



**ГУБЕРНАТОР
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

26.09.2023

№ 2021-р

г. Благовещенск

Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Амурской области

В целях достижения значений показателей и результатов федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» в рамках государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Амурской области.

2. Органам исполнительной власти Амурской области, аппарату Губернатора области и Правительства области (Дюмин А.В.):

1) в срок до 29.09.2023 утвердить планы мероприятий («дорожные карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Амурской области, аппарате Губернатора области и Правительства области (далее – ведомственные «дорожные карты»);

2) осуществлять внесение изменений в ведомственные «дорожные карты» по согласованию с министерством проектного управления и кадровой политики Амурской области.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя председателя Правительства Амурской области Половайкину Т.Г.

4. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и размещению на Портале Правительства Амурской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (www.amurobl.ru).



Орлов

Приложение
УТВЕРЖДЕН
 распоряжением Губернатора
 Амурской области
 от 26.09.2023 № 2023-р

План мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Амурской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
1	2	3	4	5
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Амурской области	22.12.2023	Министерство проектного управления и кадровой политики Амурской области (далее – МПК АО)	Распоряжение Губернатора Амурской области об организационной модели внедрения клиентоцентричности в Амурской области
1.2.	Утвержден медиаплан ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Амурской области	01.03.2024	Управление информационной политики аппарата Губернатора области и Правительства области	Медиаплан ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Амурской области
1.3.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области	01.11.2023	МПК АО	Распоряжение Губернатора Амурской области об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области

1	2	3	4	5
1.4.	<p>Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области</p>	22.12.2023	<p>МПК АО, министерство цифрового развития и связи Амурской области (далее – минцифры АО)</p>	<p>Распоряжение Губернатора Амурской области об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области</p>
1.5.	<p>Утвержден порядок ведения аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом</p>	01.12.2023	МПК АО	<p>Распоряжение Губернатора Амурской области об утверждении порядка ведения аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом</p>
1.6.	<p>Определены основные составляющие профессиональной культуры, включая культуру клиентоцентричности, для государственных гражданских служащих и лиц, замещающих должности, не отнесенные к государственной должности и должностям государственной гражданской службы (далее – сотрудники), аппарата Губернатора области и Правительства области, органов исполнительной власти Амурской области</p>	30.03.2024	МПК АО	<p>Распоряжение Губернатора Амурской области об определении профессиональной культуры, включая культуру клиентоцентричности, для сотрудников аппарата Губернатора области и Правительства области, органов исполнительной власти Амурской области</p>
1.7.	<p>Разработаны просветительские материалы, направленные на формирование у сотрудников культуры клиентоцентричности, размещаются на внутреннем портале Правительства области «Электронный офис Правительства Амурской</p>	01.07.2024	МПК АО	<p>Отчет о разработке материалов и их размещении для информирования сотрудников</p>

1	2	3	4	5
	области» и используются при организации пространств органов исполнительной власти Амурской области, аппарата Губернатора области и Правительства области			
1.8.	Включены в программу профессионального развития для государственных гражданских служащих, впервые поступивших на государственную гражданскую службу Амурской области, основы культуры клиентоцентричности	29.12.2023	МПК АО	Отчет о включении в программу профессионального развития для государственных гражданских служащих, впервые поступивших на государственную гражданскую службу Амурской области, основ культуры клиентоцентричности
1.9.	Внесение необходимых изменений в нормативные правовые акты Амурской области и органов местного самоуправления Амурской области, направленных на сокращение сроков оказания государственных и муниципальных услуг для граждан и бизнеса	29.12.2024	Минцифры АО, органы исполнительной власти Амурской области, оказывающие государственные услуги	Отчет об изменениях, внесенных в нормативные правовые акты Амурской области в целях сокращения сроков оказания государственных и муниципальных услуг для граждан и бизнеса
1.10.	Внесение необходимых изменений в административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг в целях сокращения сроков оказания государственных и муниципальных услуг для граждан и бизнеса	29.12.2024	Минцифры АО, органы исполнительной власти Амурской области, оказывающие государственные услуги	Отчет об изменениях, внесенных в административные регламенты оказания государственных и муниципальных услуг в целях сокращения сроков оказания государственных и муниципальных услуг для граждан и бизнеса
1.11.	Разработаны и распространяются просветительские материалы, направленные на формирование культуры безопасности труда у внешних и внутренних клиентов	30.06.2024	Управление занятости населения Амурской области	Отчет о разработке и распространении просветительских материалов, направленных на формирование культуры безопасности труда
2.	Жизненные ситуации			

1	2	3	4	5
2.1.	<p>Определено не менее 1 жизненной ситуации Амурской области</p>	<p>29.09.2023</p>	<p>МПК АО, минцифры АО, министерство здравоохранения Амурской области, министерство социальной защиты населения Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области</p>	<p>Акт, определяющий жизненные ситуации Амурской области, утвержденный первым заместителем председателя Правительства Амурской области, на основании предложений команды внедрения клиентоцентричности в Амурской области</p>
2.2.	<p>Утвержден перечень услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Амурской области</p>	<p>09.10.2023</p>	<p>МПК АО, минцифры АО, министерство здравоохранения Амурской области, министерство социальной защиты населения Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области</p>	<p>Акт, определяющий перечень услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Амурской области, утвержденный первым заместителем председателя Правительства Амурской области</p>
2.3.	<p>Утверждено описание целевого состояния жизненных ситуаций Амурской области</p>	<p>17.11.2023</p>	<p>МПК АО, минцифры АО, министерство здравоохранения Амурской области, министерство социальной защиты населения Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области</p>	<p>Акт, содержащий описание целевого состояния жизненных ситуаций Амурской области, утвержденный первым заместителем председателя Правительства Амурской области</p>

1	2	3	4	5
2.4.	Сформирован межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Амурской области	15.12.2023	МПК АО, милицфры АО, министерство здравоохранения Амурской области, министерство социальной защиты населения Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	Межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Амурской области, сформированный на основании предложений команды внедрения клиентоцентричности в Амурской области
2.5.	Утвержден межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Амурской области	30.03.2024	МПК АО, милицфры АО, министерство здравоохранения Амурской области, министерство социальной защиты населения Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	Акт, утвержденный первым заместителем председателя Правительства Амурской области об утверждении межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Амурской области
2.6.	Реализовано целевое состояние жизненных ситуаций Амурской области	15.11.2024	МПК АО, милицфры АО, министерство здравоохранения Амурской области, министерство социальной защиты населения Амурской области, министерство экономического развития и внешних связей Амурской области	Отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций Амурской области

1	2	3	4	5
3.	Координация внедрения клиентоцентричности в аппарате Губернатора области и Правительства области, органах исполнительной власти Амурской области			
3.1.	Во всех органах исполнительной власти Амурской области, оказывающих услуги, оцененных на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, сформированы планы оптимизации таких услуг	07.12.2023	МПК АО	Отчет об утверждении планов оптимизации услуг органов исполнительной власти Амурской области, оцененных «В» или «Г» по итогам проведения самооценки. Отчет направлен в Правительство Российской Федерации на имя Григоренко Д.Ю.
3.2.	Завершена оптимизация услуг органов исполнительной власти Амурской области, в отношении которых были сформированы планы оптимизации	20.12.2024	МПК АО	Отчет о результатах оптимизации услуг органов исполнительной власти Амурской области, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки. Отчет направлен в Правительство Российской Федерации на имя Григоренко Д.Ю.
3.3.	В аппарате Губернатора области и Правительства области и во всех органах исполнительной власти Амурской области сформированы реестры межведомственных и внутриведомственных процессов	22.12.2023	МПК АО	Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов аппаратом Губернатора области и Правительства области и всеми органами исполнительной власти Амурской области
3.4.	В аппарате Губернатора области и Правительства области и во всех органах исполнительной власти Амурской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.04.2024	МПК АО	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

1	2	3	4	5
3.5.	Во всех органах исполнительной власти Амурской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	25.06.2024	МПК АО	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) органами исполнительной власти Амурской области
3.6.	Во всех органах исполнительной власти Амурской области, предоставляющих меры государственной поддержки, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	25.06.2024	МПК АО	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки органами исполнительной власти Амурской области
3.7.	Во всех органах исполнительной власти Амурской области, осуществляющих государственный контроль (надзор), утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	25.06.2024	МПК АО	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) органами исполнительной власти Амурской области
3.8.	В аппарате Губернатора области и Правительства области и во всех органах исполнительной власти Амурской области утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	25.06.2024	МПК АО	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области
3.9.	В аппарате Губернатора области и Правительства области и во всех органах исполнительной власти Амурской области утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа	25.06.2024	МПК АО	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности аппаратом Губернатора области и Правительства

1	2	3	4	5
	<p>к информации о деятельности аппарата Губернатора области и Правительства области (Правительства Амурской области) и органов исполнительной власти Амурской области</p>			<p>области, органами исполнительной власти Амурской области</p>
3.10.	<p>В аппарате Губернатора области и Правительства области и в органах исполнительной власти Амурской области (не находящихся на централизованном обслуживании IT-инфраструктуры либо являющихся операторами ГИС, ИС) утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения</p>	25.06.2024	МПК АО	<p>Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области (не находящимися на централизованном обслуживании IT-инфраструктуры либо являющимися операторами ГИС, ИС)</p>
3.11.	<p>В аппарате Губернатора области и Правительства области и во всех органах исполнительной власти Амурской области утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета</p>	25.06.2024	МПК АО	<p>Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области</p>

1	2	3	4	5
3.12.	<p>В аппарате Губернатора области и Правительства области и во всех органах исполнительной власти Амурской области утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности (в части функций административно-хозяйственной деятельности, реализация которых не централизована)</p>	25.06.2024	МПК АО	<p>Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности (в части функций административно-хозяйственной деятельности, реализация которых не централизована) аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области</p>
3.13.	<p>В аппарате Губернатора области и Правительства области и во всех органах исполнительной власти Амурской области утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом</p>	25.06.2024	МПК АО	<p>Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом аппаратом Губернатора области и Правительства области, органами исполнительной власти Амурской области</p>
3.14.	<p>Амурская область получила оценку не ниже 40 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности</p>	31.12.2024	МПК АО	<p>Отчет о достижении оценки не ниже 40 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности</p>
4.	Кадровый блок			
4.1.	<p>Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)</p>	16.10.2023	МПК АО	<p>Приказ МПК АО о назначении сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности</p>

1	2	3	4	5
4.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровой службы, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12.09.2024	МПК АО	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
4.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников МПК АО, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	МПК АО	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников МПК АО, ответственных за внедрение кадровых технологий
4.4.	Разработан план по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	20.12.2024	МПК АО	Акт об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры МПК АО, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
5.	Координация исполнения мероприятий кадрового блока в министерстве лесного хозяйства и пожарной безопасности Амурской области, управлении по охране, контролю и регулированию использования объектов животного мира и среды их обитания Амурской области, управлении записи актов гражданского состояния Амурской области, министерстве юстиции Амурской области (в части аппаратов мировых судей) (далее – органы исполнительной власти Амурской области)			
5.1.	В органах исполнительной власти Амурской области, имеющих независимую кадровую службу, назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)	16.10.2023	МПК АО	Отчет о назначении сотрудников органов исполнительной власти Амурской области, имеющих независимую кадровую службу, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности

1	2	3	4	5
5.2.	В органах исполнительной власти Амурской области, имеющих независимую кадровую службу, проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12.09.2024	МПК АО	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
5.3.	В органах исполнительной власти Амурской области, имеющих независимую кадровую службу, проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	МПК АО	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб органов исполнительной власти Амурской области, имеющих независимую кадровую службу
5.4.	В органах исполнительной власти субъекта Амурской области, имеющих независимую кадровую службу, разработаны планы по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	20.12.2024	МПК АО	Приказы органов исполнительной власти Амурской области, имеющих независимые кадровые службы, об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения органов исполнительной власти Амурской области, находящихся на централизованном обслуживании IT-инфраструктуры (министерство жилищно-коммунального хозяйства Амурской области, министерство имущественных отношений Амурской области, министерство культуры и национальной политики Амурской области, министерство лесного хозяйства и пожарной безопасности Амурской области, министерство по физической культуре и спорту Амурской области, министерство природных ресурсов Амурской области, министерство сельского хозяйства Амурской области, министерство строительства и архитектуры Амурской области, МПК АО, министерство транспорта и дорожного хозяйства Амурской области, министерство строительства и архитектуры Амурской области, МПК АО, министерство ветеринарии Амурской области, управление по охране, контролю и регулированию связей Амурской области, управление ветеринарии Амурской области, управление региональной безопасности Амурской области, государственная инспекция Амурской области, государственная инспекция по надзору за техническим состоянием			

1	2	3	4	5
	самоходных машин и других видов техники Амурской области (Гостехнадзор), государственная инспекция по охране объектов культурного наследия Амурской области, инспекция государственного строительного надзора Амурской области), и в части централизованных сервисов в аппарате Губернатора области и Правительства области, во всех органах исполнительной власти Амурской области			
6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	16.02.2024	Минцифры АО, ГБУ Амурской области «Центр информационных технологий Амурской области»	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам информационно-технического обеспечения	29.03.2024	Минцифры АО, ГБУ Амурской области «Центр информационных технологий Амурской области»	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов по вопросам информационно-технического обеспечения
6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	21.06.2024	Минцифры АО, ГБУ Амурской области «Центр информационных технологий Амурской области»	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.07.2024	Минцифры АО, ГБУ Амурской области «Центр информационных технологий Амурской области»	Приказ минцифры АО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.08.2024	Минцифры АО, ГБУ Амурской области «Центр информационных технологий Амурской области»	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

1	2	3	4	5
6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.07.2024	Минцифры АО, ГБУ Амурской области «Центр информационных технологий Амурской области»	Приказ минцифры АО об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	20.12.2024	Минцифры АО, ГБУ Амурской области «Центр информационных технологий Амурской области»	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.02.2024	Аппарат Губернатора области и Правительства области, ГБУ «Управление делами Правительства Амурской области», ГБУ «Амур-Авто»	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности	29.03.2024	Аппарат Губернатора области и Правительства области, ГБУ «Управление делами Правительства Амурской области», ГБУ «Амур-Авто»	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	21.06.2024	Аппарат Губернатора области и Правительства области, ГБУ «Управление делами Правительства Амурской области», ГБУ «Амур-Авто»	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

1	2	3	4	5
7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.07.2024	Аппарат Губернатора области и Правительства области, ГБУ «Управление делами Правительства Амурской области», ГБУ «Амур-Авто»	Приказ аппарата Губернатора области и Правительства области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.08.2024	Аппарат Губернатора области и Правительства области, ГБУ «Управление делами Правительства Амурской области», ГБУ «Амур-Авто»	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.07.2024	Аппарат Губернатора области и Правительства области, ГБУ «Управление делами Правительства Амурской области», ГБУ «Амур-Авто»	Приказ аппарата Губернатора области и Правительства области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	20.12.2024	Аппарат Губернатора области и Правительства области, ГБУ «Управление делами Правительства Амурской области», ГБУ «Амур-Авто»	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом			

1	2	3	4	5
8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	16.02.2024	Министерство имущественных отношений Амурской области	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29.03.2024	Министерство имущественных отношений Амурской области	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом
8.3.	Проведена оценка удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	21.06.2024	Министерство имущественных отношений Амурской области	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом
8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31.07.2024	Министерство имущественных отношений Амурской области	Приказ министерства имущественных отношений Амурской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.08.2024	Министерство имущественных отношений Амурской области	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.07.2024	Министерство имущественных отношений Амурской области	Приказ министерства имущественных отношений Амурской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов

1	2	3	4	5
8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	20.12.2024	Министерство имущественных отношений Амурской области	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом