



СЛУЖБА ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

30.09.2024

305-01-05/106

Об утверждении плана
мероприятий по
реинжинирингу процессов в
службе ЗАГС Астраханской
области

Во исполнение плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности, утвержденного распоряжением службы ЗАГС Астраханской области от 21.09.2023 № 305-01-05/100:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий по реинжинирингу процессов в службе ЗАГС Астраханской области (далее — план).
2. Должностным лицам службы ЗАГС Астраханской области, указанным в плане, обеспечить выполнение мероприятий плана в установленные сроки.
3. Контроль за выполнением мероприятий плана возложить на заместителя руководителя службы ЗАГС Астраханской области.

Руководитель службы

Т.Н. Кособрюхова

УТВЕРЖДЕН
распоряжением службы
ЗАГС Астраханской области
от 30.09.2024 № 305-01-05/106

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕИНЖИНИРИНГУ ПРОЦЕССОВ В СЛУЖБЕ ЗАГС АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
1. Предоставление государственной услуги службы ЗАГС Астраханской области по проставлению апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами на территории Астраханской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия					
1.1	Обеспечение возможности оценки заявителем качества предоставления государственной услуги на всех этапах ее предоставления	01.10.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области; разработанный и внедренный онлайн-опросник оценки заявителем качества предоставления государственной услуги
1.2	Обеспечение возможности выбора заявителем удобного способа информирования о порядке предоставления государственной услуги, о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	01.11.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Постановление службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги
1.3	Внедрение системы предварительной записи на подачу заявления о предоставлении государственной услуги	01.11.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы	Постановление службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в административный

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	и получение результата государственной услуги			ЗАГС Астраханской области	регламент предоставления государственной услуги
1.4	Обеспечение возможности оказания помощи в составлении заявления о предоставлении государственной услуги каждому заявителю должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги	01.11.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Постановление службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги
1.5	Актуализация клиентских сегментов и типовых потребностей клиентов в рамках предоставления государственной услуги	01.11.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
1.6	Определение порядка и периодичности реинжиниринга процесса предоставления государственной услуги	01.11.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении порядка и периодичности реинжиниринга процесса предоставления государственной услуги
1.7	Определение порядка анализа клиентского пути в рамках предоставления государственной услуги при реинжиниринге	01.11.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении порядка анализа клиентского пути в рамках предоставления государственной услуги при реинжиниринге
1.8	Внесение соответствующих изменений в административный регламент предоставления государственной услуги	01.11.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Постановление службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в административный регламент предоставления государственной услуги
1.9	Разработка механизмов предоставления	01.12.2024	28.12.2024	Начальник финансово-	Распоряжение службы ЗАГС

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	государственной услуги заявителям с хроническими проблемами со здоровьем, людям, ограниченно или временно нетрудоспособным, людям с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людям с низким уровнем знания русского языка			экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Астраханской области об утверждении инструкции о механизмах предоставления государственной услуги заявителям с хроническими проблемами со здоровьем, людям, ограниченно или временно нетрудоспособным, людям с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людям с низким уровнем знания русского языка
1.10	Разработка порядка рассмотрения предложений клиентов и их применения для целей реинжиниринга услуги	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области
1.11	Проверка соответствия государственной услуги принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с листами самопроверки	25.12.2024	28.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
1.12	Разработка цифрового административного регламента предоставления государственной услуги	15.01.2025	25.12.2025	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Утвержденный руководителем службы ЗАГС Астраханской области цифровой административный регламент предоставления государственной услуги в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
					государственных и муниципальных услуг (функций)»
1.13	Совершенствование инструментов сбора обратной связи от клиентов	15.01.2025	25.12.2025	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
1.14	Обеспечение клиентам доступа к результатам сбора и анализа обратной связи и принятым на их основе решениям	15.01.2025	01.02.2025	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2. Мероприятия реинжиниринга процессов рассмотрения обращений					
2.1	Обеспечение приема обращений преимущественно по онлайн каналам связи	01.10.2024	01.11.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Информирование клиентов о возможности подачи обращений в электронном форме посредством электронной почты, соответствующих интернет- ресурсов; служебная записка руководителю службы ЗАГС

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
					Астраханской области о выполнении мероприятия
2.2	Обеспечение уточнения содержания обращения с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента	01.10.2024	01.11.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.3	Обеспечение приоритезации и определения сроков ответа на обращение с учетом личных обстоятельств клиента	01.10.2024	01.11.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.4	Обеспечение хранения и представления клиенту истории его обращений и ответов на них	01.10.2024	01.11.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.5	Обеспечение приема и регистрации обращений от клиентов с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания	01.10.2024	01.11.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	русского языка			Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	
2.6	Обеспечение уведомления о переадресации обращения, направления ответа на обращение удобным для клиента способом	01.10.2024	01.11.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.7	Обеспечение первичной обратной связи при приеме обращения	01.10.2024	01.11.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.8	Обеспечение подготовки ответа на обращение с учетом личных обстоятельств клиента (жизненной ситуации, профиля клиента, истории его обращений) в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента	01.10.2024	01.11.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.9	Обеспечение записи на личный прием удобным для клиента способом	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.10	Обеспечение уведомления клиента о предстоящем личном приеме за сутки и	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	за 2 часа до назначенного времени по удобным для клиента каналам связи			ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	области о выполнении мероприятия
2.11	Фиксация оценок качества клиентского опыта на всех этапах процесса рассмотрения обращения	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.12	Актуализация ответов на часто задаваемые в обращениях вопросы, размещенных на официальном сайте службы ЗАГС Астраханской области	01.10.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.13	Актуализация инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в службе ЗАГС Астраханской области (при необходимости)	01.10.2024	25.12.2024	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.14	Актуализация правил взаимодействия с клиентами в службе ЗАГС Астраханской области (при необходимости)	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.15	Публикация на официальном сайте	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель	Служебная записка руководителю

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	службы ЗАГС Астраханской области статистических данных о количестве обращений, их тематике, сроках их обработки в целях повышения прозрачности деятельности службы ЗАГС Астраханской области			руководителя службы ЗАГС Астраханской области	службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.16	Разработка порядка рассмотрения предложений внутренних клиентов об изменении процесса рассмотрения обращений	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области
2.17	Проверка соответствия процесса рассмотрения обращений принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с листами самопроверки	25.12.2024	28.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.18	Совершенствование инструментов сбора обратной связи от клиентов	15.01.2025	25.12.2025	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.19	Обеспечение клиентам доступа к результатам сбора и анализа обратной связи и принятым на их основе решениям	15.01.2025	01.02.2025	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.20	Проведение рабочих встреч, семинаров	15.01.2025	25.12.2025	Заместитель	Служебная записка руководителю

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	для должностных лиц службы ЗАГС Астраханской области, уполномоченных на рассмотрение обращений, в целях развития навыков работы с обращениями, включая методы эффективного разрешения конфликтов и работы с клиентами			руководителя службы ЗАГС Астраханской области	службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
2.21	Изготовление вывесок для органов ЗАГС Астраханской области со сведениями о названии органа ЗАГС и режима его работы, выполненных шрифтом Брайля для обеспечения информацией незрячих и плохо видящих клиентов	15.01.2025	25.12.2025	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
3. Мероприятия реинжиниринга процессов обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области					
3.1	Обеспечение клиенту возможности получения ответа на запрос информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области удобным способом	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Постановление службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок предоставления информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области пользователю информацией по его запросу
3.2	Разработка и утверждение типовой формы для однотипного/стандартного запроса о предоставлении информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Постановление службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок предоставления информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области пользователю информацией по его запросу

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
3.3	Обеспечение регулярного размещения информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
3.4	Проведение мониторинга размещения на сайте службы ЗАГС Астраханской области актуальной информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
3.5	Подготовка и направление предложений по доработке официального сайта службы ЗАГС Астраханской области (при необходимости)	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
3.6	Фиксация оценок качества клиентского опыта на всех этапах процесса обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
3.7	Разработка порядка рассмотрения предложений внутренних клиентов об изменении процесса обеспечения доступа к информации о деятельности службы ЗАГС Астраханской области	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области
3.8	Проверка соответствия процесса обеспечения доступа к информации о	25.12.2024	28.12.2024	Заместитель руководителя службы	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	деятельности службы ЗАГС Астраханской области принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с листами самопроверки			ЗАГС Астраханской области	области о выполнении мероприятия
3.9	Совершенствование инструментов сбора обратной связи от клиентов	15.01.2025	25.12.2025	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
3.10	Обеспечение клиентам доступа к результатам сбора и анализа обратной связи и принятым на их основе решениям	15.01.2025	01.02.2025	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
4. Мероприятия реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом					
4.1	Разработка порядка рассмотрения предложений внутренних клиентов об изменении процессов взаимодействия	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области
4.2	Обеспечение разработки планов адаптации вновь назначенных государственных гражданских служащих Астраханской области в службе ЗАГС Астраханской области (далее — служащие) и работников, вновь назначенных на должности в службе ЗАГС Астраханской области, не являющиеся должностями	15.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в положение об организации наставничества в службе ЗАГС Астраханской области

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	государственной гражданской службы Астраханской области (далее — работники)				
4.3	Организация процесса наставничества работников, впервые принятых на работу в службу ЗАГС Астраханской области, назначенных на новые должности, приступивших к исполнению трудовых обязанностей после значительного перерыва	01.11.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в положение об организации наставничества в службе ЗАГС Астраханской области
4.4	Разработка и утверждение порядка проведения мониторингов: - дисциплины реализации задач - социально-психологического климата в коллективе - текущей оценки компетенций служащих, работников через опрос их делового окружения (оценка 360) - взаимодействия с непосредственными руководителями	01.11.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении порядка проведения мониторинга процессов взаимодействия с внутренним клиентом
4.5	Разработка и утверждение порядка составления заданий на испытательный срок и ключевых показателей эффективности на период испытательного срока для служащих и работников, принятых на службу, работу с испытательным сроком	01.11.2024	25.12.2024	Заведующий сектором в отделе правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении порядка составления заданий на испытательный срок и ключевых показателей эффективности на период испытательного срока для служащих и работников, принятых на службу, работу с испытательным сроком
4.6	Проверка соответствия процесса	25.12.2024	28.12.2024	Заместитель	Служебная записка руководителю

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	взаимодействия с внутренним клиентом принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с листами самопроверки			руководителя службы ЗАГС Астраханской области	службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
4.7	Обеспечение проверки уровня владения служащими стандартами и навыками клиентоцентричности при проведении аттестации служащих	15.01.2025	15.02.2025	Заведующий сектором в отделе правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок работы комиссии для проведения аттестации служащих
4.8	Обеспечение клиентам доступа к результатам сбора и анализа обратной связи и принятым на их основе решениям	15.01.2025	01.02.2025	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
4.9	Проведение мониторинга удовлетворенности служащих, работников созданными условиями службы, труда	15.01.2025	31.03.2025	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
4.10	Обеспечение поощрения служащих, работников за внедренные предложения по совершенствованию деятельности службы ЗАГС при реализации их должностных обязанностей	15.01.2025	01.04.2025	Начальник отдела правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в распоряжение о ведомственных наградах службы ЗАГС Астраханской области
4.11	Создание организационной культуры	15.01.2025	01.06.2025	Заместитель	Распоряжение службы ЗАГС

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	службы ЗАГС Астраханской области: - разработка ценностей и миссии службы ЗАГС Астраханской области - раскрытие и доведение до широкого круга лиц информации о миссии, ключевых целях и задачах деятельности службы ЗАГС Астраханской области			руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Астраханской области об организационной культуре службы ЗАГС Астраханской области
4.12	Разработка и утверждение моделей компетенций групп должностей в службе ЗАГС Астраханской области	15.01.2025	31.10.2025	Заведующий сектором в отделе правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении моделей компетенций групп должностей в службе ЗАГС Астраханской области
4.13	Разработка и утверждение должностных регламентов, инструкций и профилей должностей в службе ЗАГС Астраханской области	15.01.2025	14.11.2025	Заведующий сектором в отделе правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении профилей должностей в службе ЗАГС Астраханской области; утвержденные руководителем службы ЗАГС Астраханской области должностные регламенты служащих, должностные инструкции работников
4.14	Разработка и утверждение порядка составления служащими индивидуальных планов профессионального развития	01.09.2025	25.12.2025	Заведующий сектором в отделе правового и кадрового обеспечения службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении порядка составления служащими индивидуальных планов профессионального развития
4.15	Проведение с должностными лицами службы ЗАГС Астраханской области,	15.01.2025	25.12.2025	Заместитель руководителя службы	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	назначаемыми наставниками, семинара-совещания по методам наставничества, обучению и развитию навыков общения в целях повышения эффективности процесса наставничества			ЗАГС Астраханской области	области о выполнении мероприятия
4.16	Совершенствование инструментов сбора обратной связи от клиентов	15.01.2025	25.12.2025	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
5. Мероприятия реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения					
5.1	Создание «облачного» хранилища данных в целях обеспечения возможности совместной работы над документами	01.10.2024	31.10.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
5.2	Разработка и утверждение порядка работы в «облачном» хранилище данных	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении порядка работы в «облачном» хранилище данных
5.3	Разработка памятки для клиентов о порядке и сроках выпуска криптографических ключей, действий при компрометации криптографических ключей	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Памятка о порядке и сроках выпуска криптографических ключей, действий при компрометации криптографических ключей
5.4	Разработка и утверждение порядка составления, направления и рассмотрения заявок клиентов о	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в распоряжение

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
	модификации программного обеспечения, технического обслуживания и ремонта технических средств рабочих станций			области — начальник отдела обработки информации	службы ЗАГС Астраханской области об утверждении организационно-распорядительных документов, касающихся обработки и защиты конфиденциальной информации, в службе ЗАГС Астраханской области
5.5	Фиксация оценок качества клиентского опыта на всех этапах процесса взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области — начальник отдела обработки информации	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
5.6	Разработка порядка рассмотрения предложений внутренних клиентов об изменении процессов взаимодействия	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области
5.7	Проверка соответствия процесса взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с листами самопроверки	25.12.2024	28.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
6. Мероприятия реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности					
6.1	Разработка и утверждение порядка работы в «облачном» хранилище данных	01.10.2024	25.12.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о порядке работы в «облачном» хранилище данных

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный за выполнение мероприятия	Результат
6.2	Разработка порядка составления, направления и рассмотрения заявок об обеспечении установленной деятельности (материально-техническом обеспечении, обеспечении бланками свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния и т.п.)	01.10.2024	20.12.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении порядка составления, направления и рассмотрения заявок об обеспечении установленной деятельности
6.3	Фиксация оценок качества клиентского опыта на всех этапах процесса взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.10.2024	25.12.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия
6.4	Разработка порядка рассмотрения предложений внутренних клиентов об изменении процессов взаимодействия на основании собранной обратной связи	01.10.2024	25.12.2024	Заместитель руководителя службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области о внесении изменений в порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области
6.5	Разработка плана-графика выездов инвентаризационной комиссии в отделы службы ЗАГС для проведения инвентаризации	10.12.2024	20.12.2024	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Распоряжение службы ЗАГС Астраханской области об утверждении плана-графика выездов инвентаризационной комиссии в отделы службы ЗАГС для проведения инвентаризации
6.6	Совершенствование инструментов сбора обратной связи от клиентов	15.01.2025	25.12.2025	Начальник финансово-экономического отдела службы ЗАГС Астраханской области	Служебная записка руководителю службы ЗАГС Астраханской области о выполнении мероприятия