



АДМИНИСТРАЦИЯ КЫШТЫМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 01 » 11 2025 № 2784

г. Кыштым

Об утверждении Плана мероприятий по
реинжинирингу процессов
рассмотрения обращений и запросов в
администрации Кыштымского
городского округа Челябинской
области

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить План мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в администрации Кыштымского городского округа Челябинской области (приложение).

2. Ответственным за реализацию Плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в администрации Кыштымского городского округа Челябинской области назначить начальника Управления по работе с обращениям граждан администрации Кыштымского городского округа Мауль К.А.

3. Ответственными за организацию работы с обращениями граждан определить:

начальника Управления по работе с обращениями граждан Мауль К.А.;
начальника отдела по мониторингу и коммуникациям в социальных медиа Управления по работе с обращениями граждан Гузынину Н.В.;
специалиста по связям с общественностью Управления по работе с обращениями граждан Корниенко А.М.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Кыштымского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на начальника Управления по работе с обращениями граждан администрации Кыштымского городского округа Мауль К.А.

6. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Управляющего делами администрации Кыштымского городского округа Зябликову Н.А.

Временно исполняющий полномочия
Главы Кыштымского городского округа

Подписан:
Заикин
Алексей
Александрович
Дата:
2025-11-05
11:38:12

А.А. Заикин

Приложение
к постановлению администрации
Кыштымского городского округа
от «01» 11 2025г. № 2784

План мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в администрации Кыштымского
городского округа Челябинской области

№ п/п	Мероприятие по достижению целевого состояния процесса	Срок реализации	Ответственный	Результат
1. Организационный блок				
1.1.	Назначение ответственного за реализацию Плана мероприятий	07.11.2025	Мауль Кристина Александровна, начальник Управления по работе с обращениями граждан	Постановление Об утверждении Плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в администрации Кыштымского городского округа Челябинской области
1.2.	Определение ответственного за организацию работы с обращениями граждан	07.11.2025	Мауль Кристина Александровна, начальник Управления по работе с обращениями граждан; Гузынина Наталья Владимировна, начальник	Постановление Об утверждении Плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в администрации

			отдела по мониторингу и коммуникациям в социальных медиа Управления по работе с обращениями граждан; Корниенко Анастасия Михайловна, специалист по связям с общественностью Управления по работе с обращениями граждан	Кыштымского городского округа Челябинской области
1.3.	Проведение контрольной оценки процессов рассмотрения обращений и запросов на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности с применением чек-листа	19.12.2025	Мауль Кристина Александровна, начальник Управления по работе с обращениями граждан	Отчет о проведенной оценке на соответствие чек-листу
2. Реинжиниринг процессов группы «Прием и регистрация обращений и запросов»				
2.1.	Разработка и внедрение механизмов приема и регистрации обращений и запросов, учитывающих особенности отдельных категорий граждан	19.12.2025	ФИО, должность	Отчет о проведенном внедрении механизмов приема и регистрации обращений и запросов
3. Реинжиниринг процессов групп «Уведомление о переадресации обращения по компетенции» и «Рассмотрение обращений и запросов, подготовка ответов на них»				
3.1.	Доработка типовой формы обращения гражданина в части предоставления возможности выбора: удобного способа направления уведомления о переадресации	14.11.2025	Мауль Кристина Александровна, начальник Управления по работе с обращениями граждан	Типовая форма обращения гражданина доработана

	обращения удобного способа получения ответа на обращение или запрос			
4. Реинжиниринг процессов группы «Личный прием граждан»				
4.1.	Доработка типовой формы карточки личного приема гражданина в части предоставления возможности выбора удобного способа получения ответа на обращение или запрос	14.11.2025	Мауль Кристина Александровна, начальник Управления по работе с обращениями граждан	Типовая форма карточки личного приема гражданина доработана
4.2.	Мониторинг сроков исполнения поручений, выданных во время личного приема	19.12.2025	Мауль Кристина Александровна, начальник Управления по работе с обращениями граждан	Введена система мониторинга сроков исполнения поручений, выданных во время личного приема
4.3.	Разработка памятки личного приема граждан	19.12.2025	Мауль Кристина Александровна, начальник Управления по работе с обращениями граждан	Разработана памятка личного приема граждан

Управляющий делами администрации Кыштымского городского округа



Н.А. Зябликова