



Министерство
социальной политики и труда
Удмуртской Республики
(Минсоцполитики УР)

Удмурт Элькуньсь
мерлыкы политикая
но ужья министерство
(УЭ мерполитикмин)

ПРИКАЗ

« 29 » сентября 2023 г.

№ 152

г. Ижевск

**Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты»)
Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики
по внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Удмуртской Республике**

Во исполнение распоряжения Правительства Удмуртской Республики от 29.09.2023 № 970-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Удмуртской Республике», в целях совершенствования деятельности Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее – Министерство) при взаимодействии с исполнительными органами Удмуртской Республики и подведомственными им организациями, органами местного самоуправления Удмуртской Республики, гражданами, некоммерческими организациями, субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожную карту») Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Удмуртской Республике (далее – Дорожная карта).

2. Руководителям структурных подразделений Министерства:

1) обеспечить реализацию мероприятий Дорожной карты в установленные сроки;

2) отчет о проделанной работе представлять в управление стратегического развития Министерства (Абашева Е.А.) не позднее одного рабочего дня с даты завершения реализации мероприятия Дорожной карты.

3. Начальнику управления стратегического развития Министерства Абашевой Е.А. осуществлять общую координацию, мониторинг и оперативное управление реализацией Дорожной карты.

4. Руководителям подведомственных Министерству организаций назначить ответственного за внедрение клиентоцентричности не ниже уровня заместителя руководителя подведомственной организации.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

О.В. Лубнина

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
социальной политики и труда
Удмуртской Республики
от «29» сентября 2023 года № 152

ПЛАН
мероприятий («дорожная карта») Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики
по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Удмуртской Республике

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Вид документа
1	2	3	4	5
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее - Министерство)	30.09.2023	Управление стратегического развития	Приказ Министерства о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.2.	В подведомственных Министерству организациях назначены ответственные за внедрение клиентоцентричности (не ниже уровня заместителя руководителя)	31.01.2024	Управление стратегического развития	Приказ подведомственного Министерству учреждения о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.3.	Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве	31.01.2024	Управление стратегического развития	Приказ Министерства об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности

1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства	21.12.2023	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства	Приказ Министерства о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов
1.5.	Проведена самооценки оказания государственных услуг (сервисов) по листам самопроверки (в соответствии с Методикой проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 26 мая 2023 года № 50-АХ)	15.10.2023	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, о проведении самооценки оказания государственных услуг (сервисов) по листам самопроверки с приложением листов самопроверки
1.6.	Разработаны и утверждены планы оптимизации государственных услуг (сервисов), получивших по результатам проведения самооценки (мероприятие 1.6) оценки «В» или «Г»	06.12.2023	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, об утверждении планов оптимизации государственных услуг (сервисов), получивших по результатам проведения самооценки оценки «В» или «Г» с приложением планов оптимизации
1.7.	Завершена оптимизация государственных услуг (сервисов), в отношении которых были сформированы планы оптимизации (мероприятие 1.7)	31.12.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, о завершении процессов оптимизации государственных услуг (сервисов), получивших по результатам проведения самооценки оценки «В» или «Г»

1.8.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Министерства	31.03.2024	Управление стратегического развития	Приказ Министерства об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов
1.9.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов по каждой группе процессов Министерства, выявлены проблемы (при наличии)	30.06.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства	Отчет структурных подразделений Министерства об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.10.	Утвержден порядок ведения перечня точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом по всем группам процессов	29.02.2024	Управление стратегического развития	Приказ Министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом по всем группам процессов
1.11.	Сформированы карты клиентских путей по государственным услугам (сервисам) Министерства	31.03.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, о формировании карт клиентских путей по всем государственным услугам (сервисам) с приложением указанных карт
1.12.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом по всем группам процессов	01.07.2024	Управление стратегического развития	Приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по всем группам процессов
2.	Внедрение Стандартов клиентоцентричности в Министерстве			
2.1.	Процессы предоставления государственных услуг (сервисов)			

2.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства и подведомственных ему учреждений с внутренним и внешним клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов)	31.03.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов) с приложением указанного перечня
2.1.2.	Проведена сегментация внутренних и внешних клиентов Министерства и подведомственных ему учреждений по государственным услугам (сервисам)	31.03.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, о проведенной сегментации внутренних и внешних клиентов по всем государственным услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
2.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов Министерства и его подведомственных организаций по государственным услугам (сервисам)	30.06.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов по всем государственным услугам (сервисам)
2.1.4.	Разработано описание целевого состояния процессов предоставления государственных услуг (сервисов)	30.09.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, о разработке описания целевой модели процессов предоставления государственных услуг (сервисов) с приложением таких описаний

2.1.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг (сервисов)	31.10.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов предоставления государственных услуг (сервисов) с приложением указанных планов
2.1.6.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов предоставления государственных услуг (сервисов) от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление государственных услуг	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
2.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			
2.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	31.03.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление мер государственной поддержки	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление мер государственной поддержки, о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки с приложением указанного перечня

2.2.2.	Проведена сегментация внутренних и внешних клиентов Министерства по всем мерам государственной поддержки	31.03.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление мер государственной поддержки	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление мер государственной поддержки, о сегментации внутренних и внешних клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
2.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов Министерства по всем мерам государственной поддержки	30.06.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление мер государственной поддержки	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление мер государственной поддержки, об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов по всем мерам государственной поддержки
2.2.4	Разработано описание целевого состояния процессов предоставления мер государственной поддержки Министерства	30.09.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление мер государственной поддержки	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление мер государственной поддержки, о разработке описания целевой модели процессов предоставления всех мер государственной поддержки с приложением таких описаний

2.2.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу всех процессов предоставления мер государственной поддержки Министерства	01.11.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление мер государственной поддержки	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление государственных услуг, об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением указанных планов
2.2.6.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов предоставления мер государственной поддержки от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Управление стратегического развития, структурные подразделения Министерства, ответственные за предоставление мер государственной поддержки	Отчет структурных подразделений Министерства, ответственных за предоставление мер государственной поддержки, о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
2.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
2.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.03.2024	Управление правовой работы, контроля и надзора	Отчет управления правовой работы, контроля и надзора о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) с приложением указанного перечня
2.3.2.	Проведена сегментация внутренних и внешних клиентов Министерства по всем видам государственного контроля (надзора)	01.03.2024	Управление правовой работы, контроля и надзора	Отчет управления правовой работы, контроля и надзора о проведенной сегментации внутренних и внешних клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов

2.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов Министерства качеством взаимодействия с ними по всем видам государственного контроля (надзора)	15.05.2024	Управление правовой работы, контроля и надзора	Отчет управления правовой работы, контроля и надзора об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов качеством взаимодействия с ними по всем видам государственного контроля (надзора)
2.3.4.	Разработано описание целевой модели процессов в рамках осуществления государственного контроля (надзора) в Министерстве	01.08.2024	Управление правовой работы, контроля и надзора	Отчет управления правовой работы, контроля и надзора о разработке описания целевой модели всех процессов в рамках осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
2.3.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов Министерства в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	31.10.2024	Управление правовой работы, контроля и надзора	Отчет управления правовой работы, контроля и надзора об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов в рамках осуществления государственного контроля (надзора) с приложением указанных планов
2.3.7.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора) от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Управление правовой работы, контроля и надзора	Отчет управления правовой работы, контроля и надзора о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
2.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
2.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.03.2024	Управление организационной работы	Отчет управления организационной работы о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов с приложением указанного перечня
2.4.2.	Проведена сегментация внутренних и внешних клиентов Министерства в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.03.2024	Управление организационной работы	Отчет управления организационной работы о проведенной сегментации внутренних и внешних клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

2.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов Министерства в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	15.05.2024	Управление организационной работы	Отчет управления организационной работы об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
2.4.4.	Разработано описание целевой модели процессов в рамках рассмотрения обращений и запросов в Министерстве	01.08.2024	Управление организационной работы	Отчет управления организационной работы о разработке описания целевой модели всех процессов в рамках рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
2.4.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов в рамках рассмотрения обращений и запросов в Министерстве	31.10.2024	Управление организационной работы	Отчет управления организационной работы об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов в рамках рассмотрения обращений и запросов с приложением указанных планов
2.4.6.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов рассмотрения обращений и запросов от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Управление организационной работы	Отчет управления организационной работы о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
2.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства			
2.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	01.03.2024	Управление организационной работы, управление информационных ресурсов	Отчет управления организационной работы о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства с приложением указанного перечня
2.5.2.	Проведена сегментация внутренних и внешних клиентов Министерства в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	01.03.2024	Управление организационной работы, управление информационных ресурсов	Отчет управления организационной работы о проведенной сегментации внутренних и внешних клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства с приложением профилей клиентских сегментов

2.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов Министерства процессами взаимодействия с ними в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства (по всем видам доступа)	15.05.2024	Управление организационной работы, управление информационных ресурсов	Отчет управления организационной работы об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов процессами взаимодействия с ними в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства (по всем видам доступа)
2.5.4.	Разработано описание целевой модели процессов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	01.08.2024	Управление организационной работы, управление информационных ресурсов	Отчет управления организационной работы о разработке описания целевой модели всех процессов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства с приложением таких описаний
2.5.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	31.10.2024	Управление организационной работы, управление информационных ресурсов	Отчет управления организационной работы об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства с приложением указанных планов
2.5.6.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Управление организационной работы, управление информационных ресурсов	Отчет управления организационной работы о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства
2.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
2.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства с внутренним клиентом в рамках осуществления текущей деятельности	01.03.2024	Управление стратегического развития	Отчет управления стратегического развития о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом в рамках осуществления текущей деятельности с приложением указанного перечня
2.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов Министерства в рамках осуществления текущей деятельности	01.03.2024	Управление стратегического развития	Отчет управления стратегического развития о проведенной сегментации внутренних клиентов в

				рамках осуществления текущей деятельности с приложением профилей клиентских сегментов
2.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов Министерства по всем процессам взаимодействия с ними в рамках осуществления текущей деятельности	15.05.2024	Управление стратегического развития	Отчет управления стратегического развития об уровне удовлетворенности внутренних клиентов процессами взаимодействия с ним в рамках осуществления текущей деятельности
2.6.4.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом Министерства в рамках осуществления текущей деятельности	01.08.2024	Управление стратегического развития	Отчет управления стратегического развития о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках осуществления текущей деятельности с приложением таких описаний
2.6.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу всех процессов взаимодействия с внутренним клиентом Министерства в рамках осуществления текущей деятельности	31.10.2024	Управление стратегического развития	Отчет управления стратегического развития об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках осуществления текущей деятельности с приложением указанных планов
2.6.6.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках осуществления текущей деятельности от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Управление стратегического развития	Отчет управления стратегического развития о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках осуществления текущей деятельности
2.7.	Процессы взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения			
2.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.03.2024	Управление информационных ресурсов	Отчет управления информационных ресурсов о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения с приложением указанного перечня

2.7.2.	Проведена сегментация внутренних и внешних клиентов Министерства в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	01.03.2024	Управление информационных ресурсов	Отчет управления информационных ресурсов о проведенной сегментации внутренних и внешних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения с приложением профилей клиентских сегментов
2.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов Министерства процессами взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	15.05.2024	Управление информационных ресурсов	Отчет управления информационных ресурсов об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
2.7.4.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом Министерства по вопросам информационно-технического обеспечения	01.08.2024	Управление информационных ресурсов	Отчет управления информационных ресурсов о разработке описания целевого состояния всех процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения с приложением таких описаний
2.7.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом Министерства по вопросам информационно-технического обеспечения	31.10.2024	Управление информационных ресурсов	Отчет управления информационных ресурсов об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения с приложением указанных планов
2.7.6.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом, а по вопросам информационно-технического обеспечения от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Управление информационных ресурсов	Отчет управления информационных ресурсов о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
2.8.	Процессы взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования			

2.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования	01.03.2024	Управление бухгалтерского учета и консолидированной отчетности, управление по экономике и финансам	Отчет управления бухгалтерского учета и консолидированной отчетности о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования с приложением указанного перечня
2.8.2.	Проведена сегментация внутренних и внутренних клиентов Министерства по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования	01.03.2024	Управление бухгалтерского учета и консолидированной отчетности, управление по экономике и финансам	Отчет управления бухгалтерского учета и консолидированной отчетности о проведенной сегментации внутренних и внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования с приложением профилей клиентских сегментов
2.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов Министерства процессами взаимодействия с ними по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования	15.05.2024	Управление бухгалтерского учета и консолидированной отчетности, управление по экономике и финансам	Отчет управления бухгалтерского учета и консолидированной отчетности об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов процессами взаимодействия с ними по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования
2.8.4.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом Министерства по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования	01.08.2024	Управление бухгалтерского учета и консолидированной отчетности, управление по экономике и финансам	Отчет управления бухгалтерского учета и консолидированной отчетности о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования с приложением таких описаний

2.8.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу всех процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом Министерства по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования	31.10.2024	Управление бухгалтерского учета и консолидированной отчетности, управление по экономике и финансам	Отчет управления бухгалтерского учета и консолидированной отчетности об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования с приложением указанных планов
2.8.6.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом Министерства по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Управление бухгалтерского учета и консолидированной отчетности, управление по экономике и финансам	Отчет управления бухгалтерского учета и консолидированной отчетности о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, финансового планирования и финансирования
2.9.	Процессы взаимодействия по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
2.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия Министерства с внутренним и внешним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.03.2024	Отдел развития материально-технической базы отрасли	Отчет отдела развития материально-технической базы отрасли о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности с приложением указанного перечня
2.9.2.	Проведена сегментация внутренних и внешних клиентов Министерства по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.03.2024	Отдел развития материально-технической базы отрасли	Отчет отдела развития материально-технической базы отрасли о проведенной сегментации внутренних и внешних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности с приложением профилей клиентских сегментов

2.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних и внешних клиентов Министерства процессами взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.05.2024	Отдел развития материально-технической базы отрасли	Отчет отдела развития материально-технической базы отрасли об уровне удовлетворенности внутренних и внешних клиентов процессами взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
2.9.4.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом Министерства по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.08.2024	Отдел развития материально-технической базы отрасли	Отчет отдела развития материально-технической базы отрасли о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности с приложением таких описаний
2.9.5.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу всех процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом Министерства по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.10.2024	Отдел развития материально-технической базы отрасли	Отчет отдела развития материально-технической базы отрасли об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу всех процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности с приложением указанных планов
2.9.6.	Проведен реинжиниринг не менее 10% процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом Министерства по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности от общего количества таких процессов в Министерстве	31.12.2024	Отдел развития материально-технической базы отрасли	Отчет отдела развития материально-технической базы отрасли о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности