



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

« 20 » января 2023

№ 129/01-01

Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области и определении лица, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» и инициативы «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, в соответствии с типовым планом мероприятий («дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации, утвержденным протоколом заседания Межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 4 августа 2023 г. № 76-АХ»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области.
2. Определяю себя должностным лицом, ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области.
3. Признать утратившим силу приказ Департамента промышленности и торговли Смоленской области от 18.09.2023 № 87/01-01.
4. Приказ довести до сведения заинтересованных лиц.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

П.Ю. Илюхин

УТВЕРЖДЕН
 приказом Министерства промышленности и торговли
 Смоленской области
 от 10.11.2023 № 129/02-01

**План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению
 стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя руководителя	20.11.2023	Министр промышленности и торговли Смоленской области П.Ю. Илюхин	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области	30.11.2023	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области
1.3.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства промышленности и торговли Смоленской области	10.12.2023	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов

1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства промышленности и торговли Смоленской области	22.12.2023	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Министерства промышленности и торговли Смоленской области	20.03.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	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) Министерства промышленности и торговли Смоленской области	20.03.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.7.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	20.06.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.8.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Министерства промышленности и торговли Смоленской области, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	07.12.2023	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель)	22.12.2023	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы –	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области о назначении сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе

			главный бухгалтер А.В. Демидова	принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	31.03.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	30.06.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области 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	31.03.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	31.03.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	30.06.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	30.09.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	30.09.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	30.09.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки			

3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	31.03.2024	Начальник отдела промышленности В.А. Моисеев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	31.03.2024	Начальник отдела промышленности В.А. Моисеев	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	30.06.2024	Начальник отдела промышленности В.А. Моисеев	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	30.09.2024	Начальник отдела промышленности В.А. Моисеев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	30.09.2024	Начальник отдела промышленности В.А. Моисеев	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	30.09.2024	Начальник отдела промышленности В.А. Моисеев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области 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 промышленности В.А. Мойсеев	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	31.03.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	31.03.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	30.06.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	30.09.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)

3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30.09.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30.09.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2024	Начальник отдела лицензирования Е.О. Антонова	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	30.06.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			

3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.03.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.03.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	30.06.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.4.	Утвержден порядок (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.12.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	31.03.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	31.03.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	30.06.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			

3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.03.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	31.03.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.06.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	Первый заместитель министра промышленности и торговли Смоленской области А.А. Афоньчев	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.03.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.03.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета

3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.06.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.9.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			

3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.03.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.03.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.06.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

3.9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	30.09.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Приказ Министерства промышленности и торговли Смоленской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Начальник отдела финансовой и организационно-правовой работы – главный бухгалтер А.В. Демидова	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности