



УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

Л.С. П.П.П.П.П.П.

г. Новосибирск

№ 248

Об утверждении Плана мероприятий (дорожной карты) по внедрению стандартов клиентоцентричности в управлении ветеринарии Новосибирской области

В целях совершенствования деятельности управления ветеринарии Новосибирской области при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности управления ветеринарии Новосибирской области, в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, во исполнение поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко от 28.07.2023 № 6167-ПЗ6-ДГ, во исполнение пункта 2 распоряжения Правительства Новосибирской области от 27.09.2023 № 680-рп, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий (дорожную карту) по внедрению стандартов клиентоцентричности в управлении ветеринарии Новосибирской области.

2. Руководителям структурных подразделений управления ветеринарии Новосибирской области обеспечить выполнение мероприятий Плана.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления ветеринарии Новосибирской области Макарова С.В.

Начальник управления

О.А. Рожков

УТВЕРЖДЕН
приказом управления ветеринарии
Новосибирской области
от 28.09.2023, № 248

План мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в управлении ветеринарии Новосибирской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общеорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении ветеринарии Новосибирской области (далее - управление)	15.06.2023	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской области от 15.06.2023 № 172-лс «О назначении ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в управлении ветеринарии Новосибирской области».
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в управлении	08.08.2023	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской области от 08.08.2023 № 206 «О создании рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в управлении» (Утверждена рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в управлении и её состав, ответственный за внедрение - заместитель начальника управления)
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях управления	отсутствуют		

1.4.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов управления	отсутствует	п. 3.4. Дорожной карты Новосибирской области предусматривает утверждение на уровне региона единого порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов
1.5.	Сформированы реестры межведомственных и внутриведомственных процессов управления	22.12.2023	Приказ управления о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов управления
1.6.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) управления	01.01.2024	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.7.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) управления	отсутствует	В соответствии с п.3.6. Дорожной карты предусмотрено утверждение единого порядка сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	31.03.2024	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.9.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг управления ветеринарии Новосибирской области, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с	07.12.2023	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг

	использованием листов самопроверки			
1.10.	Определены и утверждены миссия и ключевые цели органа исполнительной власти	15.04.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской области «Об утверждении миссии и ключевых целях управления ветеринарии Новосибирской области»
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	31.12.2023	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской области «О назначении заместителя начальника отдела государственных закупок, контрольно-ревизионной, правовой и кадровой работы управления ветеринарии Новосибирской области, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности»
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12.09.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегий, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	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	31.12.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления, утверждающий План 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 внутреннего клиента» 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	01.02.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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)	01.03.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка по всем услугам (сервисам)	01.04.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	01.05.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)

3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	01.05.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	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)	01.06.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	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	отсутствуют		
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	отсутствуют		
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	отсутствует		
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	отсутствует		

3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	отсутствует		
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	отсутствует		
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления мер государственной поддержки	отсутствуют		
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора)			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	01.02.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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)	01.03.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка качества предоставления услуг ветеринарии по всем видам государственного контроля (надзора)	01.04.2024.	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	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)	01.05.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления 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)	01.05.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	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)	01.06.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления 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	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	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	01.02.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	01.03.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении; Соисполнители: начальник отдела – главный государственный ветеринарный инспектор Маслянинского района отдела государственной ветеринарной службы районов области	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	01.04.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнители: заместитель начальника отдела государственного надзора в области обращения с животными	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	01.05.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	01.05.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнители: руководители структурных подразделений управления	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	01.06.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности управления			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления	01.02.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской области «Об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления»
				Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления

3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления	01.03.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнители: начальник отдела – главный государственный ветеринарный инспектор Маслянинского района отдела государственной ветеринарной службы районов области	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности управления	01.04.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнители: начальник отдела – главный государственный ветеринарный инспектор Маслянинского района отдела государственной ветеринарной службы районов области	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности управления
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления	01.05.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской области «Об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности управления»

3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления	01.05.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнители: начальник отдела – главный государственный ветеринарный инспектор Маслянинского района отдела государственной ветеринарной службы районов области	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления	01.06.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской области «Об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления»
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления	31.12.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности управления
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			

3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	01.02.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	01.03.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнители: руководители структурных подразделений управления	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	01.04.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнители: руководители структурных подразделений управления	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	01.05.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской области об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.05.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнители: руководители структурных подразделений управления	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.06.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	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	отсутствует		
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствует		

3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствует		
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствует		
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствует		
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствует		
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	отсутствует		
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	01.02.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	01.03.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнитель: начальник отдела финансового обеспечения, бухгалтерского учета и отчетности	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	01.04.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, Соисполнитель: начальник отдела финансового обеспечения, бухгалтерского учета и отчетности	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	01.05.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления 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	01.05.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнитель: начальник отдела финансового обеспечения, бухгалтерского учета и отчетности	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	01.06.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления 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	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	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	01.02.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	01.03.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнитель: начальник отдела государственных закупок, контрольно-ревизионной, правовой и кадровой работы	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	01.04.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнитель: начальник отдела государственных закупок, контрольно-ревизионной, правовой и кадровой работы	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	01.05.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	01.05.2024	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении, соисполнитель: начальник отдела государственных закупок, контрольно-ревизионной, правовой и кадровой работы	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	01.06.2024	Начальник управления ветеринарии Новосибирской области	Приказ управления ветеринарии Новосибирской 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	Заместитель начальника управления ветеринарии Новосибирской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в управлении	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности