



Министерство культуры и национальной политики Кузбасса

П Р И К А З

от 19.10.2023

№ 696

Кемерово

О внедрении Стандартов клиентоцентричности
в Кемеровской области – Кузбассе

В соответствии с распоряжением Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 16.03.2023 г. № 155-р «О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности», распоряжением Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 13.10.2023 № 588-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Кемеровской области – Кузбассе», в целях достижения ключевых показателей внедрения стандартов клиентоцентричности

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным лицом за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса Паксину Елену Борисовну, заместителя министра культуры и национальной политики Кузбасса – начальника отдела по художественному образованию.

2. Создать рабочую группу для работы с жизненными ситуациями в следующем составе:

Руководитель рабочей группы:

Паксина Елена Борисовна

– заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса – начальник отдела по художественному образованию

Члены рабочей группы:

Асанова Анна Геннадьевна

– начальник отдела развития материально-технической базы

Бибикова Наталья Викторовна

– главный консультант-юрисконсульт управления правовой и организационно-кадровой работы

Борзылова Валентина Владимировна

– заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса (по вопросам экономического анализа, финансового обеспечения,

Власова Марина Николаевна	бухгалтерской и ревизионной службы) – начальник управления правовой и организационно-кадровой работы
Круглова Дарья Евгеньевна	– главный специалист отдела культуры и искусства
Матвеева Мария Петровна	– начальник отдела бухгалтерского учета – главный бухгалтер
Синкина Диана Евгеньевна	– начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации
Спичакова Анастасия Владимировна	– начальник отдела кадров управления правовой и организационно-кадровой работы

3. Утвердить «дорожную карту» Министерства культуры и национальной политики Кузбасса по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кемеровской области – Кузбассе.

4. Начальнику отдела кадров управления правовой и организационно-кадровой работы (Спичакова А.В.) ознакомить членов рабочей группы в срок до 25.10.2023 года.

5. Приказ Министерства культуры и национальной политики Кузбасса от 13 апреля 2023 № 272 «О назначении ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности» считать утратившим силу.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр культуры
и национальной политики Кузбасса

О.А. Феофанова

Согласовано:
Главный специалист-юрисконсульт

А.П. Исакова

Ознакомлены:

Заместитель министра культуры
и национальной политики Кузбасса –
начальник отдела по художественному
образованию

Е.Б. Паксина

Начальник отдела развития
материально-технической базы



А.Г. Асанова

Главный консультант-юриисконсулт
управления правовой
и организационно-кадровой работы



Н.В. Бибикова

Заместитель министра культуры
и национальной политики Кузбасса
(по вопросам экономического анализа,
финансового обеспечения, бухгалтерской
и ревизионной службы)



В.В. Борзылова

Начальник управления правовой
и организационно-кадровой работы



М.Н. Власова

Главный специалист отдела
культуры и искусства



Д.Е. Круглова

Начальник отдела бухгалтерского учета –
главный бухгалтер



М.П. Матвеева

Начальник отдела по связям
с общественностью и средствами
массовой информации



Д.Е. Синкина

Начальник отдела кадров управления
правовой и организационно-кадровой работы



А.В. Спичакова

Утверждено
приказом Министерства культуры и
национальной политики Кузбасса
от 19.10.2023 № 696

Дорожная карта
Министерства культуры и национальной политики Кузбасса
по внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Кемеровской области – Кузбассе
(субъект РФ)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	13.04.2023	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Приказ Министерства культуры и национальной политики Кузбасса от 13.04.2023 № 272
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации	30.12.2023	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	<u>Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [9]	01.12.2023	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Приказы подведомственных учреждений, согласованные Министерством культуры и национальной политики Кузбасса, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	<u>Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [10]	x	x	Будет утвержден единый Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в исполнительных органах Кемеровской области - Кузбасса

1.5.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	22.12.2023	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве культуры и национальной политики Кузбасса
1.6.	<u>Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации[11]</u>	01.04.2024	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.7.	<u>Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации[12]</u>	х	х	Будет утвержден единый Порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в исполнительных органах Кемеровской области - Кузбасса
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	20.06.2024	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.9.	<u>Сформированы планы оптимизации государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки [13]</u>	07.12.2023	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	<u>Кадровый блок[14]</u>			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	01.11.2023	Спичакова А.В. - начальник отдела правовой и организационно-кадровой работы	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о назначении сотрудника органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, 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	01.10.2024	Спичакова А.В. - начальник отдела правовой и организационно-кадровой работы	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	01.10.2024	Спичакова А.В. - начальник отдела правовой и организационно-кадровой работы	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	01.06.2024	Спичакова А.В. - начальник отдела правовой и организационно-кадровой работы	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.	<u>Процессы предоставления услуг (сервисов)[15]</u>			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	31.12.2023	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса Бибикова Н.В. - главный консультант-юриисконсульт	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)	01.04.2024	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса Бибикова Н.В. - главный консультант-юриисконсульт	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов

3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	01.09.2024	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса Бибикова Н.В. - главный консультант-юриисконсульт	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.09.2024	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса Бибикова Н.В. - главный консультант-юриисконсульт	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)	01.11.2024		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)	01.03.2024		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)	31.12.2024	Паксина Е.Б. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса Бибикова Н.В. - главный консультант-юриисконсульт	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	<u>Процессы предоставления мер государственной поддержки [16]</u>			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	31.12.2023	Борзылова В.В. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	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
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	31.12.2023	Борзылова В.В. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	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	31.12.2023	Борзылова В.В. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	01.01.2024	Борзылова В.В. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Приказ (распоряжение, иной ненормативный 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	01.02.2024	Борзылова В.В. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	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	01.03.2024	Борзылова В.В. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	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	31.12.2024	Борзылова В.В. - заместитель министра культуры и национальной политики Кузбасса	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)[17]			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.02.2024	Круглова Д.Е. - главный специалист отдела культуры и искусства	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)
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	01.02.2024	Круглова Д.Е. - главный специалист отдела культуры и искусства	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)	01.03.2024	Круглова Д.Е. - главный специалист отдела культуры и искусства	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)	01.04.2024	Круглова Д.Е. - главный специалист отдела культуры и искусства	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)	01.05.2024	Круглова Д.Е. - главный специалист отдела культуры и искусства	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний

3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.06.2024	Круглова Д.Е. - главный специалист отдела культуры и искусства	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)	31.12.2024	Круглова Д.Е. - главный специалист отдела культуры и искусства	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.4.	<u>Процессы рассмотрения обращений и запросов</u>			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.03.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	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	01.04.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	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	01.05.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	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	01.03.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	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	31.12.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения 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	01.02.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	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	01.02.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	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	01.03.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	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	01.04.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	Приказ (распоряжение, иной ненормативный 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	01.05.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.03.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	Приказ (распоряжение, иной ненормативный 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	31.12.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	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	01.02.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	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
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	01.02.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	01.03.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.04.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.05.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.03.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	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	31.12.2024	Власова М.Н. - начальник управления правовой и организационно-кадровой работы	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения[18]			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.02.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	<p>Приказ (распоряжение, иной ненормативный 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>

3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	01.02.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	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	01.03.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	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	01.04.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.05.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	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	01.03.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	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	31.12.2024	Синкина Д.Е. - начальник отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.8.	<u>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета</u> [19]			

3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.02.2024	Матвеева М.П. - начальник отдела бухгалтерского учета - главный бухгалтер	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	01.02.2024	Матвеева М.П. - начальник отдела бухгалтерского учета - главный бухгалтер	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	01.03.2024	Матвеева М.П. - начальник отдела бухгалтерского учета - главный бухгалтер	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	01.04.2024	Матвеева М.П. - начальник отдела бухгалтерского учета - главный бухгалтер	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.05.2024	Матвеева М.П. - начальник отдела бухгалтерского учета - главный бухгалтер	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	01.03.2024	Матвеева М.П. - начальник отдела бухгалтерского учета - главный бухгалтер	Приказ (распоряжение, иной ненормативный 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	31.12.2024	Матвеева М.П. - начальник отдела бухгалтерского учета - главный бухгалтер	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.9.	<u>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности[20]</u>			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.02.2024	Асанова А.Г. - начальник отдела развития материально-технической базы	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
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.02.2024	Асанова А.Г. - начальник отдела развития материально-технической базы	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	01.03.2024	Асанова А.Г. - начальник отдела развития материально-технической базы	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	01.04.2024	Асанова А.Г. - начальник отдела развития материально-технической базы	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

3.9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.05.2024	Асанова А.Г. - начальник отдела развития материально-технической базы	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	01.03.2024	Асанова А.Г. - начальник отдела развития материально-технической базы	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	31.12.2024	Асанова А.Г. - начальник отдела развития материально-технической базы	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

[9] Опционально.

[10] Субъект Российской Федерации может утвердить единый порядок ведения реестра процессов и перенести это мероприятие в план мероприятий субъекта Российской Федерации.

[11] Только для органов, предоставляющих государственные услуги или сервисы.

[12] Субъект Российской Федерации может утвердить единый порядок сбора и анализа обратной связи и перенести это мероприятие в план мероприятий субъекта Российской Федерации.

[13] Только в случае, если орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации оказывает государственные услуги, получившие оценки «В» или «Г» по результатам самопроверки.

[14] Блок 2 включается в план мероприятий в случае, если в органе власти имеется своя независимая кадровая служба (в противовес централизованной кадровой службе субъекта Российской Федерации).

[15] Раздел 3.1. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации оказывает услуги (сервисы).

[16] Раздел 3.2. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти предоставляет меры государственной поддержки.

[17] Раздел 3.3. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти осуществляет государственный контроль (надзор).

[18] Раздел 3.7. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти осуществляет процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения.

[19] Раздел 3.8. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти осуществляет процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета.

[20] Раздел 3.9. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти осуществляет процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам

осуществления административно-хозяйственной деятельности.