



СЛУЖБА ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

21.09.2023

305-01-05/100

Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности

В целях реализации пункта 4 распоряжения Правительства Российской Федерации от 14.02.2023 № 332-р, а также в целях внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность службы ЗАГС Астраханской области:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий («дорожную карту») по внедрению в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности (далее – дорожная карта).

2. Должностным лицам службы ЗАГС Астраханской области, указанным в дорожной карте, обеспечить выполнение мероприятий дорожной карты в установленные сроки.

3. Контроль за выполнением мероприятий дорожной карты возложить на заместителя руководителя службы ЗАГС Астраханской области.

Руководитель службы

Т.Н. Кособрюхова

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением службы
ЗАГС Астраханской области
от 21.09.2023 № 305-01-05/100

План мероприятий («дорожная карта») по внедрению в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1	Назначен ответственный за внедрение в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности (заместитель руководителя)	29.09.2023	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение о назначении заместителя руководителя службы ЗАГС Астраханской области ответственным лицом за внедрение в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности
1.2	Утверждена модель внедрения в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности	29.12.2023	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении модели внедрения в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности
1.3	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов службы ЗАГС Астраханской области	22.12.2023	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов службы ЗАГС Астраханской области
1.4	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов службы ЗАГС Астраханской области	22.12.2023	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов службы ЗАГС Астраханской области
1.5	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) службы ЗАГС Астраханской области	01.03.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в службе ЗАГС	01.02.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка и методики сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в службе

	Астраханской области			ЗАГС Астраханской области
1.7	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	01.03.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.8	Сформированы планы оптимизации государственных услуг службы ЗАГС Астраханской области, которые получили оценку «В» и (или) «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	07.11.2023	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении планов оптимизации государственных услуг службы ЗАГС Астраханской области
2. Кадровый блок				
2.1	Назначен ответственный за внедрение в кадровую работу стандартов клиентоцентричности	29.12.2023	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение о назначении ответственного лица за внедрение в кадровую работу стандартов клиентоцентричности
2.2	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадрового подразделения, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	01.03.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадрового подразделения, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадрового подразделения, ответственных за внедрение кадровых технологий	01.04.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадрового подразделения
2.4	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	01.11.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении плана 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)			
3.1.1	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	01.03.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг

			области	(сервисов) Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	01.04.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	01.06.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет об уровне удовлетворённости по всем услугам (сервисам)
3.1.4	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.07.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	01.09.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	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)	01.10.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.2.1	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.03.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение 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
3.2.2	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и	01.04.2024	Заместитель руководителя службы	Отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений

	запросов		ЗАГС Астраханской области	и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.06.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.2.4	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.07.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.5	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	01.09.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.2.6	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.10.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.7	Проведение реинжиниринга 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.3.1	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.03.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области
3.3.2	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.04.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области

			информации	
3.3.3	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.06.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области
3.3.4	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.07.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области
3.3.5	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.09.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области
3.3.6	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.10.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области
3.3.7	Проведение реинжиниринга 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	31.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области
3.4	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.4.1	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	01.03.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.2	Проведена сегментация внутренних клиентов	01.04.2024	Заместитель	Отчет о проведенной сегментации

			руководителя службы ЗАГС Астраханской области	внутренних клиентов
3.4.3	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	01.06.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.4.4	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.09.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.6	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.10.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.7	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.5.1	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.03.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Распоряжение 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
3.5.2	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения	01.04.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения

3.5.3	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.06.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.4	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.5	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.09.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.6	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.10.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.7	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области – начальник отдела обработки информации	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.6.1	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.03.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение 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
3.6.2	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.04.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.3	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.06.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.4	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Руководитель службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.5	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.09.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.6	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.10.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.7	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности