

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

15.07.2025

Астрахань

№ 207

Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области в 2025-2026 гг.

В целях повышения уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области в 2025-2026 гг.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить План мероприятий («Дорожную карту») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области в 2025-2026 гг.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

А.А. Свиридов

Начальник отдела Львова А.В.

Приложение к приказу
 службы по тарифам Астраханской области
 от 15.07.2025 № 207

План мероприятий («Дорожная карта») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
 в службе по тарифам Астраханской области в 2025-2026 гг.

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
Организационные мероприятия				
1.1.	Проведен анализ основных межведомственных и внутриведомственных процессов службы по тарифам Астраханской области и актуализирован соответствующий реестр	15 июля 2025 г.	Локтева М.Н.	Отчет о результатах анализа актуальности реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти
1.2.	Проведен анализ точек взаимодействия с клиентами службы по тарифам Астраханской области в рамках всех групп процессов и (при необходимости) актуализирован соответствующий перечень	15 июля 2025 г.	Локтева М.Н.	Отчет о результатах анализа актуальности перечня точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти в рамках всех групп процессов
Рейнжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов				
2.2.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	15 июля 2025 г.	Локтева М.Н.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «боев»

2.2.2.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	18 июля 2025 г.	Локтева М.Н.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов обращений и запросов
2.2.3.	Утвержден план (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2025 г.	Свиридов А.А. Локтева М.Н.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.2.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.	Локтева М.Н.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.2.5.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.	Локтева М.Н.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов обращений и запросов

2.2.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2026 г.	Свиридов А.А. Локтева М.Н.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом				
2.3.1.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области (согласно реестру внутренних ответственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	15 июля 2025 г.	Локтева М.Н.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.3.2.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	18 июля 2025 г.	Локтева М.Н.	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
2.3.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2025 г.	Свиридов А.А. Локтева М.Н.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

2.3.4.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области (согласно реестру рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности) Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.	Локтева М.Н.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.3.5.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.	Локтева М.Н.	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области
2.3.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2026 г.	Свиридов А.А. Локтева М.Н.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом