

УТВЕРЖДЕН
начальника Управления
Кузбасса

приказом
ЗАГС

"20" *декабря* 2023 года

План мероприятий "дорожная карта" Управления ЗАГС Кузбасса по внедрению Стандартов

(наименование исполнительного органа)

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	31.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации	31.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.3.	<u>Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [9]	X	X	X
1.4.	<u>Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [10]	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Приказ Управления ЗАГС об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов
1.5.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	22.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
1.6.	<u>Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации</u> [11]	29.03.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	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</u> [12]	30.06.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	20.06.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В.	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</u> [13]	07.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В.	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2. Кадровый блок [14]				
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	31.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел государственной службы и кадров, Елина А.И.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса о назначении сотрудника, 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	01.11.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел государственной службы и кадров, Елина А.И.	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	01.12.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел государственной службы и кадров, Елина А.И.	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	30.12.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел государственной службы и кадров, Елина А.И.	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) [15]				
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организации исполнения государственных полномочий	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

	порядок его ведения		и легализации документов, Балахончикова Ю.Н.	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	30.01.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел исполнения государственных полномочий и легализации документов, Балахончикова Ю.Н.	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	01.02.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел исполнения государственных полномочий и легализации документов, Балахончикова Ю.Н.	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.02.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел исполнения государственных полномочий и легализации документов, Балахончикова Ю.Н.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	01.02.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел исполнения государственных полномочий и легализации документов, Балахончикова Ю.Н.	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	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел исполнения государственных полномочий и легализации документов, Балахончикова Ю.Н.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)

3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел исполнения государственных полномочий и легализации документов, Балахончикова Ю.Н.	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки [16] Управление ЗАГС Кузбасса меры поддержки не предоставляет			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	x	x	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	x	x	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	x	x	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	x	x	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	x	x	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	x	x	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	x	x	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора) [17] Управление ЗАГС Кузбасса госконтроль не осуществляет			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	x	x	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)	x	x	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)	x	x	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)	x	x	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)	x	x	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)	x	x	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)	x	x	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	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концалова И.А.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса 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	Заместитель начальника Управления - ЗАГС Кузбасса Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концалова И.А.	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	30.12.2023	Заместитель начальника Управления - ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	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	01.02.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Заместитель начальника Управления - ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	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	Заместитель начальника Управления - ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	Заместитель начальника Управления - ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	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	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	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	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	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	01.01.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса 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	01.02.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	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	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.12.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел организационно-аналитической работы и статистики, Концедалова И.А.	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	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса 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	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	30.12.2023	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.01.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.02.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	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	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В.	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	01.07.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел информатизации и информационной безопасности, Вакуло А.Е.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса 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	01.08.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел информатизации и информационной безопасности, Вакуло А.Е.	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	01.09.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел информатизации и информационной безопасности, Вакуло А.Е.	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	01.10.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел информатизации и информационной безопасности, Вакуло А.Е.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса 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	01.11.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел информатизации и информационной безопасности, Вакуло А.Е.	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	01.10.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел информатизации и информационной безопасности, Вакуло А.Е.	Приказ (Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел информатизации и информационной безопасности, Вакуло А.Е.	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета [19]			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., финансово-экономический отдел, Придорожная А.Н.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса 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	01.08.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., финансово-экономический отдел, Придорожная А.Н.	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	01.09.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., финансово-экономический отдел, Придорожная А.Н.	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	01.10.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., финансово-экономический отдел, Придорожная А.Н.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса 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	01.11.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., финансово-экономический отдел, Придорожная А.Н.	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	01.10.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., финансово-экономический отдел, Придорожная А.Н.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., финансово-экономический отдел, Придорожная А.Н.	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.9.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности [20]			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел административно-хозяйственной деятельности и материального обеспечения, Проскурина О.М.	Приказ управления ЗАГС Кузбасса 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	01.08.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел административно-хозяйственной деятельности и материального обеспечения, Проскурина О.М.	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	01.09.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Крепак И.В., отдел административно-хозяйственной деятельности и материального обеспечения, Проскурина О.М.	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	01.10.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел административно-хозяйственной деятельности и материального обеспечения, Проскурина О.М.	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	01.11.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел административно-хозяйственной деятельности и материального обеспечения, Проскурина О.М.	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	01.10.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел административно-хозяйственной деятельности и материального обеспечения, Проскурина О.М.	Приказ Управления ЗАГС Кузбасса об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Заместитель начальника Управления ЗАГС Кузбасса, Кренак И.В., отдел административно-хозяйственной деятельности и материального обеспечения, Проскурина О.М.	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