

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

28 сентября 2023 года

№ 214-рп

г. Омск

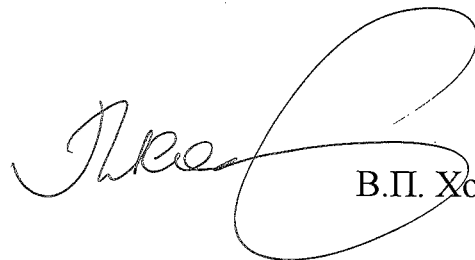
Об утверждении Плана мероприятий ("Дорожной карты") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области

1. Утвердить План мероприятий ("Дорожную карту") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области (далее – Дорожная карта) согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Органам исполнительной власти Омской области, государственным органам Омской области, создаваемым в соответствии со статьей 58.1 Устава (Основного Закона) Омской области, обеспечить реализацию мероприятий дорожных карт органов исполнительной власти Омской области, государственных органов Омской области, создаваемых в соответствии со статьей 58.1 Устава (Основного Закона) Омской области, в соответствии с приложением к Дорожной карте в сроки, указанные в Дорожной карте, до 31 декабря 2024 года.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя Председателя Правительства Омской области Д.В. Ушакова.

Губернатор Омской области,
Председатель Правительства
Омской области



В.П. Хоценко

План мероприятий ("Дорожная карта") по внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Омской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1. Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в Омской области	01.12.2023	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области, курирующий вопросы проведения административной реформы в Омской области (далее – первый заместитель Председателя Правительства Омской области)	Внесены изменения в Указ Губернатора Омской области "О распределении обязанностей между Губернатором Омской области, членами Правительства Омской области" в части определения лица, ответственного за внедрение Стандартов клиентоцентричности в Омской области
1.2.	Определение органа власти (организации, структурного подразделения, рабочей группы), ответственного за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Омской области, государственных органов Омской области, решение о создании которых принято Губернатором Омской области в соответствии со статьей 58.1 Устава (Основного Закона) Омской области	01.12.2023	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области	Внесены изменения в Указ Губернатора Омской области "Об организации деятельности Министерства экономики Омской области" в части определения веховедства, ответственного за внедрение клиентоцентричности в Омской области
1.3.	Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в Омской области	29.03.2024	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр экономики Омской области	Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Омской области
1.4.	Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Омской области	29.03.2024	Заместитель Председателя Правительства Омской области, курирующий вопросы информационной политики, Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области, Министр экономики Омской области	Утвержден план ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Омской области
2. Жизненные ситуации				
2.1.	Определение не менее 1 жизненной ситуации Омской области (далее – жизненные ситуации)	01.12.2023	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр экономики Омской области	Сформирован перечень жизненных ситуаций, выбрано не менее 1 жизненной ситуации для дальнейшей проработки
2.2.	Утверждение перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации	08.12.2023	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр экономики Омской области	Утвержден перечень услуг (сервисов, функций), входящих в выбранные жизненные ситуации
2.3.	Утверждение описаний целевых состояний жизненных ситуаций	08.12.2023	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр экономики Омской области	Утверждены описания целевых состояний жизненных ситуаций
2.4.	Формирование межведомственного плана мероприятий по достижению целевых состояний жизненных ситуаций	15.12.2023	Министр экономики Омской области	Сформирован межведомственный план мероприятий по достижению целевых состояний жизненных ситуаций
2.5.	Утверждение межведомственного плана мероприятий по достижению целевых состояний жизненных ситуаций	29.03.2024	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области	Утвержден межведомственный план мероприятий по достижению целевых состояний жизненных ситуаций
2.6.	Реализация целевых состояний жизненных ситуаций	15.11.2024	Министр экономики Омской области	Подготовлен отчет о реализации целевых состояний жизненных ситуаций

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.	Координация внедрения клиентоцентричности в органах исполнительной власти			
3.1.	Проведение самооценки услуг с использованием листов самопроверки во всех органах исполнительной власти Омской области (далее – ОИВ), оказывающих услуги	02.10.2023	<p>Омской области:</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области,</p> <p>Министр здравоохранения Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного государственно-правового управления Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет о проведении ОИВ самооценки услуг
3.2.	Формирование и утверждение планов оптимизации услуг, оцененных на "В" или "Г" по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, во всех ОИВ, оказывающих услуги	07.12.2023	<p>Министр экономики Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области,</p> <p>Министр здравоохранения Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного государственно-правового управления Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет об утверждении планов оптимизации услуг ОИВ, оцененных "В" или "Г" по итогам проведения самооценки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.3.	Завершение оптимизации услуг ОИВ, в отношении которых были утверждены планы оптимизации	31.12.2024	Министр экономики Омской области	Подготовлен отчет о результатах оптимизации услуг ОИВ, получивших оценки "В" или "Г" по итогам проведения самооценки
3.4.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности во всех ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	01.12.2023	<p>Министр экономики Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, руководитель Аппарата Губернатора и Представительства Омской области,</p> <p>Министр здравоохранения Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр промышленности и научно-технического развития Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного управления Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления контрактной системы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления финансового контроля Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности
3.5.	Утверждение порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов	01.12.2023	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр экономики Омской области	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.6.	Формирование реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и утверждение порядка их ведения во всех ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	22.12.2023	<p>Министр экономики Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Аппарата Губернатора и Правительства Омской области,</p> <p>Министр здравоохранения Омской области, Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр промышленности и научно-технического развития Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного управления Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления контрактной системы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления финансового контроля Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения ОИВ, Аппаратом Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации
3.7.	Утверждение порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	29.03.2024	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр экономики Омской области	Утвержден порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.8.	<p>Проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов в рамках сбора и анализа обратной связи во всех ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации, выявление проблем (при наличии)</p>	31.05.2024	<p>Министр экономики Омской области, Министр труда и социального развития Омской области, Министр образования Омской области, Министр образования Омской области, Министр финансов Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области, Министр культуры Омской области, Министр здравоохранения Омской области, Министр имущественных отношений Омской области, Министр культуры Омской области, Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области, Министр природных ресурсов и экологии Омской области, Министр промышленности и научно-технического развития Омской области, Министр региональной безопасности Омской области, Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области, Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области, Министр строительства Омской области, Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области, Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области, начальник Главного государственного управления управления Омской области, начальник Главного управления ветеринарии Омской области, начальник Главного государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области, начальник Главного управления контрактной системы Омской области, начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области, начальник Главного управления финансового контроля Омской области, начальник Государственной жилищной инспекции Омской области, начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области, председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	<p>Подготовлен отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.9.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) во всех ОИВ, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	26.07.2024	<p>Министр экономики Омской области, Министр труда и социального развития Омской области, Министр образования Омской области, Министр финансов Омской области, Министр здравоохранения Омской области, Министр имущественных отношений Омской области, Министр культуры Омской области, Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области, Министр природных ресурсов и экологии Омской области, Министр региональной безопасности Омской области, Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области, Министр строительства Омской области, Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области, начальник Главного государственного управления Омской области, начальник Главного управления ветеринарии Омской области, начальник Главного управления строительного надзора и государственной экспертизы Омской области, начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области, начальник Государственной жилищной инспекции Омской области, начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области, председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) ОИВ
3.10.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки во всех ОИВ, предоставляющих меры государственной поддержки	26.07.2024	<p>Министр экономики Омской области, Министр труда и социального развития Омской области, Министр образования Омской области, Министр здравоохранения Омской области, Министр культуры Омской области, Министр природных ресурсов и экологии Омской области, Министр промышленности и научно-технического развития Омской области, Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области, Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области, Министр строительства Омской области, Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области, Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области</p>	Подготовлен отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки ОИВ

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.1.1.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) во всех ОИВ, осуществляющих государственный контроль (надзор)	26.07.2024	<p>Министр экономики Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) ОИВ
3.1.2.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов во всех ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	26.07.2024	<p>Министр экономики Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Омской области,</p> <p>Министр здравоохранения Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр промышленности и научно-технического развития Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области,</p> <p>начальник Главного государственно-правового управления Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы</p>	Подготовлен отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов ОИВ, Аппаратом Губернатора и Правительства Омской области, Представительством Омской области при Правительстве Российской Федерации

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.13.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации об их деятельности во всех ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительстве Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	26.07.2024	<p>Омской области,</p> <p>начальник Главного управления контрактной системы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления финансового контроля Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p> <p>Министр экономики Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр здравоохранения Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр промышленности и научно-технического развития Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного управления управления Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления контрактной системы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления финансового контроля Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	<p>Подготовлен отчет об утверждении ОИВ, Аппаратом Губернатора и Правительства Омской области, Представительством Омской области при Правительстве Российской Федерации планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации об их деятельности</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.14.	Утверждение планов мероприятий по ренжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом во всех ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	26.07.2024	<p>Министр экономики Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Омской области,</p> <p>Министр здравоохранения Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр промышленности и научно-технического развития Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области,</p> <p>начальник Главного государственно-правового управления Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления контрактной системы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления финансового контроля Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет об утверждении ОИВ, Аппаратом Губернатора и Правительства Омской области, Представительством Омской области при Правительстве Российской Федерации планов мероприятий по ренжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
3.15.	Получение Омской областью оценки не ниже 40 % по методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности, утвержденной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 4 августа 2023 года № 76-АХ	31.12.2024	Первый заместитель Председателя Правительства Омской области	Подготовлен отчет о достижении оценки не ниже 40 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
4.	Координация исполнения мероприятий кадрового блока в органах исполнительной власти Омской области			
4.1.	Назначение должностного лица, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы), в ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	01.12.2023	<p>Министр экономики Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Омской области,</p> <p>Министр здравоохранения Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр промышленности и научно-технического развития Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр национальной политики и массовых коммуникаций Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного правового управления Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления контрактной системы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления финансового контроля Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет о назначении должностных лиц ОИВ, Аппарата Губернатора и Правительства Омской области, Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
4.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов в ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	12.09.2024	<p>Министр экономики Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Аппарата Губернатора и Правительства Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр промышленности и научно-технического развития Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области,</p> <p>начальник Главного государственно-правового управления Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления контрактной системы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления финансового контроля Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
4.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий, в ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительстве Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	12.09.2024	<p>Министр экономики Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области, заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации,</p> <p>заместитель Председателя Правительства Омской области, руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Омской области,</p> <p>Министр имущественных отношений Омской области,</p> <p>Министр культуры Омской области,</p> <p>Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области,</p> <p>Министр природных ресурсов и экологии Омской области,</p> <p>Министр промышленности и научно-технического развития Омской области,</p> <p>Министр региональной безопасности Омской области,</p> <p>Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области,</p> <p>Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>Министр строительства Омской области,</p> <p>Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области,</p> <p>Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области,</p> <p>начальник Главного государственно-правового управления Омской области,</p> <p>начальник Главного управления ветеринарии Омской области,</p> <p>начальник Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления контрактной системы Омской области,</p> <p>начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области,</p> <p>начальник Главного управления финансового контроля Омской области,</p> <p>начальник Государственной жилищной инспекции Омской области,</p> <p>начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области,</p> <p>председатель Региональной энергетической комиссии Омской области</p>	Подготовлен отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб ОИВ, Аппарата Губернатора и Правительстве Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации
4.4.	Разработка планов по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности в ОИВ, Аппарате Губернатора и Правительстве Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации	15.11.2024	Заместитель Председателя Правительства Омской области, руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Омской области	Утверждены ведомственные акты об утверждении планов по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29.03.2024	Министр имущественных отношений Омской области	Утвержден порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом			Подготовлен отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
5.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29.03.2024	Министр имущественных отношений Омской области	Подготовлен отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом
5.3.	Проведение оценки удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	28.06.2024	Министр имущественных отношений Омской области	Подготовлен отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом
5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	26.07.2024	Министр имущественных отношений Омской области	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	26.07.2024	Министр имущественных отношений Омской области	Подготовлен отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	02.09.2024	Министр имущественных отношений Омской области	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31.12.2024	Министр имущественных отношений Омской области	Подготовлен отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом

Приложение № 1
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства здравоохранения Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общественно-организационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра здравоохранения Омской области	24.11.2023	Министр здравоохранения Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства здравоохранения Омской области (далее – Минздрав) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минздраве	22.03.2024	Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области (далее – БУЗОО) "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики"	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минздрава об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минздрава	24.11.2023	Организационно-аналитический отдел управления стратегического развития и реформирования здравоохранения Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минздравом, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минздрава	15.12.2023	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных в Минздраве
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минздрава	22.03.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	БУЗОО "Областной центр общественной профилактики", БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минздрава, которые получили оценку "В" и/или "Т" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе Минздрава принципов и Стандартов клиентоцентричности	24.11.2023	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минздрава, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы в Минздраве (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб Минздрава, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения Минздрава, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	08.11.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	БУЗОО "Областной центр общественной профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	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	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	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)	19.07.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилией клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	БУЗОО "Областной центр общественного здоровья и медицинской профилактики", департамент организации оказания медицинской помощи Минздрава, управление организации оказания медицинской помощи женщинам и детям Минздрава	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3. Процессы рассмотрения обращений и запросов				
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления стратегического развития и реформирования здравоохранения Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления стратегического развития и реформирования здравоохранения Минздрава	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Сектор по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления стратегического развития и реформирования здравоохранения Минздрава	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Сектор по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления стратегического развития и реформирования здравоохранения Минздрава	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления стратегического развития и реформирования здравоохранения Минздрава	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления стратегического развития и реформирования здравоохранения Минздрава	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Сектор по работе с обращениями граждан и делопроизводству управления стратегического развития и реформирования здравоохранения Минздрава	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4. Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства				
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление кадровой работы и государственной службы Минздрава	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения		БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	БУЗОО "Медицинский информационно-аналитический центр"	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансового обеспечения управления финансами и контроля департамента экономики и финансов Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансового обеспечения управления финансами и контроля департамента экономики и финансов Минздрава	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел финансового обеспечения управления финансами и контроля департамента экономики и финансов Минздрава	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел финансового обеспечения управления финансами и контроля департамента экономики и финансов Минздрава	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансового обеспечения управления финансами и контроля департамента экономики и финансов Минздрава	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансового обеспечения управления финансами и контроля департамента экономики и финансов Минздрава	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел финансового обеспечения управления финансами департамента экономики и финансов Минздрава	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		административно-хозяйственной деятельности	
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Казенное учреждение Омской области "Дирекция по обеспечению государственной системы здравоохранения Омской области" (далее – КУОО "Дирекция здравоохранения")	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	КУОО "Дирекция здравоохранения"	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	КУОО "Дирекция здравоохранения"	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	КУОО "Дирекция здравоохранения"	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	КУОО "Дирекция здравоохранения"	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	КУОО "Дирекция здравоохранения"	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	КУОО "Дирекция здравоохранения"	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 2
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства имущественных отношений Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
I. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра имущественных отношений Омской области	24.11.2023	Министр имущественных отношений Омской области	Распоряжение Министерства Омской области (далее – Минимущество) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минимуществе	22.03.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Распоряжение Минимущества об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минимущества	24.11.2023	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение подведомственного учреждения, согласованное с Минимуществом, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения, ответственного за внедрение клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минимущества	15.12.2023	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Распоряжение о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минимуществе
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минимущества	22.03.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минимущества, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Управление, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2. Кадровый блок				
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение о назначении сотрудника Минимущества, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	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	08.11.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Ведомственный акт, 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)				
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	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)	22.03.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	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	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	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)	19.07.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
			собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомств			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	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
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Департамент правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества, департамент государственной собственности Минимущества, департамент учета собственности и земельных отношений Минимущества	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	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
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Управление организационно-кадрового и правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	ведения	бухгалтерского учета	
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.4.	Утвержден порядок (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	осуществления	административно-хозяйственной деятельности	
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Управление организационно-кадрового и информационного обеспечения департамента правового, организационно-кадрового и информационного обеспечения Минимущества	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 3
к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по
внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства культуры Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
I. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра культуры Омской области	24.11.2023	Министр культуры Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства культуры Омской области Омской области (далее – Минкультуры) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минкультуры	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минкультуры об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минкультуры	24.11.2023	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минкультуры, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минкультуры	15.12.2023	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минкультуры
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минкультуры	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минкультуры, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минкультуры, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	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	08.11.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, архивное управление Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
			объектов культурного наследия Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, архивное управление Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	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	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, архивное управление Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	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)	19.07.2024	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, архивное управление Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024		Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Отдел анализа и прогнозирования Минкультуры, управление культуры и искусства Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Архивное управление Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия Минкультуры, управление по развитию туризма	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
			Минкультуры	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)	22.03.2024	Архивное управление Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	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)	24.05.2024	Минкультуры	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)	01.07.2024	Архивное управление Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	19.07.2024	Минкультуры	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)	19.07.2024	Архивное управление Минкультуры, управление по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия Минкультуры, управление по развитию туризма Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Минкультуры	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	22.03.2024	Консултант по работе с обращениями и запросами Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов	22.03.2024	Консультант по работе с обращениями и запросами Минкультуры	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов	24.05.2024	Консультант по работе с обращениями и запросами Минкультуры	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассматривания обращений и запросов
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассматривания обращений и запросов	01.07.2024	Консультант по работе с обращениями и запросами Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассматривания обращений и запросов
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассматривания обращений и запросов	19.07.2024	Консультант по работе с обращениями и запросами Минкультуры	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассматривания обращений и запросов с приложением таких описаний
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассматривания обращений и запросов	19.07.2024	Консультант по работе с обращениями и запросами Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассматривания обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассматривания обращений и запросов	01.12.2024	Консультант по работе с обращениями и запросами Минкультуры	Отчет о реинжиниринге процессов рассматривания обращений и запросов
3.5.	<u>Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства</u>			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Консультант по работе со СМИ Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	22.03.2024	Консультант по работе со СМИ Минкультуры	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	24.05.2024	Консультант по работе со СМИ Минкультуры	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Консультант по работе со СМИ Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	19.07.2024	Консультант по работе со СМИ Минкультуры	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	19.07.2024	Консультант по работе со СМИ Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Консультант по работе со СМИ Минкультуры	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	<u>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом</u>			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	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	24.05.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	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	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	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	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минкультуры	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			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	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	19.07.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	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	19.07.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	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			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения 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	22.03.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними 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	Управление экономики и финансов Минкультуры	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
				Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Управление экономики и финансов Минкультуры	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 4
к Плану мероприятий
("Дорожной карте") по
внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской
области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства образования Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра образования Омской области	24.11.2023	Заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр образования Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства образования Омской области (далее – Минобразования) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минобразования	22.03.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минобразования об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минобразования	24.11.2023	Департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минобразования, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минобразования	15.12.2023	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минобразования
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минобразования	22.03.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минобразования, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобрнауки	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минобрнауки, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобрнауки	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобрнауки	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	08.11.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобрнауки	Ведомственный акт, 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 внутреннего клиента"			
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов)			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	22.03.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, Департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	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	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, Департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	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)	19.07.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2. 3.2.1.	Процессы предоставления мер государственной поддержки Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	<p>Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов</p>
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	<p>Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.5.	Разработано описание целевой модели мер предоставления государственной поддержки	19.07.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	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)	19.07.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	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	22.03.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	22.03.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	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	01.07.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	19.07.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	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	19.07.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования	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	22.03.2024	Казенное учреждение Омской области "Региональный информационно-аналитический центр системы образования"	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Казенное учреждение Омской области "Региональный информационно-аналитический центр системы образования"	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Казенное учреждение Омской области "Региональный информационно-аналитический центр системы образования"	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Казенное учреждение Омской области "Региональный информационно-аналитический центр системы образования"	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Казенное учреждение Омской области "Региональный информационно-аналитический центр системы образования"	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Казенное учреждение Омской области "Региональный информационно-аналитический центр системы образования"	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
				Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Казенное учреждение Омской области "Региональный информационно-аналитический центр системы образования"	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	<p>Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом</p> <p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	<p>Департамент правового развития, проектного управления, информационно-аналитической работы, государственной службы и кадров Минобразования, департамент дошкольного, общего, дополнительного образования и кадрового развития системы образования Минобразования, департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования, административный департамент, департамент по надзору и контролю в сфере образования Минобразования, управление профессионального образования и опережающей подготовки кадров Минобразования, управление опеки и попечительства над несовершеннолетними и адаптивного образования Минобразования</p>	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	по вопросам	информационно-технического обеспечения	
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Административный департамент Минобразования	<p>Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения</p> <p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Административный департамент Минобразования	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	24.05.2024	Административный департамент Минобразования	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	Административный департамент Минобразования	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	19.07.2024	Административный департамент Минобразования	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	19.07.2024	Административный департамент Минобразования	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Административный департамент Минобразования	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			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразовани	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Департамент экономики, планирования и ведомственного финансового контроля Минобразования	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	
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Административный департамент Минобразования	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Административный департамент Минобразования	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	24.05.2024	Административный департамент Минобразования	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	Административный департамент Минобразования	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	19.07.2024	Административный департамент Минобразования	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Административный департамент Минобразования	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Административный департамент Минобразования	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 5
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области	24.11.2023	Министр по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области (далее – Минспорт) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минспорте	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минспорта об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минспорта	24.11.2023	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минспортом, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минспорта	15.12.2023	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минспорте
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минспорта	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минспорта, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	24.11.2023	Управление правового и кадрового обеспечения Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минспорта, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Управление правового и кадрового обеспечения Минспорта	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Управление правового и кадрового обеспечения Минспорта	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	08.11.2024	Управление правового и кадрового обеспечения Минспорта	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Управление организации деятельности Минспорта	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	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	<p>Главный специалист Минспорта, осуществляющий региональный государственный контроль (надзор) за достоверностью, актуальностью и полной сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления</p>	<p>Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)</p> <p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Главный специалист Минспорта, осуществляющий региональный государственный контроль (надзор) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Главный специалист Минспорта, осуществляющий региональный государственный контроль (надзор) за достоверностью и актуальностью и полной сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Главный специалист Минспорта, осуществляющий региональный государственный контроль (надзор) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Главный специалист Минспорта, осуществляющий региональный государственный контроль (надзор) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Главный специалист Минспорта, осуществляющий региональный государственный контроль (надзор) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Главный специалист Минспорта, осуществляющий региональный государственный контроль (надзор) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
				Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление финансов Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление финансов Минспорта	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление финансов Минспорта	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Управление финансов Минспорта	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Управление финансов Минспорта	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление финансов Минспорта	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление финансов Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Управление финансов Минспорта	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Управление организации деятельности Минспорта	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 6
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства природных ресурсов и экологии Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра природных ресурсов и экологии Омской области	24.11.2023	Министр природных ресурсов и экологии Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства природных ресурсов и экологии Омской области (далее – Минприроды) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минприроды	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минприроды об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минприроды	24.11.2023	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минприроды, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минприроды	15.12.2023	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минприроды

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минприроды	22.03.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минприроды, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минприроды, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	08.11.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Ведомственный акт, 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.	Процесс предоставления услуг (сервисов)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	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	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Департамент экологической безопасности Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Департамент экологической безопасности Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	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)	24.05.2024	Департамент экологической безопасности Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	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)	01.07.2024	Департамент экологической безопасности Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)	19.07.2024	Департамент экологической безопасности Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	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)	19.07.2024	Департамент экологической безопасности Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Департамент экологической безопасности Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	<p>Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды</p>	<p>Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p> <p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	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	24.05.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассматриваемых обращений и запросов	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассматриваемых обращений и запросов с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды,	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	<p>Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды</p>	<p>Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	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	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения, департамент экологической безопасности Минприроды, управление недропользования и водных ресурсов Минприроды, управление охраны и использования животного мира Минприроды, отдел государственной экологической экспертизы, особо охраняемых природных территорий и экологического просвещения Минприроды, отдел по обращению с отходами Минприроды	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом.			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	с 22.03.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Департамент финансового, кадрового обеспечения Минприроды	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	с 01.07.2024	Департамент правового и кадрового обеспечения Минприроды	Приказ об утверждении порядка взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Департамент правового и кадрового обеспечения Минприроды	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Департамент правового и кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Департамент правового и кадрового обеспечения Минприроды	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Департамент правового и кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	22.03.2024	Департамент правового и кадрового обеспечения Минприроды	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	24.05.2024	Департамент правового и кадрового обеспечения Минприроды	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технологического обеспечения	с 01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технологического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	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	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	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			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	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	24.05.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	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	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Департамент правового, кадрового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	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	19.07.2024	Департамент правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Департамент правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	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			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Департамент правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения 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	22.03.2024	Департамент правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Департамент правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.9.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	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	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минприроды	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 7
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства промышленности и научно-технического развития Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
I.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра промышленности и научно-технического развития Омской области	24.11.2023	Министр промышленности и научно-технического развития Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства промышленности и научно-технического развития Омской области (далее – Минпром) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минпроме	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минпрома об утверждении модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минпрома	15.12.2023	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минпроме

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минпрома	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минпрома, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел правовой работы, государственной службы и кадров Минпрома	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024 г.	Отдел правовой работы, государственной службы и кадров Минпрома	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	08.11.2024 г.	Отдел правовой работы, государственной службы и кадров Минпрома	Ведомственный акт, 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 мер государственной поддержки			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Департамент финансового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности, управление научно-технического развития Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.1.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности, управление научно-технического развития Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома,	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
			департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности, управление научно-технического развития Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Департамент финансового и правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности, управление научно-технического развития Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Департамент финансового и правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства Отчет о формировании перечня точек
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома, департамент промышленности, управление научно-технического развития Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Департамент промышленности Минпрома, управление научно-технического развития Минпрома	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел материально-технического обеспечения и делопроизводства Минпрома	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел материально-технического обеспечения и делопроизводства Минпрома	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел материально-технического обеспечения и делопроизводства Минпрома	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел материально-технического обеспечения и делопроизводства Минпрома	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел исполнения бюджетной сметы и отчетности Минпрома	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел исполнения бюджетной сметы и отчетности Минпрома	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.4.	Утвержден порядок (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел исполнения бюджетной сметы и отчетности Минпрома	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел исполнения бюджетной сметы и отчетности Минпрома	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	осуществления	административно-хозяйственной деятельности	
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел материально-технического обеспечения и делопроизводства Минпрома, отдел исполнения бюджетной сметы и отчётности Минпрома	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Отдел материально-технического обеспечения и делопроизводства Минпрома, отдел исполнения бюджетной сметы и отчётности Минпрома	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел материально-технического обеспечения и делопроизводства Минпрома, отдел исполнения бюджетной сметы и отчётности Минпрома	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент финансового, правового и организационно-кадрового обеспечения Минпрома	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Отдел материально-технического обеспечения и делопроизводства Минпрома, отдел исполнения бюджетной сметы и отчетности Минпрома	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 8
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства региональной безопасности Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра региональной безопасности Омской области	24.11.2023	Министр региональной безопасности Омской области	Распоряжение Министерства Омской области (далее – Минрегионбезопасности) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минрегионбезопасности	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ Минрегионбезопасности об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минрегионбезопасности	24.11.2023	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минрегионбезопасности, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минрегионбезопасности	15.12.2023	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минрегионбезопасности
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минрегионбезопасности	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минрегионбезопасности, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение о назначении сотрудника Минрегионбезопасности, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	08.11.2023	Административный департамент Минрегионбезопасности	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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)	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
			Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Департамент безопасности населения и территорий Минрегионбезопасности	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)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Департамент безопасности населения и территорий Минрегионбезопасности	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)	24.05.2024	Департамент безопасности населения и территорий Минрегионбезопасности	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)	01.07.2024	Департамент безопасности населения и территорий Минрегионбезопасности	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)	19.07.2024	Департамент безопасности населения и территорий Минрегионбезопасности	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)	19.07.2024	Департамент безопасности населения и территорий Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Департамент безопасности населения и территорий Минрегионбезопасности	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	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	01.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ 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	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	01.12.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	01.12.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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		Административно-хозяйственная деятельность	
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Распоряжение об утверждении порядка ведения 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	22.03.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	24.05.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	Административный департамент Минрегионбезопасности	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	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Приказ 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	01.12.2024	Административный департамент Минрегионбезопасности	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 9
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства региональной политики и массовых коммуникаций Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
I. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра региональной политики и массовых коммуникаций Омской области	24.11.2023	Министр региональной политики и массовых коммуникаций Омской области	Распоряжение Министерства региональной политики и массовых коммуникаций Омской области (далее – Минрегионполитики) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минрегионполитики	22.03.2024	Департамент информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минрегионполитики	24.11.2023	Отдел работы и контроля подведомственных организаций и информационных технологий департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики (далее – отдел информационных технологий)	Приказ подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минрегионполитики, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минрегионполитики	15.12.2023	Департамент информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики	Распоряжение о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минрегионполитики
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минрегионполитики	22.03.2024	Департамент информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Управления экспертно-аналитической деятельности Минрегионполитики	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Отдел кадровой политики и государственной службы департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики (далее – отдел кадровой политики)	Распоряжение о назначении сотрудника Минрегионполитики, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	08.11.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Ведомственный акт, утверждающее 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 мер государственной поддержки			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Отдел правового обеспечения и департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики (далее – отдел правового обеспечения), отдел по взаимодействию с институтами гражданского общества Минрегионполитики (далее – отдел по взаимодействию с институтами гражданского общества)	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	Отдел правового обеспечения, отдел по взаимодействию с институтами гражданского общества Минрегионполитики	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	Отдел правового обеспечения, отдел по взаимодействию с институтами гражданского общества Минрегионполитики	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки

№ п/п п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Отдел правового обеспечения, отдел по взаимодействию с институтами гражданского общества Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.1.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Отдел правового обеспечения, отдел по взаимодействию с институтами гражданского общества Минрегионполитики	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Отдел правового обеспечения, отдел по взаимодействию с институтами гражданского общества Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	Отдел правового обеспечения, отдел по взаимодействию с институтами гражданского общества Минрегионполитики	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор документооборота департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики (далее – сектор документооборота)	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор документооборота	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Сектор документооборота	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Сектор документооборота	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор документооборота	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор документооборота	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Сектор документооборота	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление по взаимодействию со средствами массовых коммуникаций департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики, структурные подразделения в соответствии с приказом Минрегионполитики от 28 августа 2020 года № 38 (далее – структурные подразделения)	Распоряжение Минрегионполитики 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

№ п/п п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление по взаимодействию со средствами массовых коммуникаций департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики, структурные подразделения	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Управление по взаимодействию со средствами массовых коммуникаций департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики, структурные подразделения	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Управление по взаимодействию со средствами массовых коммуникаций департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики, структурные подразделения	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление по взаимодействию со средствами массовых коммуникаций департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики, структурные подразделения	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление по взаимодействию со средствами массовых коммуникаций департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики, структурные подразделения	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Управление по взаимодействию со средствами массовых коммуникаций департамента информационно-правового обеспечения, кадровой политики и государственной службы Минрегионполитики, структурные подразделения	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Отдел кадровой политики Минрегионполитики	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики 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
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	Материальное обеспечение бухгалтерского учета		
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Распоряжение Минрегионполитики об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Отдел информационных технологий, отдел финансово-экономического планирования и материального обеспечения Минрегионполитики	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 10
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства сельского хозяйства и продовольствия Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общереорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра сельского хозяйства и продовольствия Омской области	24.11.2023	Министр сельского хозяйства и продовольствия Омской области	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) Министерства сельского хозяйства и продовольствия Омской области (далее – Минсельхоз) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минсельхозе	22.03.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) Минсельхоза об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минсельхоза	24.11.2023	Первый заместитель Министра Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минсельхозом, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минсельхоза	15.12.2023	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минсельхозе
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минсельхоза	22.03.2024	Управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минсельхоза, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минсельхоза, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	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	08.11.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики,	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	<p>Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансировании, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза</p>	<p>Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов</p>

Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	<p>Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирование, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза</p>	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования, управление растениеводства и механизации, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования, управление растениеводства и механизации, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	<p>Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирование, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза</p>	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	<p>Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирование, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза</p>	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК, управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК, управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК, управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК, управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК, управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования, управление растениеводства и механизации, управление пищевой и перерабатывающей промышленностью, экспорта и цифровизации АПК, управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза, управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	<u>Процессы рассмотрения обращений и запросов</u>			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	<p>Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленностью, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза</p>	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	<p>Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирование, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза</p>	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	<p>Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза</p>	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирование, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирование, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза, управление развития животноводства и малых форм хозяйствования Минсельхоза, управление растениеводства и механизации Минсельхоза, управление пищевой и перерабатывающей промышленности, экспорта и цифровизации АПК Минсельхоза	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом.			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы, управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы, управление экономики, финансирование, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения.			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	ведения бухгалтерского учета.		
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Управление экономики, финансирования, бухгалтерского учета и налогообложения Минсельхоза	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Управление правовой и организационно-кадровой работы Минсельхоза	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 11
к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по
внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства строительства Омской области по внедрению Стандартов
кlientoцентричности

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. <u>Общеорганизационные мероприятия</u>				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра строительства Омской области	24.11.2023	Министр строительства Омской области	Приказ (распоряжение) Министерства строительства Омской области (далее – Минстрой Омской области) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минстрое Омской области	22.03.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) Минстроя Омской области об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минстроя Омской области	24.11.2023	Отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минстроем Омской области, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минстроя Омской области	15.12.2023	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минстрое Омской области
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минстроя Омской области	22.03.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минстроя, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее -- уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) о назначении сотрудника Минстроя Омской области, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	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	08.11.2024	Отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	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)

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	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	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	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)	19.07.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	Управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	Управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	Управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	<p>Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)</p> <p>Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)</p>	<p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p> <p>Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов</p>
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	<p>Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)</p>	<p>Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов</p>

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление градостроительной политики Минстроя Омской области, управление планирования и развития жилищного строительства Минстроя Омской области, департамент строительного комплекса Минстроя Омской области, департамент правовой и организационной работы Минстроя Омской области (в рамках компетенции)	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	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
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Управление организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление финансов и экономики Министрства Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление финансов и экономики Министрства Омской области	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Управление финансов и экономики Министрства Омской области	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Управление финансов и экономики Министрства Омской области	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление финансов и экономики Министрства Омской области	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление финансов и экономики Министрства Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Управление финансов и экономики Министрства Омской области	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления деятельности			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел правовой работы департамента правовой и организационной работы Министрства Омской области, отдел кадровой политики и государственной	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел организационно-технического обеспечения управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел документооборота управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
			Отдел правовой работы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел организационно-технического обеспечения управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел документооборота управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Отдел правовой работы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел организационно-технического обеспечения управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел документооборота управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Отдел правовой работы департамента правовой и организационной работы Министра Омской области, отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Министра Омской области, отдел организационно-технического обеспечения управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Министра Омской области, отдел документооборота управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Министра Омской области	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел правовой работы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел организационно-технического обеспечения управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел документооборота управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел правовой работы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел организационно-технического обеспечения управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области, отдел документооборота управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Минстроя Омской области	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Отдел правовой работы департамента правовой и организационной работы Министра Омской области, отдел кадровой политики и государственной гражданской службы департамента правовой и организационной работы Министра Омской области, отдел организационно-технического обеспечения управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Министра Омской области, отдел документооборота управления организационного обеспечения департамента правовой и организационной работы Министра Омской области	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 12

к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта) Министерства транспорта и дорожного хозяйства Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общерегиональные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра транспорта и дорожного хозяйства Омской области	24.11.2023	Министр транспорта и дорожного хозяйства Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства транспорта и дорожного хозяйства Омской области (далее – Минтранс) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минтрансе	22.03.2024	Управление правового и кадрового обеспечения государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минтранса об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минтранса	24.11.2023	Управление правового и кадрового обеспечения государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минтрансом, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минтранса	15.12.2023	Управление правового и кадрового обеспечения государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минтрансе
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минтранса	22.03.2024	Отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минтранса, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2. Кадровый блок				
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Отдел государственной службы, кадров и наград управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минтранса, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел государственной службы, кадров и наград управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел государственной службы, кадров и наград управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	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	08.11.2024	Отдел государственной службы, кадров и наград управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Ведомственный акт, 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)				
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	22.03.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.07.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	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)	19.07.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	Отдел планирования и отчетности управления дорожного хозяйства Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	Отдел планирования и отчетности управления дорожного хозяйства Минтранса	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	Отдел планирования и отчетности управления дорожного хозяйства Минтранса	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	Отдел планирования и отчетности управления дорожного хозяйства Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Отдел планирования и отчетности управления дорожного хозяйства Минтранса	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	Отдел планирования и отчетности управления дорожного хозяйства Минтранса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	Отдел планирования и отчетности управления дорожного хозяйства Минтранса	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
				Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Отдел контрольно-разрешительной деятельности управления пассажирских перевозок департамента транспорта Минтранса, отдел надзора за сохранностью дорог управления дорожного хозяйства Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.4.	Процессы: рассмотрение обращений и запросов.			
3.4.1.	Сформулирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	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	01.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	19.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	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	19.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы: обеспечение доступа к информации о деятельности ведомства			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	22.03.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	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	24.05.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	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	01.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	19.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	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	19.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом.			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса, отдел государственной службы, кадров и наград управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса, отдел государственной службы, кадров и наград управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса, отдел государственной службы, кадров и награды управления правовой, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса, отдел государственной службы, кадров и награды управления правовой, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса, отдел государственной службы, кадров и награды управления правовой, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса, отдел государственной службы, кадров и награды управления правовой, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса, отдел государственной службы, кадров и награды управления правовой, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правовой, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, сектор по мобилизационной подготовке и защите информации Минтранса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	22.03.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правовой, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, сектор по мобилизационной подготовке и защите информации Минтранса	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, сектор по мобилизационной подготовке и защите информации Минтранса	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	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, сектор по мобилизационной подготовке и защите информации Минтранса	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	19.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, сектор по мобилизационной подготовке и защите информации Минтранса	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	19.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, сектор по мобилизационной подготовке и защите информации Минтранса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, сектор по мобилизационной подготовке и защите информации Минтранса	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			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	01.12.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления правового, кадрового обеспечения и государственной службы Минтранса, управление бюджетного учета и экономики Минтранса	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение №13
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

Проект Плана мероприятий ("Дорожная карта") Министерства труда и социального развития Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра труда и социального развития Омской области	24.11.2023	Заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр труда и социального развития Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства труда и социального развития Омской области (далее – Минтруд) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минтруде	22.03.2024	Правовой департамент Минтруда (далее – ПД)	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минтруда об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минтруда	24.11.2023	Департамент кадрового и документационного обеспечения Минтруда (далее – ДКДО)	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минтрудом, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минтруда	15.12.2023	Аналитический отдел, департамент занятости населения Минтруда (далее – ДЗН), ДЖиДО, департамент социального обслуживания Минтруда (далее – ДСО), департамент социальной поддержки Минтруда (далее – ДСП), департамент финансово-экономического обеспечения Минтруда (далее – ДФЭО), департамент информационных технологий и автоматизации Минтруда (далее – ДИТИА), департамент по труду Минтруда, ПД, управление демографической и семейной политики Минтруда (далее – УДиСП), управление организационно-технического обеспечения Минтруда (далее – УОТО)	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минтруде
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минтруда	22.03.2024	ДЗН, ДСО, ДСП	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Аналитический отдел Минтруда, ДЗН, ДСО, ДСП, УДиСП	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минтруда, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	ДЗН	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	ДЖиДО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минтруда, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	ДЖиДО	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	ДКиДО	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	08.11.2024	ДКиДО	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	ДЗН, ДСО, ДСП, УДиСП	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	ДЗН, ДСО, ДСП, УДиСП	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	ДЗН, ДСО, ДСП, УДиСП	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	ДЗН, ДСО, ДСП, УДиСП	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	ДЗН, ДСО, ДСП, УДиСП	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)	19.07.2024	ДЗН, ДСО, ДСП, УДиСП	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	ДЗН, ДСО, ДСП, УДиСП	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	22.03.2024	ДЗН, ДСО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	22.03.2024	ДЗН, ДСО	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	24.05.2024	ДЗН, ДСО	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.07.2024	ДЗН, ДСО	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	ДЗН, ДСО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	19.07.2024	ДЗН, ДСО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления мер государственной поддержки	01.12.2024	ДЗН, ДСО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	ДЗН, ДСО	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
				Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
				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)	22.03.2024	ДЗН, ДСО	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)	24.05.2024	ДЗН, ДСО	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)	01.07.2024	ДЗН, ДСО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	19.07.2024	ДЗН, ДСО	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)	19.07.2024	ДЗН, ДСО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	ДЗН, ДСО	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	22.03.2024	ДКиДО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	ДКиДО	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	24.05.2024	ДКиДО	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	01.07.2024	ДКиДО	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	19.07.2024	ДКиДО	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	19.07.2024	ДКиДО	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	ДКиДО	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	22.03.2024	УОТО	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	22.03.2024	УОТО	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	24.05.2024	УОТО	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	УОГО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	19.07.2024	УОГО	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	19.07.2024	УОГО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	01.12.2024	УОГО	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Аналитический отдел Минтруда, все структурные подразделения Минтруда	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Аналитический отдел Минтруда, все структурные подразделения Минтруда	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Аналитический отдел Минтруда, все структурные подразделения Минтруда	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Аналитический отдел Минтруда, все структурные подразделения Минтруда	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Аналитический отдел, все структурные подразделения	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Аналитический отдел Минтруда, все структурные подразделения Минтруда	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Аналитический отдел Минтруда, все структурные подразделения Минтруда	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения.			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	ДИТИА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	ДИТИА	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	ДИТИА	Отчет о уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	ДИТИА	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	ДИТИА	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	ДИТИА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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	01.12.2024	ДИТИА	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	ДФЭО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	ДФЭО	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	24.05.2024	ДФЭО	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	ДФЭО	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	19.07.2024	ДФЭО	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	19.07.2024	ДФЭО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	ДФЭО	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	по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	УОГО	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения 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	22.03.2024	УОГО	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	УОГО	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	УОГО	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	19.07.2024	УОГО	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	УОГО	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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	01.12.2024	УОГО	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 14
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства цифрового развития и связи Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра цифрового развития и связи Омской области	24.11.2023	Заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр цифрового развития и связи Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства цифрового развития и связи Омской области (далее – Минцифры) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минцифре	22.03.2024	Эксперт Минцифры по юридическим вопросам	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минцифры об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минцифры	24.11.2023	Эксперт Минцифры по юридическим вопросам	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минцифры, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минцифры	15.12.2023	Эксперт Минцифры по юридическим вопросам	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минцифре
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минцифры	22.03.2024	Отдел развития цифровых сервисов и платформ Минцифры	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Отдел развития цифровых сервисов и платформ Минцифры	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника Минцифры, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, эффективности), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	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	08.11.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Ведомственный акт, 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 рассмотрения обращений и запросов			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Помощник Министра цифрового развития и связи Омской области	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Помощник Министра цифрового развития и связи Омской области	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Помощник Министра цифрового развития и связи	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Помощник Министра цифрового развития и связи	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.1.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Помощник Министра цифрового развития и связи	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Помощник Министра цифрового развития и связи	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Помощник Министра цифрового развития и связи	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Эксперт Минцифры по вопросам взаимодействия со СМИ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Эксперт Минцифры по вопросам взаимодействия со СМИ	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Эксперт Минцифры по вопросам взаимодействия со СМИ	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Эксперт Минцифры по вопросам взаимодействия со СМИ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Эксперт Минцифры по вопросам взаимодействия со СМИ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Эксперт Минцифры по вопросам взаимодействия со СМИ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Эксперт Минцифры по вопросам взаимодействия со СМИ	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Эксперт Минцифры по кадровым вопросам	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			

3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел информационной безопасности Минцифры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел информационной безопасности Минцифры	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел информационной безопасности Минцифры	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел информационной безопасности Минцифры	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел информационной безопасности Минцифры	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел информационной безопасности Минцифры	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел информационной безопасности Минцифры	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			

3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

					Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам		Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам		Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам		Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам		Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам		Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Эксперт Минцифры по финансовым вопросам		Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 15
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства финансов Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общереорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра финансов Омской области	24.11.2023	Заместитель Председателя Правительства Омской области, Министр финансов Омской области	Распоряжение Министерства финансов Омской области (далее – Минфин) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минфине	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Распоряжение Минфина об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минфина	24.11.2023	Казенное учреждение Омской области "Областной центр учета и казначейства", управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина	Распоряжение подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минфином, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минфина	15.12.2023	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Распоряжение о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минфине

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минфина	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, управление доходов Минфина	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минфина, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Управление доходов Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Распоряжение об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Распоряжение о назначении сотрудника Минфина, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, эффективности), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, эффективности), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина	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	08.11.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Ведомственный акт, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3. Блок повнедренно Стандартов "Государство для людей", "Государство для бизнеса" и Стандарта для внутреннего клиента				
3.1. Процессы предоставления услуг (сервисов)				
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, управление доходов Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	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)	22.03.2024	Управление доходов Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина	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	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, управление доходов Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Управление доходов Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Управление доходов Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Управление доходов Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Помощник заместителя Председателя Правительства Омской области, Министра финансов Омской области, ответственный по вопросам рассмотрения обращений, иные структурные подразделения Минфина	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Помощник заместителя Председателя Правительства Омской области, Министра финансов Омской области, ответственный по вопросам рассмотрения обращений, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление инициативного бюджетирования и мониторинга бюджетного процесса Минфина, иные структурные подразделения	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
			Минфина	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление инициативного бюджетирования и мониторинга бюджетного процесса Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Управление инициативного бюджетирования и мониторинга бюджетного процесса Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Департамент правовой и контрольной работы Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент правовой и контрольной работы Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент правовой и контрольной работы Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Департамент правовой и контрольной работы Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Департамент цифровизации управления государственными и муниципальными финансами Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	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
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Департамент цифровизации управления государственными и муниципальными финансами Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Департамент цифровизации управления государственными и муниципальными финансами Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Департамент цифровизации управления государственными и муниципальными финансами Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Департамент цифровизации управления государственными и муниципальными финансами Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Департамент цифровизации управления государственными и муниципальными финансами Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Департамент цифровизации управления государственными и муниципальными финансами Минфина, управление государственной службы, кадров и документооборота Минфина, иные структурные подразделения Минфина	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина, департамент правовой и контрольной работы Минфина	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Департамент учетной политики и отчетности Минфина	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 16
к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по
внедрению Стандартов клиентоцентричности в
Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства экономики Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
I. Организационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра экономики Омской области	24.11.2023	Министр экономики Омской области	Приказ Министерства экономики Омской области (далее – Минэкономки) об определении лица, ответственного за внедрение клиентоцентричности в деятельности Минэкономки
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минэкономки	22.03.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономки, управление правового обеспечения Минэкономки	Распоряжение Минэкономки о модели внедрения клиентоцентричности
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минэкономки	24.11.2023	Омский областной фонд защиты прав инвесторов, БУ Омской области "Омский региональный бизнес-инкубатор", Микрокредитная компания Омский региональный фонд микрофинансирования субъектов малого и среднего предпринимательства, Омский региональный фонд поддержки и развития малого предпринимательства, АНО "Омский центр инноваций социальной сферы", АО "Агентство развития и инвестиций Омской области", АО "Особая экономическая зона промышленно-производственного типа "Авангард", АО "Омская региональная ипотечная корпорация"	Приказы о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минэкономки	15.12.2023	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономки	Приказ Минэкономки о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Минэкономики	22.03.2024	Управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Минэкономики, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	24.11.2023	Отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении лица, ответственного 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 кадровых процессов	05.09.2024	Отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики	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	05.09.2024	Отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	08.11.2024	Отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики	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 внутреннего клиента"			
3.1.	Процесс предоставления услуг (сервисов)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении 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)	22.03.2024	Управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	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	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об установлении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	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)	19.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент обеспечения Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об установлении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Департамент развития потребительского рынка Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Департамент развития потребительского рынка Минэкономики	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
				Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Департамент развития потребительского рынка Минэкономики	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Департамент развития потребительского рынка Минэкономики	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Департамент потребительского рынка Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Департамент развития потребительского рынка Минэкономики	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел документационного обеспечения Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ	Распоряжение Минэкономики об определении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел документационного обеспечения Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Отдел документационного обеспечения Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.4.	Утвержден порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел документационного обеспечения Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, управление правового обеспечения Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Отдел документационного обеспечения Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	<p>Распоряжение Минэкономики об определении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства</p> <p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Распоряжение Минэкономики об определении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Распоряжение Минэкономики об определении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5. 3.5.1.	<p>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом</p> <p>Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом</p>	22.03.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и	Распоряжение Минэкономики об определении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
			<p>государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	<p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление межгосударственного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международно- и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международно- и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Распоряжение Минэкономики об определении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	<p>Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление международного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики</p>	Распоряжение Минэкономики об определении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, отдел информационного обеспечения Минэкономики, отдел кадровой политики и государственной службы Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, отдел документационного обеспечения Минэкономики, сектор мобилизационной подготовки, защиты государственной тайны и гражданской обороны Минэкономики, департамент развития потребительского рынка Минэкономики, департамент развития инфраструктуры и отдельных отраслей реального сектора экономики Минэкономики, управление инвестиций и налоговой политики Минэкономики, управление межгосударственного и межрегионального сотрудничества Минэкономики, управление поддержки предпринимательства Минэкономики, департамент проектной деятельности и государственных программ Минэкономики, сводно-аналитическое управление Минэкономики, эксперт Минэкономики по вопросам взаимодействия со СМИ, советник (контрактный управляющий) Минэкономики	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел информационного обеспечения Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел информационного обеспечения Минэкономики	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел информационного обеспечения Минэкономики	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономки, отдел информационного обеспечения Минэкономки, управление правового обеспечения Минэкономки	Распоряжение Минэкономки об определении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономки, отдел информационного обеспечения Минэкономки	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел информационного обеспечения Минэкономки, управление правового обеспечения Минэкономки	Распоряжение Минэкономки об определении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел информационного обеспечения Минэкономки	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформулирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономки	Распоряжение Минэкономки об определении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономки	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономки	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономки, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономки, управление правового обеспечения Минэкономки	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономки, отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономки	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономки, управление правового обеспечения Минэкономки	Распоряжение Минэкономки об определении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Эксперт отдела бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Эксперт отдела бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Эксперт отдела бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, эксперт отдела бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент развития территорий и государственного управления Минэкономики, эксперт отдела бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Эксперт отдела бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики, управление правового обеспечения Минэкономики	Распоряжение Минэкономики об определении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Эксперт отдела бухгалтерского учета, отчетности и бюджетного планирования Минэкономики	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 17
к Плану мероприятий ("Дорожная карта")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя Министра энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области	24.11.2023	Министр энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Министерства энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области (далее – Минэнерго) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Минэнерго	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Минэнерго об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Минэнерго	24.11.2023	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Минэнерго, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Минэнерго	15.12.2023	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Минэнерго
1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной правовой акт) о назначении сотрудника Минэнерго, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, эффективности), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личных качеств сотрудников кадровых служб

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	08.11.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Департамент энергетики и коммунального комплекса Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	22.03.2024	Департамент энергетики и коммунального комплекса Минэнерго	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Департамент энергетики и коммунального комплекса Минэнерго	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	Департамент энергетики и коммунального комплекса Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Департамент энергетики и коммунального комплекса Минэнерго	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)	19.07.2024	Департамент энергетики и коммунального комплекса Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Департамент энергетики и коммунального комплекса Минэнерго	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел документооборота и организационного обеспечения управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения правового работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения правового работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения правового работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения правового работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел документооборота и управления государственной службы, кадров и организационного обеспечения департамента правовой работы, государственной службы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Финансовое управление Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Финансовое управление Минэнерго	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Финансовое управление Минэнерго	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Финансовое управление Минэнерго	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Финансовое управление Минэнерго	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Финансовое управление Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Финансовое управление Минэнерго	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Департамент правовой работы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Департамент правовой работы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Департамент правовой работы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Департамент правовой работы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент правовой работы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент правовой работы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Департамент правовой работы, кадров и организационного обеспечения Минэнерго	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 18
к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по
внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Аппарата Губернатора и Правительства Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общезначимые мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя руководителя Аппарата Губернатора и Правительства Омской области	24.11.2023	Заместитель Председателя Правительства Омской области, руководитель Аппарата Губернатора и Правительства Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Аппарата Губернатора и Правительства Омской области (далее – Аппарат) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Аппарате	22.03.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Аппарата об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Аппарата	24.11.2023	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Аппаратом, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Аппарата	15.12.2023	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Аппарате
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Аппарата	22.03.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	24.11.2023	Отдел государственной службы и кадров Аппарата	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника Аппарата, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел государственной службы и кадров Аппарата	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел государственной службы и кадров Аппарата	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	08.11.2024	Отдел государственной службы и кадров Аппарата	Ведомственный акт, 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 рассмотрения обращений и запросов			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управление по работе с обращениями граждан Аппарата	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управление по работе с обращениями граждан Аппарата	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Управление по работе с обращениями граждан Аппарата	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Управление по работе с обращениями граждан Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.1.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управление по работе с обращениями граждан Аппарата	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управление по работе с обращениями граждан Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Управление по работе с обращениями граждан Аппарата	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	23.05.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата, отдел государственной службы и кадров Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата, отдел государственной службы и кадров Аппарата	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	23.05.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата, отдел государственной службы и кадров Аппарата	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	с 01.07.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата, отдел государственной службы и кадров Аппарата	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата, отдел государственной службы и кадров Аппарата	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата, отдел государственной службы и кадров Аппарата	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата, отдел государственной службы и кадров Аппарата	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	по вопросам информационно-технического обеспечения		
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	с 22.03.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	23.05.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Управление информационно-технического обеспечения и документооборота Аппарата	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансово-экономического планирования и бюджетного учета Аппарата	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансово-экономического планирования и бюджетного учета Аппарата	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	23.05.2024	Отдел финансово-экономического планирования и бюджетного учета Аппарата	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел финансово-экономического планирования и бюджетного учета Аппарата	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансово-экономического планирования и бюджетного учета Аппарата	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансово-экономического планирования и бюджетного учета Аппарата	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел финансово-экономического планирования и бюджетного учета Аппарата	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	23.05.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Департамент правового и организационного обеспечения деятельности Аппарата	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 19
к Плану мероприятий ("Дорожная карта")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Главного государственного управления Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общезначимые мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Главного государственного управления Омской области	24.11.2023	Начальник Главного государственного управления Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Главного государственного управления Омской области (далее – ГГПУ) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в ГГПУ	22.03.2024	Управление организации деятельности совместно с иными управлениями ГГПУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) ГГПУ об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначен заместитель руководителя, ответственный за внедрение клиентоцентричности в подведомственном ГГПУ казенном учреждении Омской области "Центр хозяйственного обслуживания Главного государственного управления Омской области" (далее – КУ ЦХО)	24.11.2023	КУ ЦХО, управление организации деятельности ГГПУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) КУ ЦХО, согласованный с ГГПУ, о назначении заместителя руководителя КУ ЦХО, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов ГГПУ	15.12.2023	Управления ГГПУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в ГГПУ
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) в ГГПУ	22.03.2024	Управление записи актов гражданского состояния ГГПУ	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Управления ГППУ	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Отдел государственной службы и кадров управления организации деятельности ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника ГППУ, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел государственной службы и кадров управления организации деятельности ГППУ	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел государственной службы и кадров управления организации деятельности ГППУ	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	08.11.2024	Отдел государственной службы и кадров управления организации деятельности ГППУ	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Управление записи актов гражданского состояния ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	Управление записи актов гражданского состояния ГППУ	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Управление записи актов гражданского состояния ГППУ	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	Управление записи актов гражданского состояния ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Управление записи актов гражданского состояния ГППУ	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)	19.07.2024	Управление записи актов гражданского состояния ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Управление записи актов гражданского состояния ГППУ	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управления ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Управления ГППУ	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Управления ГППУ	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Управления ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управления ГППУ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Управления ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Управления ГППУ	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление организации деятельности ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Управление организации деятельности ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Управление организации деятельности ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Управление организации деятельности ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление организации деятельности ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Управление организации ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Управление организации ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Управление организации деятельности ГППУ, управление информационных технологий ГППУ, управление финансов и экономики ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Управление организации деятельности ГППУ, управление информационных технологий ГППУ, управление финансов и экономики ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Управление организации деятельности ГГПУ, управление информационных технологий ГГПУ, управление финансов и экономики ГГПУ совместно с иными управлениями ГГПУ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Управление организации деятельности ГГПУ, управление информационных технологий ГГПУ, управление финансов и экономики ГГПУ совместно с иными управлениями ГГПУ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление организации деятельности ГГПУ, управление информационных технологий ГГПУ, управление финансов и экономики ГГПУ совместно с иными управлениями ГГПУ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Управление организации деятельности ГППУ, управление информационных технологий ГППУ, управление финансов и экономики ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Управление организации деятельности ГППУ, управление информационных технологий ГППУ, управление финансов и экономики ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление информационных технологий ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Управление информационных технологий ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Управление информационных технологий ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Управление информационных технологий ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление информационных технологий ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Управление информационных технологий ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Управление информационных технологий ГППУ совместно с иными управлениями ГППУ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление финансов и экономики ГППУ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Управление финансов и экономики ГППУ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Управление финансов и экономики ГППУ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Управление финансов и экономики ГППУ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление финансов и экономики ГППУ	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Управление финансов и экономики ГППУ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Управление финансов и экономики ГППУ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	осуществления	административно-хозяйственной деятельности	
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	КУ ЦХО совместно с управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/л	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	КУ ЦХО совместно с управлениями ГППУ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	КУ ЦХО совместно с управлениями ГППУ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	КУ ЦХО совместно с управлениями ГППУ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	КУ ЦХО совместно с управлениями ГППУ	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	КУ ЦХО совместно с управлениями ГППУ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	КУ ЦХО совместно с управлениями ГППУ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 20
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Главного управления ветеринарии Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Главного управления ветеринарии Омской области	24.11.2023	Начальник Главного управления ветеринарии Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Главного управления ветеринарии Омской области (далее – ГУВ) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в ГУВ	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) ГУВ об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях ГУВ	24.11.2023	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с ГУВ, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов ГУВ	15.12.2023	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в ГУВ
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) ГУВ	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг ГУВ, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Аппарат управления ГУВ	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника ГУВ, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Аппарат управления ГУВ	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	08.11.2024	Аппарат управления ГУВ	Ведомственный акт, 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)			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ, отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ, отдел организации противозооэтических мероприятий ГУВ, отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ, отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ, отдел организации противозооэтических мероприятий ГУВ, отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Аппарат управления ГУВ, отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ, отдел организации противозооэтических мероприятий ГУВ, отдел экономики финансирования и учета ГУВ	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	Аппарат управления ГУВ, отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ, отдел организации противозооэтических мероприятий ГУВ, отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ, отдел обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ, отдел организации противозооотических мероприятий ГУВ, отдел экономики финансирования и учета ГУВ	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)	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ, отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ, отдел организации противозооотических мероприятий ГУВ, отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Аппарат управления ГУВ, отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ, отдел организации противозооотических мероприятий ГУВ, отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля	(надзора)		
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Отдел государственного надзора в области обращения с животными и обеспечения безопасности продукции животного происхождения ГУВ	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства.			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процесс взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета.			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел экономики финансирования и учета ГУВ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
				Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Аппарат управления ГУВ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Аппарат управления ГУВ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 21
к Плану мероприятий ("Дорожной карте") по
внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы
Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общереорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области	24.11.2023	Начальник Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области	Распоряжение Главного управления государственного строительного надзора и государственной экспертизы Омской области (далее – Госстройнадзор) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Госстройнадзоре	22.03.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора	Распоряжение Госстройнадзора об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Госстройнадзора	24.11.2023	Автономное учреждение "Государственная экспертиза" (далее – Учреждение)	Распоряжение Госстройнадзора, иной ненормативный правовой акт, подведомственного учреждения или организации, согласованный с Госстройнадзором, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Госстройнадзора	15.12.2023	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Госстройнадзоре

1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Госстройнадзора	22.03.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Госстройнадзора, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника Госстройнадзора, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	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	08.11.2024	Отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Ведомственный акт, 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)			

3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Отдел контроля за привлечением средств дольщиков при строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости Госстройнадзора, автономное учреждение "Государственная экспертиза", Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	22.03.2024	Отдел контроля за привлечением средств дольщиков при строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости Госстройнадзора, автономное учреждение "Государственная экспертиза", Учреждение	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Отдел контроля за привлечением средств дольщиков при строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости Госстройнадзора, автономное учреждение "Государственная экспертиза", Учреждение	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	Отдел контроля за привлечением средств дольщиков при строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости Госстройнадзора, автономное учреждение "Государственная экспертиза", Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Отдел контроля за привлечением средств дольщиков при строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости Госстройнадзора, автономное учреждение "Государственная экспертиза", Учреждение	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)	19.07.2024	Отдел контроля за привлечением средств дольщиков при строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости Госстройнадзора, автономное учреждение "Государственная экспертиза", Учреждение	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов).
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Отдел контроля за привлечением средств дольщиков при строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости Госстройнадзора, автономное учреждение "Государственная экспертиза", Учреждение	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Первый территориальный отдел государственного строительного надзора Госстройнадзора, второй территориальный отдел государственного строительного надзора Госстройнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)

3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Первый территориальный отдел государственного надзора Госстройнадзора, второй территориальный отдел государственного надзора Госстройнадзора	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Первый территориальный отдел государственного строительства Госстройнадзора, второй территориальный отдел государственного строительства Госстройнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Первый территориальный отдел государственного строительства Госстройнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Первый территориальный отдел государственного строительства Госстройнадзора	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Первый территориальный отдел государственного строительства Госстройнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Первый территориальный отдел государственного строительства Госстройнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			

3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов

3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, отдел по вопросам государственной службы, правовой и кадровой работы Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Сектор информационно-программной и аналитической работы и организационного обеспечения Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел бюджетного планирования и организации закупок Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел бюджетного планирования и организации закупок Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел бюджетного планирования и организации закупок Госстройнадзора, Учреждение	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел бюджетного планирования и организации закупок Госстройнадзора, Учреждение	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел бюджетного планирования и организации закупок Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел бюджетного планирования и организации закупок Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел бюджетного планирования и организации закупок Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Сектор организации делопроизводства и документооборота Госстройнадзора, Учреждение	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 22
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Главного управления контрактной системы Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. <u>Общеорганизационные мероприятия</u>				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Главного управления контрактной системы Омской области	24.11.2023	Начальник Главного управления контрактной системы Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Главного управления контрактной системы Омской области (далее – ГУКС) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в ГУКС	22.03.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) ГУКС об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях ГУКС	24.11.2023	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с ГУКС, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов ГУКС	15.12.2023	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в ГУКС
1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника ГУКС, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, эффективности), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	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	08.11.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Ведомственный акт, 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 рассмотрения обращений и запросов			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел правовой работы работы, государственной Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.1.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
				Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Сектор государственной службы и кадров управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
			Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Эксперт ГУКС по вопросам бухгалтерского учета	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Эксперт ГУКС по вопросам бухгалтерского учета	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Эксперт ГУКС по вопросам бухгалтерского учета	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел правовой работы управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Эксперт ГУКС по вопросам бухгалтерского учета	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам		административно-хозяйственной деятельности	
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел правовой работы, работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Отдел правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
				Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел правовой работы, управления правовой работы, государственной службы и кадров ГУКС	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Отдел организационного и информационного обеспечения ГУКС	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 23
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Главного управления лесного хозяйства Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Главного управления лесного хозяйства Омской области	24.11.2023	Начальник Главного управления лесного хозяйства Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Главного управления лесного хозяйства Омской области (далее – ГУЛХ) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в ГУЛХ	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) ГУЛХ об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях ГУЛХ	24.11.2023	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с ГУЛХ, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов ГУЛХ	15.12.2023	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в ГУЛХ

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) ГУЛХ	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг ГУЛХ, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	24.11.2023	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника ГУЛХ, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	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	08.11.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Ведомственный акт, 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)			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ, отдел использования лесов и государственного лесного реестра ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	22.03.2024	Отдел использования лесов и государственного лесного реестра ГУЛХ	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Отдел использования лесов и государственного лесного реестра ГУЛХ	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	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Отдел использования лесов и государственного лесного реестра ГУЛХ	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)	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Отдел использования лесов и государственного лесного реестра ГУЛХ	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ, отдел федерального государственного лесного контроля (надзора) ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Отдел федерального государственного лесного контроля (надзора) ГУЛХ	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Отдел федерального государственного лесного контроля (надзора) ГУЛХ	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Отдел федерального государственного лесного контроля (надзора) ГУЛХ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Отдел федерального государственного лесного контроля (надзора) ГУЛХ	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ, отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ, отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом				
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ, сектор информационно-коммуникационных технологий и	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Сектор информационно-коммуникационных технологий и информационной безопасности ГУЛХ	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Сектор информационно-коммуникационных технологий и информационной безопасности ГУЛХ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Сектор информационно-коммуникационных технологий и информационной безопасности ГУЛХ	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технологического обеспечения	01.12.2024	Сектор информационно-коммуникационных технологий и информационной безопасности ГУЛХ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технологического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ, отдел администрирования доходов и финансового контроля ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел администрирования доходов и финансового контроля ГУЛХ	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел администрирования доходов и финансового контроля ГУЛХ	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел администрирования доходов и финансового контроля ГУЛХ	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел администрирования доходов и финансового контроля ГУЛХ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ, отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет об уровне удовлетворенности внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел правовой и кадровой работы ГУЛХ	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Отдел организации деятельности и государственных закупок ГУЛХ	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 24
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Главного управления финансового контроля Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Главного управления финансового контроля Омской области	24.11.2023	Начальник Главного управления финансового контроля Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Главного управления финансового контроля Омской области (далее – ГУФК) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в ГУФК	22.03.2024	Управление организации ГУФК (далее – УОД)	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) ГУФК об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях ГУФК	24.11.2023	УОД	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с ГУФК, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов ГУФК	15.12.2023	УОД	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в ГУФК

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) ГУФК	22.03.2024	УОД	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	УОД	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	УОД	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника ГУФК, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	УОД	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	УОД	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	08.11.2024	УОД	Ведомственный акт, 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 рассмотрения обращений и запросов			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	УОД, контрольное управление ГУФК (далее – КУ), управление контроля	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов	22.03.2024	в сфере бюджетных правоотношений ГУФК (далее – УК), УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов	24.05.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассматривания обращений и запросов	01.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассматривания обращений и запросов
3.1.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассматривания обращений и запросов	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассматривания обращений и запросов с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассматривания обращений и запросов	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассматривания обращений и запросов
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассматривания обращений и запросов	01.12.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о реинжиниринге процессов рассматривания обращений и запросов
3.2.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам	осуществления	административно-хозяйственной деятельности	
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
				Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	УОД, КУ, УК, ОА	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 25
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Государственной жилищной инспекции
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Государственной жилищной инспекции Омской области	24.11.2023	Начальник Государственной жилищной инспекции Омской области	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) Государственной жилищной инспекции Омской области (далее – Госжилинспекция) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Госжилинспекции	22.03.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) Госжилинспекции об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Госжилинспекции	15.12.2023	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Госжилинспекции
1.4.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Госжилинспекции	22.03.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.6.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Госжилинспекции, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2. Кадровый блок				

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника Госжилинспекции, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	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	08.11.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	Отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции	Отчет о уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.07.2024	Отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции	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)	19.07.2024	Отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Первый территориальный отдел Госжилинспекции, второй территориальный отдел Госжилинспекции, отдел надзора за соблюдением начисления платы за коммунальные услуги Госжилинспекции, отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции, сектор надзора за формированием фондов капитального ремонта Госжилинспекции, сектор надзора за газовым оборудованием Госжилинспекции, сектор надзора за соблюдением требований к жильям и нежилым помещениям Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Первый территориальный отдел Госжилинспекции, второй территориальный отдел Госжилинспекции, отдел надзора за соблюдением начисления платы за коммунальные услуги Госжилинспекции, отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции, сектор надзора за формированием фондов капитального ремонта Госжилинспекции, сектор надзора за газовым оборудованием Госжилинспекции, сектор надзора за соблюдением требований к жильям и нежилым помещениям Госжилинспекции	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Первый территориальный отдел Госжилинспекции, второй территориальный отдел Госжилинспекции, отдел надзора за соблюдением начисления платы за коммунальные услуги Госжилинспекции, отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции, сектор надзора за формированием фондов капитального ремонта Госжилинспекции, сектор надзора за газовым оборудованием Госжилинспекции, сектор надзора за соблюдением требований к жилым и нежилым помещениям Госжилинспекции	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Первый территориальный отдел Госжилинспекции, второй территориальный отдел Госжилинспекции, отдел надзора за соблюдением начисления платы за коммунальные услуги Госжилинспекции, отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции, сектор надзора за формированием фондов капитального ремонта Госжилинспекции, сектор надзора за газовым оборудованием Госжилинспекции, сектор надзора за соблюдением требований к жилым и нежилым помещениям Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Первый территориальный отдел Госжилинспекции, второй территориальный отдел Госжилинспекции, отдел надзора за соблюдением начисления платы за коммунальные услуги Госжилинспекции, отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции, сектор надзора за формированием фондов капитального ремонта Госжилинспекции, сектор надзора за газовым оборудованием Госжилинспекции, сектор надзора за соблюдением требований к жилым и нежилым помещениям Госжилинспекции	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Первый территориальный отдел Госжилинспекции, второй территориальный отдел Госжилинспекции, отдел надзора за соблюдением начисления платы за коммунальные услуги Госжилинспекции, отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции, сектор надзора за формированием фондов капитального ремонта Госжилинспекции, сектор надзора за газовым оборудованием Госжилинспекции, сектор надзора за соблюдением требований к жилым и нежилым помещениям Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Первый территориальный отдел Госжилинспекции, второй территориальный отдел Госжилинспекции, отдел надзора за соблюдением начисления платы за коммунальные услуги Госжилинспекции, отдел лицензирования, судебной и надзорной работы Госжилинспекции, сектор надзора за формированием фондов капитального ремонта Госжилинспекции, сектор надзора за газовым оборудованием Госжилинспекции, сектор надзора за соблюдением требований к жилым и нежилым помещениям Госжилинспекции	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.	<u>Процессы рассмотрения обращений и запросов</u>			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор по работе с обращениями граждан Госжилинспекции	<p>Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p> <p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Сектор по работе с обращениями граждан Госжилинспекции	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Сектор по работе с обращениями граждан Госжилинспекции	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Сектор по работе с обращениями граждан Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор по работе с обращениями граждан Госжилинспекции	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Сектор по работе с обращениями граждан Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Сектор по работе с обращениями граждан Госжилинспекции	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Отчет о уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Сектор государственной службы и кадров Госжилинспекции	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процесс взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Сектор финансового обеспечения и государственных закупок Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Сектор финансового обеспечения и государственных закупок Госжилинспекции	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Сектор финансового обеспечения и государственных закупок Госжилинспекции	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Сектор финансового обеспечения и государственных закупок Госжилинспекции	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Сектор финансового обеспечения и государственных закупок Госжилинспекции	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Сектор финансового обеспечения и государственных закупок Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Сектор финансового обеспечения и государственных закупок Госжилинспекции	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Отдел организации деятельности и аналитической работы Госжилинспекции	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 26
к Плану мероприятий ("Дорожная карта")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общереорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области	24.11.2023	Начальник Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области (далее – Гостехнадзор) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Гостехнадзоре	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Гостехнадзора об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Гостехнадзора	15.12.2023	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Гостехнадзоре
1.4.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Гостехнадзора	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.6.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Гостехнадзора, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника Гостехнадзора, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	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	08.11.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	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	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	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)	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.	Процессы расмотрения обращений и запросов			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
			Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
			Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансово-экономического планирования и исполнения бюджетной сметы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансово-экономического планирования и исполнения	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел финансово-экономического планирования и исполнения бюджетной сметы Гостехнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел финансового планирования и исполнения бюджетной сметы Гостехнадзора	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансового планирования и исполнения бюджетной сметы Гостехнадзора	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансового планирования и исполнения бюджетной сметы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел финансового планирования и исполнения бюджетной сметы Гостехнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Отдел организационно-правовой и кадровой работы Гостехнадзора	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 27
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Региональной энергетической комиссии Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
I. Организационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя председателя Региональной энергетической комиссии Омской области	24.11.2023	Председатель Региональной энергетической комиссии Омской области	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) Региональной энергетической комиссии Омской области (далее – РЭК) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в РЭК	22.03.2024	Отдел правовой работы РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) РЭК об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов РЭК	15.12.2023	Отдел правовой работы РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в РЭК
1.4.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) РЭК	22.03.2024	Отдел правовой работы РЭК	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Отдел правовой работы РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.б.	Сформированы планы оптимизации государственной услуги РЭК, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Отдел правовой работы РЭК	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника РЭК, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, эффективности), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.09.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	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	08.11.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Ведомственный акт, 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)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	22.03.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	22.03.2024	<p>регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования транспортных и социально-значимых услуг РЭК</p> <p>Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования транспортных и социально-значимых услуг РЭК</p>	<p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)</p> <p>Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	24.05.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования социально-значимых услуг РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.07.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования транспортных и социально-значимых услуг РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования транспортных и социально-значимых услуг РЭК	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	19.07.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования транспортных и социально-значимых услуг РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг: 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования транспортных и социально-значимых услуг РЭК	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Контрольно-ревизионный отдел РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	22.03.2024	Контрольно-ревизионный отдел РЭК	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	24.05.2024	Контрольно-ревизионный отдел РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Контрольно-ревизионный отдел РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Контрольно-ревизионный отдел РЭК	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	19.07.2024	Контрольно-ревизионный отдел РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.12.2024	Контрольно-ревизионный отдел РЭК	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	<p>Отдел регулирования электроэнергетики и газовой отрасли РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетики и газовой отрасли РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования социально-значимых транспортных и социальных услуг РЭК</p>	<p>Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p> <p>Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p>

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов	22.03.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования социально-значимых услуг РЭК	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассматривания обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования социально-значимых услуг РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования социально-значимых услуг РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования социально-значимых услуг РЭК	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.б.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетики и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования социально-значимых услуг РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Отдел регулирования электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел технической экспертизы электроэнергетической и газовой отраслей РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики муниципальных районов РЭК, отдел регулирования теплоэнергетики города Омска РЭК, отдел технической экспертизы топливно-энергетического комплекса РЭК, отдел технической экспертизы коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования коммунальных услуг РЭК, отдел регулирования транспортных и социально-значимых услуг РЭК	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Отдел организационной и кадровой работы РЭК	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел информационного обеспечения РЭК	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Главный специалист - бухгалтер РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Главный специалист - бухгалтер РЭК	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Главный специалист - бухгалтер РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Главный специалист - бухгалтер РЭК	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Главный специалист - бухгалтер РЭК	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Главный специалист - бухгалтер РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Главный специалист - бухгалтер РЭК	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Старший инспектор - специалист по охране труда, ГО и ЧС РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Старший инспектор - специалист по охране труда, ГО и ЧС РЭК	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Старший инспектор - специалист по охране труда, ГО и ЧС РЭК	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Старший инспектор - специалист по охране труда, ГО и ЧС РЭК	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Старший инспектор - специалист по охране труда, ГО и ЧС РЭК	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Старший инспектор - специалист по охране труда, ГО и ЧС РЭК	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Старший инспектор - специалист по охране труда, ГО и ЧС РЭК	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 28
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта") Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя представителя Омской области при Правительстве Российской Федерации	24.11.2023	Заместитель Председателя Правительства Омской области, представитель Омской области при Правительстве Российской Федерации	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации (далее – Представительство) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Представительстве	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) Представительства об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве

1.3.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Представительства	15.12.2023	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Представительстве
1.4.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Представительства	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	24.05.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
2. Кадровый блок				
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	24.11.2023	Заместитель представителя Омской области при Правительстве Российской Федерации	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) о назначении сотрудника Представительства, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры процессов, стратегии, технологий), эффективности кадровых процессов	05.09.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов

2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.09.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства Омской области при Правительстве Российской	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	08.11.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Ведомственный акт, 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 рассмотрения обращений и запросов			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства Омской области при Правительстве Российской	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	24.05.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.1.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	19.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.12.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			

3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	24.05.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	19.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.12.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	24.05.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ об утверждении порядка взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	19.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.12.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.03.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	24.05.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	19.07.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.4.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.12.2024	Отдел обеспечения деятельности Представительства	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета.			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.03.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета

3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	24.05.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	19.07.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета

3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.12.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.03.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	24.05.2024	Отдел финансово-хозяйственной деятельности Представительства	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Отдел финансово - хозяйственной деятельности Представительства	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел финансово - хозяйственной деятельности Представительства	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	19.07.2024	Отдел финансово - хозяйственной деятельности Представительства	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.12.2024	Отдел финансово - хозяйственной деятельности Представительства	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности