



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

«26» 09 2023г

№ 0266-Р

Г

Г

Об утверждении плана мероприятий («Дорожная карта») в министерстве транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», и организации мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в министерстве транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области и подведомственных учреждений:

1. Утвердить план мероприятий («Дорожную карту») министерства транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности Астраханской области Российской Федерации.

2. Департаменту правового, кадрового и организационного сопровождения министерства транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области в трехдневный срок со дня принятия настоящего распоряжения разместить его на официальном сайте министерства транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Министр

С.Г. Иващенко

Утвержден
распоряжением
министерства транспорта и
дорожной инфраструктуры
Астраханской области
от 26.09.2023 № 0866-Р

План мероприятий («Дорожная карта») министерства транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области по
внедрению Стандартов клиентоцентричности Астраханской области Российской Федерации

№ п/п	Мероприятие	Срок ре- ализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиенто- центричности в должности не ниже заместителя министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области	20.11.2023	Министр транспорта и до- рожной инфраструктуры Аст- раханской области	Приказ министерства транспорта и до- рожной инфраструктуры Астраханской области (далее - министерство) о назна- чении ответственного за внедрение кли- ентоцентричности в министерстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентрично- сти в министерстве	01.03.2024	Заместитель министра транс- порта и дорожной инфра- структуры Астраханской об- ласти, ответственный за кли- ентоцентричность	Распоряжение министерства об утвер- ждении организационной модели внедре- ния клиентоцентричности в министер- стве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответствен- ные за внедрение клиентоцентричности в подведом- ственных учреждениях и организациях органа испол- нительной власти субъекта Российской Федерации[9]	01.12.2023	Заместитель министра, кури- рующие деятельность подве- домственных учреждений, руководители подведом- ственных учреждений	Приказ подведомственного учреждения, согласованный с министерством, о назна- чении заместителя руководителя подве- домственного учреждения, ответствен- ного за внедрение клиентоцентричности

1.4.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации[10]	15.12.2023	Департамент правового, кадрового и организационного сопровождения министерства	Приказ министерства об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов министерства
1.5.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов министерства	22.12.2023	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Приказ министерства о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных в министерстве
1.6.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации[11]	15.03.2024	Департамент дорожного хозяйства, департамент транспорта	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.7.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации[12]	30.04.2024	Главный специалист отдела правового обеспечения департамента правового, кадрового и организационного сопровождения	Приказ министерства об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	01.07.2024	Главный специалист отдела правового обеспечения департамента правового, кадрового и организационного сопровождения, структурные подразделения министерства	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.9.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки[13]	07.12.2023	Департамент дорожного хозяйства, департамент транспорта	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок[14]			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	29.12.2023	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры	Приказ министерства о назначении сотрудника министерства, ответственного

	(далее – уполномоченный руководитель)		структуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность	за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	30.04.2024	Отдел кадров и организационной работы	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	01.07.2024	Отдел кадров и организационной работы	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	01.11.2024	Отдел кадров и организационной работы	Приказ (распоряжение) министерства, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента			
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов)[15]			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	15.04.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	30.05.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов

			ентоцентричность, структурные подразделения министерства	
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	25.07.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.07.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	15.08.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	13.09.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)

3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)[17]			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.03.2024	Отдел государственного регионального контроля	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	01.04.2024	Отдел государственного регионального контроля	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	15.07.2024	Отдел государственного регионального контроля	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	30.08.2024	Отдел государственного регионального контроля	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	23.09.2024	Отдел государственного регионального контроля	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний

3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.10.2024	Отдел государственного регионального контроля	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2024	Отдел государственного регионального контроля	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	30.05.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, структурные подразделения министерства	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, структурные подразделения министерства	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.09.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	01.09.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, структурные подразделения министерства	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	29.09.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, структурные подразделения министерства	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.04.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.04.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	31.05.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.08.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	10.09.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.10.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.12.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоориентированность, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом		06.05.2024		
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов		20.05.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоориентированность, структурные подразделения министерства	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом		25.07.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоориентированность, структурные подразделения министерства	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом		20.08.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоориентированность, структурные подразделения министерства	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом		30.08.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоориентированность, структурные подразделения министерства	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

			ентоцентричность, структурные подразделения министерства	
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	Заместитель министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области, ответственный за клиентоцентричность, структурные подразделения министерства	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения [18]			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	06.05.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, руководители подведомственных учреждений	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	20.05.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, руководители подведомственных учреждений	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	20.06.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, руководители подведомственных учреждений	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, руководители подведомственных учреждений	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.08.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, руководители подведомственных учреждений	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.08.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, руководители подведомственных учреждений	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, руководители подведомственных учреждений	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета[19]			Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	06.05.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела планирования, экономического анализа и отчетности,	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом

			руководители подведомственных учреждений	по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	20.05.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела планирования, экономического анализа и отчетности, руководители подведомственных учреждений	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	20.06.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела планирования, экономического анализа и отчетности, руководители подведомственных учреждений	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела планирования, экономического анализа и отчетности, руководители подведомственных учреждений	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.08.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела планирования, экономического анализа и отчетности, руководители подразделений	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.08.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела планирования, экономического анализа и отчетности, руководители подразделений	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела планирования, экономического анализа и отчетности, руководители подразделений	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.9.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности[20]			Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	06.05.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента	

			мента - начальник отдела кадров и организационной работы, руководители подведомственных учреждений	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	20.05.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела кадров и организационной работы, руководители подведомственных учреждений	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	20.06.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела кадров и организационной работы, руководители подведомственных учреждений	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела кадров и организационной работы, руководители подведомственных учреждений	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.08.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела кадров	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

			ров и организационной работы, руководители подведомственных учреждений	
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.08.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела кадров и организационной работы, руководители подведомственных учреждений	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Заместитель министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности, заместитель начальника департамента - начальник отдела кадров и организационной работы, руководители подведомственных учреждений	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности