



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

20.09.2023

№ 149

г. Екатеринбург

**Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению  
Стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций  
и развития Свердловской области**

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить План мероприятий («дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Исполняющий обязанности  
Министра

Е.А. Хлыбова

## УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства инвестиций  
и развития Свердловской области  
от 20.09.2023 № 149

«Об утверждении Плана мероприятий  
(«дорожной карты») по внедрению  
Стандартов клиентоцентричности  
в Министерстве инвестиций  
и развития Свердловской области»

## ПЛАН

**мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов  
кlientoцентричности в Министерстве инвестиций и развития  
Свердловской области Российской Федерации**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа
1	2	3	4	5
<b>1.</b>	<b>Общеорганизационные мероприятия</b>			
1.1.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже Заместителя Министра инвестиций и развития Свердловской области	08.12.2023	Министр инвестиций и развития Свердловской области Третьяков Владимир Валерьевич (далее – Министр); отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства инвестиций и развития Свердловской области (далее – приказ Министерства) о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство)
1.2.	Утверждение модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве	07.03.2024	Министр; Заместители Министра; отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы	приказ Министерства об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Министерстве
1.4.	Утверждение порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства	01.12.2023	Заместители Министра; отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства

1	2	3	4	5
1.5.	Формирование реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства	22.12.2023	Заместители Министерства; отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве
1.7.	Утверждение порядка регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Министерства	07.03.2024	Заместители Министерства; отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Министерстве
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии)	06.06.2024	Заместители Министерства; отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
<b>2.</b>	<b>Кадровый блок</b>			
2.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности	08.12.2023	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства о назначении сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадрового подразделения, процессов, стратегии, технологий), ключевых показателей эффективности (далее – КПЭ) кадровых процессов	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадрового подразделения, процессов, стратегии, технологий), КПЭ кадровых процессов
2.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий	06.06.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы
2.4.	Утверждение плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	09.09.2024	Заместители Министерства; отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства, утверждающий план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделе-

1	2	3	4	5
				ния, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	<b>Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента</b>			
3.1.	<b>Процессы предоставления мер государственной поддержки</b>			
3.1.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	07.03.2024	Заместители Министра; отдел государственной поддержки инвестиционной деятельности и сопровождения инвестиционных проектов Министерства*; отдел продвижения инвестиционного потенциала Министерства; отдел анализа развития предпринимательства и конкуренции Министерства; отдел территориального развития и инфраструктурных проектов Министерства*	приказ Министерства 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
3.1.2.	Проведение сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки	07.03.2024	отдел государственной поддержки инвестиционной деятельности и сопровождения инвестиционных проектов Министерства*; отдел продвижения инвестиционного потенциала Министерства; отдел анализа развития предпринимательства и конкуренции Министерства; отдел территориального развития и инфраструктурных проектов Министерства*	отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
	Проведение оценки удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	06.06.2024	отдел государственной поддержки инвестиционной деятельности и сопровождения инвестиционных проектов	отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки

1	2	3	4	5
			Министерства*; отдел продвижения инвестиционного потенциала Министерства; отдел анализа развития предпринимательства и конкуренции Министерства; отдел территориального развития и инфраструктурных проектов Министерства*	
	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	09.09.2024	Заместители Министра; отдел государственной поддержки инвестиционной деятельности и сопровождения инвестиционных проектов*; Отдел продвижения инвестиционного потенциала Министерства; отдел анализа развития предпринимательства и конкуренции; отдел территориального развития и инфраструктурных проектов Министерства*	приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.1.5.	Разработка описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	09.09.2024	отдел государственной поддержки инвестиционной деятельности и сопровождения инвестиционных проектов Министерства*; отдел продвижения инвестиционного потенциала Министерства; отдел анализа развития предпринимательства и конкуренции Министерства; отдел территориального развития и инфраструктурных проектов Министерства*	отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	09.09.2024	отдел государственной поддержки инвестиционной деятельности и сопровождения	приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов

1	2	3	4	5
			вождения инвестиционных проектов Министерства*; отдел продвижения инвестиционного потенциала Министерства; отдел анализа развития предпринимательства и конкуренции Министерства; отдел территориального развития и инфраструктурных проектов Министерства*	предоставления мер государственной поддержки
	Проведение реинжиниринга 10% процессов предоставления мер государственной поддержки	31.12.2024	отдел государственной поддержки инвестиционной деятельности и сопровождения инвестиционных проектов Министерства*; отдел продвижения инвестиционного потенциала Министерства; отдел анализа развития предпринимательства и конкуренции Министерства; отдел территориального развития и инфраструктурных проектов Министерства*	отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
<b>3.2. Процессы рассмотрения обращений и запросов</b>				
3.2.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей

1	2	3	4	5
	Проведение оценки удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	06.06.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	клиентских сегментов отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.5.	Разработка описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
	Проведение реинжиниринга 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства

1	2	3	4	5
<b>3.3.</b>	<b>Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства</b>			
3.3.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства
3.3.2.	Проведение сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства
	Проведение оценки удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности Министерства	06.06.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности Министерства
	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства
3.3.5.	Разработка описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства
	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения до-



1	2	3	4	5
				ступа к информации о деятельности Министерства
	Проведение реинжиниринга 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.12.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы	отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства
<b>3.4.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом</b>			
3.4.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.4.3.	Проведение оценки удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	06.06.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.4.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы	приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

1	2	3	4	5
3.4.7.	Проведение реинжиниринга 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
<b>3.5.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета</b>			
3.5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	07.03.2024	финансово-экономический отдел Министерства	приказ Министерства 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
3.5.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	07.03.2024	финансово-экономический отдел Министерства	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	06.06.2024	финансово-экономический отдел Министерства	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	09.09.2024	финансово-экономический отдел Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	09.09.2024	финансово-экономический отдел Министерства	отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

1	2	3	4	5
3.5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	09.09.2024	финансово-экономический отдел Министерства	приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.5.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	финансово-экономический отдел Министерства	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
<b>3.6.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</b>			
3.6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	07.03.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	06.06.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

1	2	3	4	5
3.6.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	09.09.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	приказ Министерства об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.6.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

\* В случае предоставления субсидий юридическим лицам из областного бюджета на создание инфраструктуры промышленных парков в Свердловской области в текущем году.

\*\* В случае принятия необходимого пакета правовых актов на уровне Российской Федерации, предусмотренных федеральным законом от 01.04.2020 № 69-ФЗ «О защите и поощрении капиталовложений в Российской Федерации» для реализации СЗПК в режиме публичной проектной инициативы в рамках полномочий субъекта Российской Федерации.