#)
[Просветительские объекты](#)
[Парки и рекреационные объекты](#)
[Персональные сайты](#)

Администрация ЗАТО Серов

Адрес: 550000, г. Серов, пр. Коммунальщиков, 31
 факс: (862) 31-99-23-15
 факс: (862) 31-99-60-40

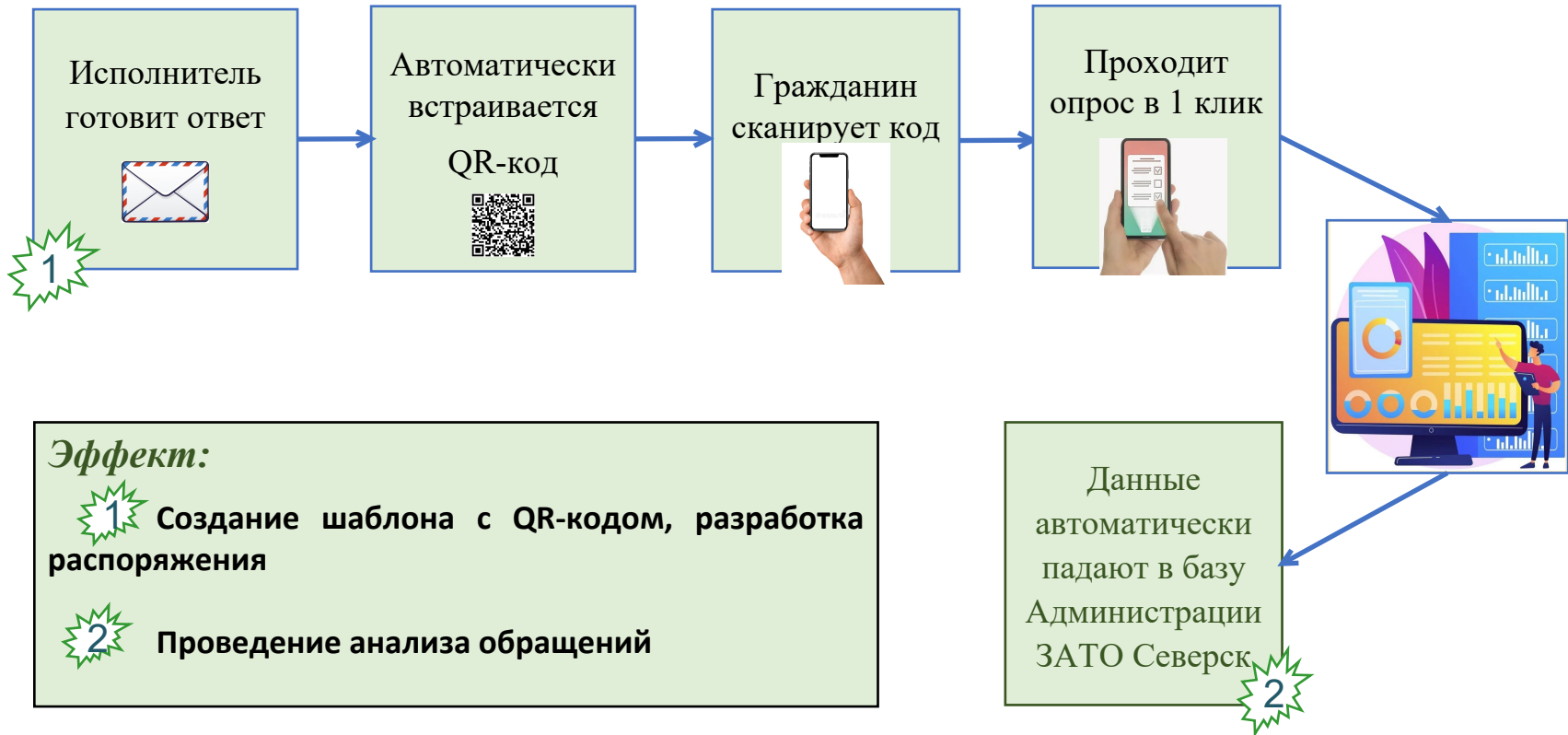
[Карта сайта](#)
[Попытка обновления](#)
[Попытка обновления](#)

[Главная](#)
[О Серове](#)
[Мир ЗАТО Серов](#)
[Об Администрации](#)
[Образовательный муниципалитет](#)
[Спортивный муниципалитет](#)
[Муниципальность: услуги](#)
[Особенности территории](#)
[Карта территории](#)
[Гео-портал](#)
[Безопасность](#)

стало[illegible]



Карта целевого состояния





План мероприятий по реализации проекта

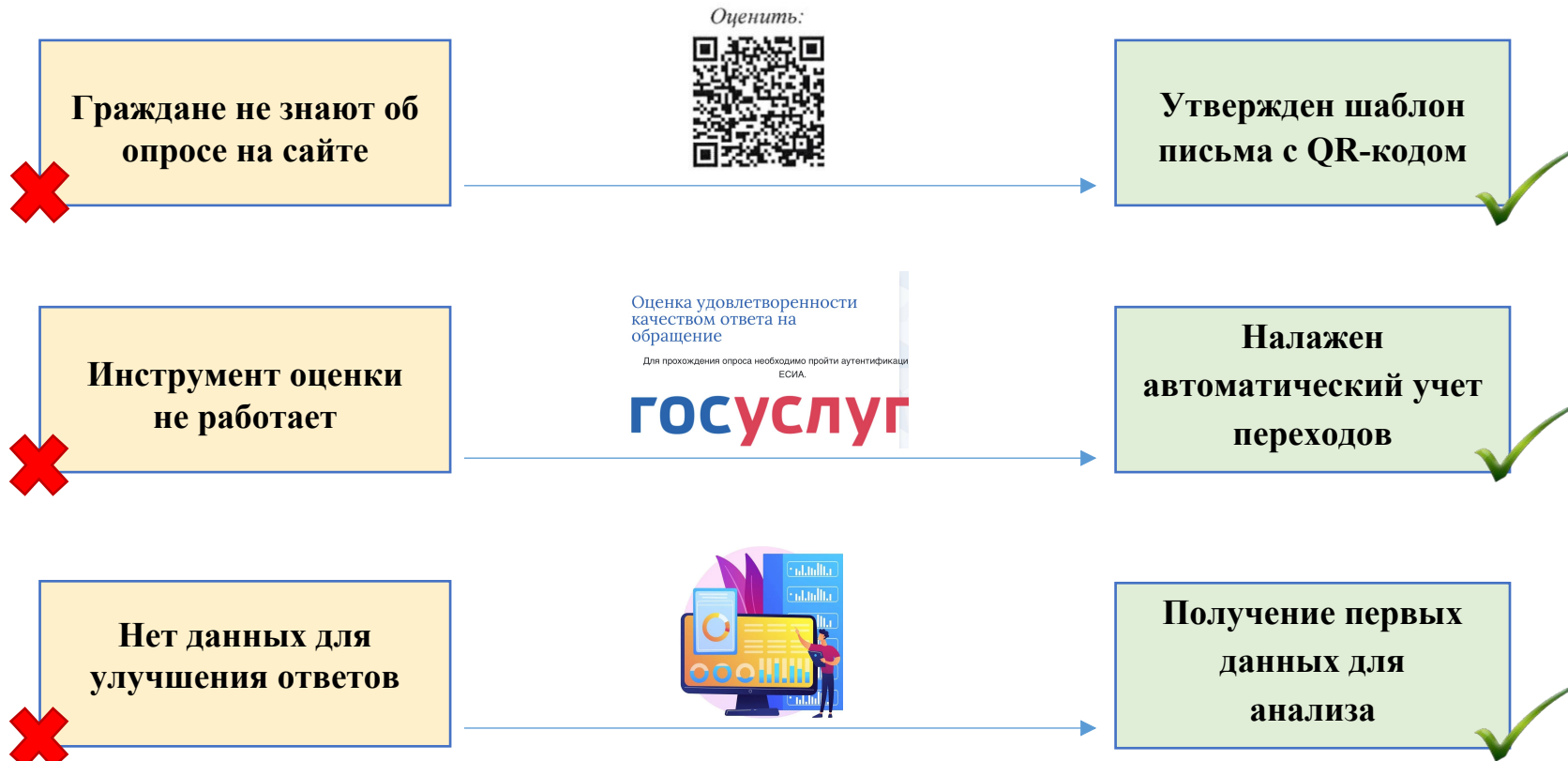
УТВЕРЖДАЮ
Мэр ЗАТО Северск
Н.В. Диденко
«___» _____ 2026 г.

№ п/п	Проблема	Коренные проблемы	Мероприятия	Ответственные	Срок реализации	Эффект
1.	Граждане не знают об опросе на сайте	В бланках ответов нет информации и ссылки (QR-кода) для перехода на опросник	Разработка и утверждение единого шаблона ответа с QR-кодом	<i>Шабунская О.В.</i> (начальник ООГ)	04.06.2026 - 18.06.2026	Утвержден шаблон письма с QR-кодом (распоряжение Администрации ЗАТО Северск «О внесении изменения в распоряжение Мэра ЗАТО Северск от 29.12.2022 № 145-рм «Об утверждении образцов бланков документов Мэра ЗАТО Северск» от 18.06.2026 № 42-рм)
2.	Инструмент оценки не работает	Отсутствует техническая связка СЭД и сайта	Интеграция модуля опросов с системой исходящего документооборота	<i>Олейников А.В.</i> (председатель КРИО)	04.06.2026 - 18.06.2026	Налажен автоматический учет переходов
3.	Нет данных для улучшения ответов	Информирование не запущено в поток	Внедрение улучшений (тотальная рассылка ответов с QR-кодами)	<i>Команда проекта</i>	18.06.2026 - 26.06.2026	Получение первых данных для проведения статистического анализа

Руководитель проекта: *В.В. Коваленко* Коваленко В.В.



Итоги реализации





Достижение целевых показателей

ДОЛЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПО КОТОРЫМ ГРАЖДАНИН ИЗМЕНИЛ ОТНОШЕНИЕ К ОРГАНУ ВЛАСТИ В ЛУЧШУЮ СТОРОНУ

70

75

УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВОМ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

88,9

92

КОЛИЧЕСТВО ГРАЖДАН, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ (ОБЪЕМ ВЫБОРА)

0

10

ДОЛЯ ПИСЬМЕННЫХ ОТВЕТОВ, СОДЕРЖАЩИХ ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ ОПРОСЕ

0

100

■ Целевое состояние

120 100 80 60 40

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



ДОКЛАДЧИК:
НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ПО
ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН
АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО СЕВЕРСК

ШАБУЦКАЯ ОЛЬГА
ВЛАДИМИРОВНА