



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

20.12.2023

№ 629

г. Екатеринбург

О внесении изменений в план мероприятий («дорожную карту») Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области по внедрению стандартов клиентоцентричности на территории Свердловской области, утвержденный приказом Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области от 22.09.2023 № 432

В соответствии со статьей 101 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в план мероприятий («дорожную карту») Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области по внедрению стандартов клиентоцентричности на территории Свердловской области, утвержденный приказом Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области от 22.09.2023 № 432 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области по внедрению стандартов клиентоцентричности на территории Свердловской области», изменения, изложив его в новой редакции (приложение).

2. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://energy.midural.ru>).

Министр

Н.Б. Смирнов

Приложение
к приказу Министерства энергетики
и жилищно-коммунального хозяйства
Свердловской области
от 20.12.2023 № 629

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

(«дорожная карта») Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области
по внедрению стандартов клиентоцентричности на территории Свердловской области

| Номер строки | Мероприятие | Срок реализации | Ответственный | Вид документа |
|--------------|---|-----------------|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Общеорганизационные мероприятия | | | |
| 1.1. | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (далее – Министерство) в должности не ниже заместителя руководителя Министерства | 08.12.2023 | начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина | приказ Министерства о назначении ответственного |
| 1.2. | Сформированы планы оптимизации государственных услуг в Министерстве, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки | 07.12.2023 | заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области Е.А. Свалов; начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов; | приказ Министерства об утверждении планов оптимизации услуг в Министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|------------|---|--|
| | | | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | |
| 1.3. | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в подведомственном учреждении Министерства | 08.12.2023 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | приказ государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Институт развития жилищно-коммунального хозяйства и энергосбережения им. Н.И. Данилова» о назначении |
| 1.4. | Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве | 22.12.2023 | заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области Е.А. Свалов; начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | приказ Министерства об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве |
| 1.5. | Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве | 22.12.2023 | заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области Е.А. Свалов; начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве, утвержденный Заместителем Министра энергетики и жилищно-коммунального |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|------------|--|---|
| | | | | хозяйства Свердловской области, ответственным за ведение клиентоцентричности в Министерстве |
| 1.6. | Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве | 07.03.2024 | заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области Е.А. Свалов; начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | приказ Министерства об утверждении модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве |
| 1.7. | Сформированы карты клиентских путей по всем услугам в Министерстве | 07.03.2024 | заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области Е.А. Свалов; начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов; начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам в Министерстве с приложением указанных карт |
| 1.8. | Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Министерстве | 07.03.2024 | заместитель Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области Е.А. Свалов; начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | приказ Министерства об утверждении порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|---|------------|--|--|
| 1.9. | Проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов в рамках сбора и анализа обратной связи, а также выявление проблем (при наличии) | 07.06.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) |
| 2. | Проведение мероприятий в кадровом подразделении Министерства | | | |
| 2.1. | Назначен сотрудник, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в кадровой работе Министерства | 08.12.2023 | начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина | приказ Министерства о назначении ответственного за внедрение в кадровой службе принципов и стандартов клиентоцентричности |
| 2.2. | Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), ключевых показателей эффективности кадровых процессов в Министерстве | 23.08.2024 | начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина | отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), ключевых показателей эффективности кадровых процессов в Министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|------------|--|---|
| 2.3. | Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников, ответственных за внедрение кадровых технологий в Министерстве | 23.08.2024 | начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина | отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников, ответственных за внедрение кадровых технологий в Министерстве |
| 2.4. | Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения Министерства и развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности | 10.12.2024 | начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина | приказ Министерства об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения Министерства и развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности |
| 3. | Проведение мероприятий по внедрению стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и стандарта для внутреннего клиента | | | |
| 3.1. | Предоставление услуг | | | |
| 3.1.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг и утвержден порядок его ведения | 07.03.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | приказ Министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг; |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|------------|--|---|
| | | | | отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг |
| 3.1.2. | Проведена сегментация клиентов по всем услугам | 07.03.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | отчет о проведении сегментации клиентов по всем услугам с приложением профилей клиентских сегментов |
| 3.1.3. | Проведена оценка удовлетворенности качеством предоставления всех услуг | 07.06.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | отчет об уровне удовлетворенности качеством предоставления всех услуг |
| 3.1.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг |
| 3.1.5. | Разработано описание целевой модели предоставления услуг | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | отчет о разработке описания целевой модели предоставления услуг с приложением таких описаний |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|--|
| 3.1.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг |
| 3.1.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг | 31.12.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская | отчет о реинжиниринге 10% процессов предоставления услуг |
| 3.2. | Предоставление мер государственной поддержки | | | |
| 3.2.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки | 07.03.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов; начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская; начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова; начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин; | приказ Министерства об утверждении перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|---|
| | | | <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | |
| 3.2.2. | Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки | 07.03.2024 | <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева;</p> <p>начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская;</p> <p>начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова;</p> <p>начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин;</p> <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | отчет о проведении сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|------------|---|---|
| 3.2.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки | 07.06.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская; начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова; начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин; начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина; заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова | отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки |
| 3.2.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки | 09.09.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов; начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская; начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова; | приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|--|
| | | | <p>начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин; начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина; заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | |
| 3.2.5. | Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки | 09.09.2024 | <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская; начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова; начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин; начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина; заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|--|
| 3.2.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская; начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова; начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин; начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина; заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова | приказ Министерства 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 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская; начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова; начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин; | отчет о реинжиниринге 10% процессов предоставления мер государственной поддержки |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|------------|---|---|
| | | | <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | |
| 3.3. | Рассмотрение обращений и запросов | | | |
| 3.3.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов | 07.03.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | <p>приказ Министерства об утверждении перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p> <p>отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов</p> |
| 3.3.2. | Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов | 07.03.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | отчет о проведении сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|--|--|
| 3.3.3. | Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов | 07.06.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | отчет об уровне удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов |
| 3.3.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов | 09.09.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов |
| 3.3.5. | Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов | 09.09.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов |
| 3.3.6 | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов | 09.09.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов |
| 3.3.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов | 31.12.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов | отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов |
| 3.4. | Обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства | | | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|---|
| 3.4.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства | 07.03.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | <p>приказ Министерства об утверждении перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства</p> <p>отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства</p> |
| 3.4.2. | Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства | 07.03.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства |
| 3.4.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности Министерства | 07.06.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет об уровне удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности Министерства |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|------------|---|---|
| 3.4.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства |
| 3.4.5. | Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства |
| 3.4.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства |
| 3.4.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства | 31.12.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства |
| 3.5. | Взаимодействие с внутренними клиентами | | | |
| 3.5.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом | 07.03.2024 | начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов; | приказ Министерства об утверждении перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|--|--|
| | | | <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева; начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская; начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова; начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина; начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова; начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин; начальник отдела стратегического развития и аналитического обеспечения Министерства О.А. Денисова; начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина; заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | <p>отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом</p> |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|------------|---|--|
| 3.5.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов | 07.03.2024 | <p>начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов;</p> <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева;</p> <p>начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская;</p> <p>начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова;</p> <p>начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина;</p> <p>начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова;</p> <p>начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин;</p> <p>начальник отдела стратегического развития и аналитического обеспечения Министерства О.А. Денисова;</p> <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | отчет о проведении сегментации внутренних клиентов |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|--|
| 3.5.3. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом | 09.09.2024 | <p>начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов;</p> <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева;</p> <p>начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская;</p> <p>начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова;</p> <p>начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина;</p> <p>начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торолова;</p> <p>начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин;</p> <p>начальник отдела стратегического развития и аналитического обеспечения Министерства О.А. Денисова;</p> <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|------------|---|--|
| 3.5.4. | Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом | 07.06.2024 | <p>начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов;</p> <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева;</p> <p>начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская;</p> <p>начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова;</p> <p>начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина;</p> <p>начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова;</p> <p>начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин;</p> <p>начальник отдела стратегического развития и аналитического обеспечения Министерства О.А. Денисова;</p> <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | отчет об уровне удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|---|
| 3.5.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 09.09.2024 | <p>начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов;</p> <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева;</p> <p>начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская;</p> <p>начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова;</p> <p>начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина;</p> <p>начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова;</p> <p>начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин;</p> <p>начальник отдела стратегического развития и аналитического обеспечения Министерства О.А. Денисова;</p> <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|--|
| 3.5.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 09.09.2024 | <p>начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов;</p> <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева;</p> <p>начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская;</p> <p>начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова;</p> <p>начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина;</p> <p>начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова;</p> <p>начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин;</p> <p>начальник отдела стратегического развития и аналитического обеспечения Министерства О.А. Денисова;</p> <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|------------|---|--|
| 3.5.7. | Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 31.12.2024 | <p>начальник отдела обеспечения правовой и организационной деятельности Министерства Д.Ю. Ефремов;</p> <p>начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева;</p> <p>начальник отдела оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства О.В. Белянская;</p> <p>начальник отдела обращения с твердыми коммунальными отходами Министерства Д.Р. Рыбакова;</p> <p>начальник отдела государственной службы и кадров Министерства О.А. Коньшина;</p> <p>начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова;</p> <p>начальник отдела топливно-энергетического комплекса Министерства Д.В. Секерин;</p> <p>начальник отдела стратегического развития и аналитического обеспечения Министерства О.А. Денисова;</p> <p>начальник отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Слепухина;</p> <p>заместитель начальника отдела экономики, тарифной политики и реформирования жилищно-коммунального хозяйства Министерства Л.А. Башкирова</p> | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 3.6. | Взаимодействие с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения | | | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|---|
| 3.6.1. | Формирование перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения | 07.03.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | <p>приказ Министерства об утверждении перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения</p> <p>отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения</p> |
| 3.6.2. | Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения | 07.03.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 3.6.3. | Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения | 07.06.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|---|
| | | | | информационно-технического обеспечения |
| 3.6.4. | Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 3.6.5. | Описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 3.6.6. | Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|--|
| 3.6.7. | Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения | 31.12.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 3.7. | Взаимодействие с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета | | | |
| 3.7.1. | Формирование перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета | 07.03.2024 | начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова | приказ Министерства об утверждении перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.7.2. | Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета | 07.03.2024 | начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова | отчет о проведении сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|--|--|
| 3.7.3. | Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета | 07.06.2024 | начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова | отчет о проведении оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.7.4. | Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета | 09.09.2024 | начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова | приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.7.5. | Описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета | 09.09.2024 | начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова | отчет о проведении описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.7.6. | Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета | 09.09.2024 | начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова | приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|---|
| | | | | с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.7.7. | Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета | 31.12.2024 | начальник финансово-экономического отдела Министерства А.М. Торопова | отчет о проведении реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.8. | Взаимодействие с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | | | |
| 3.8.1. | Формирование перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 07.03.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | <p>приказ Министерства об утверждении перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</p> <p>отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</p> |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|--|
| 3.8.2. | Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 07.03.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.8.3. | Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 07.06.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.8.4. | Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.8.5. | Описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|------------|---|---|
| | | | | осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.8.6. | Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 09.09.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.8.7. | Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 31.12.2024 | начальник отдела реализации государственной и инвестиционных программ Министерства Е.А. Васильева | отчет о проведении реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |