

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Архивного управления Кузбасса



С.Н. Добрыдин

2023 года

Дорожная карта по внедрению Стандартов клиентоцентричности Архивного управления Кузбасса

(наименование исполнительного органа)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника управления	24.04.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	приказ управления от 24.04.2023 № 20
1.2.	Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в управлении	31.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Приказ управления об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях управления	31.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) подведомственного учреждения, согласованный с управлением, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в управлении	Не разрабатывается, т.к. на уровне региона утверждается единый порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) (см. п. 1.5 региональной ДК)		
1.5.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов управления	22.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Приказ управления о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в управлении
1.6.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) управления	01.04.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

1.7.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	Не разрабатывается, т.к. на уровне региона утверждается единый порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) (см. п. 1.6 региональной ДК)		
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 Юматова Н.А.	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.9.	Сформирован план оптимизации государственных услуг, предоставляемых управлением, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Приказ управления об утверждении плана оптимизации государственных услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	01.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	приказ управления
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	01.10.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	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 сотрудника, ответственного за ведение кадровой работы в управлении	01.11.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудника, ответственного за кадровую работу в управлении
2.4.	Утвержден план по развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	10.11.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	План по развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента			
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов)			
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	01.01.2024	Консультант управления Васютина Н.Н.	Приказ управления 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)	01.01.2024	Консультант управления Васютина Н.Н.	Отчет о проведении сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	01.02.2024	Консультант управления Васютина Н.Н.	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.04.2024	Консультант управления Васютина Н.Н.	Приказ управления об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	01.05.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	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)	30.06.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	01.12.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы осуществления государственной поддержки			Не осуществляются
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Приказ управления 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 в рамках процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.03.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами осуществления государственного контроля (надзора)

3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.06.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Приказ управления взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	15.06.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.07.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	План мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7..	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2024	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.12.2023	Консультант управления Васютина Н.Н.	Приказ управления 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	31.12.2023	Консультант управления Васютина Н.Н.	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	31.12.2023	Консультант управления Васютина Н.Н.	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	01.01.2024	Консультант управления Васютина Н.Н.	Приказуправления 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	01.02.2024	Консультант управления Васютина Н.Н.	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	Консультант управления Васютина Н.Н.	Приказ управления 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	Консультант управления Васютина Н.Н.	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 управления	31.12.2023	Консультант управления Филатова О.Е.	Приказ управления об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления	31.12.2023	Консультант управления Филатова О.Е.	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности управления	31.12.2023		Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности управления
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления	01.01.2024		Приказ управления об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления	01.02.2024	Консультант управления Филатова О.Е.	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления	01.03.2024		Приказ управления об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления	31.12.2024		Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			

3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	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	31.12.2023	Заместитель начальника управления Юматова Н.А.	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2023		Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.01.2024		Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.02.2024		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 Юматова Н.А.	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		Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	29.03.2024	Консультант управления Свистин Н.С.	Приказ управления 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	29.03.2024	Консультант управления Свистин Н.С.	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	28.06.2024	Консультант управления Свистин Н.С.	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	30.09.2024	Консультант управления Свистин Н.С.	Приказ управления 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	30.09.2024	Консультант управления Свистин Н.С.	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	30.09.2024	Консультант управления Свистин Н.С.	Приказ управления 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	Консультант управления Свистин Н.С.	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2023	Консультант управления Ефименко Е.А.	Приказ управления 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	31.12.2023	Консультант управления Ефименко Е.А.	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	31.12.2023		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	01.01.2024		Приказ управления 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	01.02.2024	Консультант управления Ефименко Е.А.	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		Приказ управления 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		Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.9.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2023	Ведущий консультант управления Агеева Н.Л.	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	31.12.2023	Ведущий консультант управления Агеева Н.Л.	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	31.12.2023		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	01.01.2024	Ведущий консультант управления	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	01.02.2024	Ведущий консультант управления Агеева Н.Л.	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	Ведущий консультант управления Агеева Н.Л.	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		Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности