

УТВЕРЖДЕН

Приказом государственного казенного
учреждения Новосибирской области
«Государственный архив
Новосибирской области»

от 13.10.2023 № 40-03

**План мероприятий («Дорожная карта») государственного казенного учреждения Новосибирской области
«Государственный архив Новосибирской области» по внедрению Стандартов клиентоцентричности**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
1	2	3	4	5
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в должности не ниже заместителя директора государственного казенного учреждения Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области» (далее - ГКУ НСО ГАНО)	06.10.2023	Директор ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО от 06.10.2023 № 67-од «О назначении ответственного по внедрению Стандартов клиентоцентричности в государственном казенном учреждении Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области»
1.2.	Разработка и утверждение организационной модели внедрения Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении модели внедрения Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО

1	2	3	4	5
1.3.	Создание рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО о создании рабочей группы и утверждении Положения о рабочей группе ГКУ НСО ГАНО по вопросам внедрения Стандартов клиентоцентричности
2.	Жизненные ситуации			
2.1.	Определены жизненные ситуации для услуг ГКУ НСО ГАНО (далее – жизненные ситуации ГКУ НСО ГАНО)	01.11.2023	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО
2.2.	Определены перечни услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации ГКУ НСО ГАНО	01.11.2023	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО
2.3.	Определено и осуществлено описание целевого состояния жизненных ситуаций ГКУ НСО ГАНО	01.11.2023	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО
2.4.	Утвержден перечень жизненных ситуаций ГКУ НСО ГАНО	01.11.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении перечня жизненных ситуаций ГКУ НСО ГАНО
3.	Координация внедрения клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО			
3.1.	Сформирован план по оптимизации услуг ГКУ НСО ГАНО	01.12.2023	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Отчет об утверждении плана оптимизации услуг

1	2	3	4	5
3.2.	Завершение оптимизации услуг ГКУ НСО ГАНО, в отношении которых были сформированы планы оптимизации	31.12.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Отчет об утверждении планов оптимизации услуг
3.3..	Сформированы карты клиентского пути по всем услугам ГКУ НСО ГАНО	25.12.2023	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО
3.4.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам	25.02.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО
3.5.	Утвержден план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций ГКУ НСО ГАНО	25.12.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций ГКУ НСО ГАНО
3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.06.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.7.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ГКУ НСО ГАНО	01.06.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ГКУ НСО ГАНО

1	2	3	4	5
3.8.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ГКУ НСО ГАНО	01.06.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.9.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.06.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
4.	Кадровый блок			
4.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО о назначении сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
4.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровой службы, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)	12.07.2024	Ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости менеджера по персоналу аппарата управления
4.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.07.2024	Ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств менеджера по персоналу аппарата управления

1	2	3	4	5
4.5.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	31.10.2024	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
5.1.	Назначен ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента в информационно-техническом обеспечении	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО о назначении ответственного за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента в информационно-техническом обеспечении
5.2.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.02.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента в вопросах информационно-технического обеспечения	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
5.3.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения	01.03.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента в вопросах информационно-технического обеспечения	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

1	2	3	4	5
5.4.	Проведена оценка удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения	01.04.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента в вопросах информационно-технического обеспечения	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
5.5.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.05.2024	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО, рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента в вопросах информационно-технического обеспечения	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении порядка (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
5.6.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.05.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента в вопросах информационно-технического обеспечения	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
5.7.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.06.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО

1	2	3	4	5
5.6.	Завершен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента в вопросах информационно-технического обеспечения	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения
6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета			
6.1.	Назначен ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО о назначении ответственного за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета
6.2.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	01.02.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета
6.3.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	01.03.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

1	2	3	4	5
6.4.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	01.04.2024	Ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
6.5.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	01.05.2024	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета
6.6.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	01.05.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
6.7.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу (инжинирингу) процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения (бюджетного) учета	01.06.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО
6.8.	Проведен реинжиниринг (инжиниринг) процессов	31.12.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках ведения

1	2	3	4	5
	взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского (бюджетного) учета		клиентоцентричности для внутреннего клиента в вопросах ведения бухгалтерского (бюджетного) учета	бухгалтерского (бюджетного) учета
7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
7.1.	Назначен ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО о назначении ответственного за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.2.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.02.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	Протокол заседания группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности
7.3.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности

1	2	3	4	5
7.4.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.04.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
7.5.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.05.2024	Ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО; ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.6.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.05.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.7.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу (инжинирингу) процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.06.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО

1	2	3	4	5
7.8.	Проведен реинжиниринг (инжиниринг) процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности для внутреннего клиента по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках административно-хозяйственной деятельности и имущественных отношений
8.	Процессы взаимодействия с клиентом			
8.1.	Процессы взаимодействия с клиентом при оказании массовых социально значимых услуг			
8.1.1.	Назначен ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при оказании массовых социально значимых услуг	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО о назначении ответственного за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при оказании массовых социально значимых услуг
8.1.2.	Сформирован перечень точек взаимодействия, жизненные ситуации и профиль с клиентом по вопросам оказания массовых социально значимых услуг	01.12.2023	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО Отчет о формировании перечня точек взаимодействия, жизненные ситуации и профиль с клиентом
8.1.3.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при оказании массовых социально значимых услуг	Отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
8.1.4.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при оказании массовых социально значимых услуг	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

1	2	3	4	5
8.1.5.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при оказании массовых социально значимых услуг	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках оказания услуги
8.1.6.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при оказании массовых социально значимых услуг	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
8.1.7.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.04.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
8.2.	Процессы взаимодействия с клиентом при предоставлении информации на основе архивных документов			
8.2.1.	Назначен ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении информации, основанной на архивных документах	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Приказ ГКУ НСО ГАНО о назначении ответственного за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении информации, основанной на архивных документах
8.2.2.	Сформирован перечень точек взаимодействия, жизненные ситуации и профиль клиента при предоставлении информации, основанной на архивных документах	01.12.2023	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Протокол заседания группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия, жизненных ситуаций и профиля клиента при предоставлении информации,

1	2	3	4	5
				основанной на архивных документах
8.2.3.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении информации, основанной на архивных документах	Отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
8.2.4.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении информации, основанной на архивных документах	Отчет об уровне удовлетворённости клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
8.2.5.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении информации, основанной на архивных документах	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках оказания услуги
8.2.6	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний.
8.2.7.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.04.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО

1	2	3	4	5
			ГАО	
8.3.	Процессы взаимодействия с клиентом при предоставлении услуг, связанных с организацией делопроизводства и хранения документов			
8.3.1.	Назначен ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении услуг, связанных с организацией делопроизводства и хранения документов	16.10.2023	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАО	Приказ ГКУ НСО ГАО о назначении ответственного за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении услуг, связанных с организацией делопроизводства и хранения документов
8.3.2.	Сформирован перечень точек взаимодействия, жизненные ситуации и профиль клиента при предоставлении услуг, связанных с организацией делопроизводства и хранения документов	01.12.2023	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАО	Протокол заседания группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАО
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия, жизненных ситуаций и профиля клиента
8.3.3.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении услуг, связанных с организацией делопроизводства и хранения документов	Отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
8.3.4	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении услуг, связанных с организацией делопроизводства и	Отчет об уровне удовлетворённости клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов

1	2	3	4	5
			хранения документов	
8.3.5.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО, ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении услуг, связанных с организацией делопроизводства и хранения документов	Приказ ГКУ НСО ГАНО об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках оказания услуги
8.3.6.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	01.02.2024	Ответственный за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности при предоставлении услуг, связанных с организацией делопроизводства и хранения документов	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний.
8.3.7.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.04.2024	Рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО	Приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов