



СЛУЖБА ВЕТЕРИНАРИИ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

03.10.2025

г. Астрахань

№ 50

Об утверждении плана мероприятий («Дорожной карты») службы ветеринарии Астраханской области по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025-2026 гг.

Во исполнение поручения протокола Министерства экономического развития Российской Федерации от 22.05.2025 № 49-АХ по внедрению клиентоцентричности в государственное управление
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий («Дорожная карта») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в службе ветеринарии Астраханской области.

2. Назначить ответственным за исполнение плана мероприятий по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в службе ветеринарии Астраханской области заместителя руководителя службы – начальника отдела надзора в области обращения с животными, проведения мероприятий в сфере безопасности продукции животного происхождения, контроля за эпизоотическим мониторингом службы ветеринарии Астраханской области.

3. Структурным подразделениям службы ветеринарии Астраханской области обеспечить исполнение Плана мероприятий.

4. Отделу сопровождения государственных информационных систем, обработки и защиты информации службы ветеринарии Астраханской области разместить настоящий приказ на официальном сайте службы ветеринарии Астраханской области <http://vet.astrobl.ru>

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель службы

Ю.В. Евтеев

Утверждено
приказом службы ветеринарии
Астраханской области

от 09.10.2025 № 50



**План мероприятий («Дорожная карта»)
по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в службе ветеринарии Астраханской области**

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Проведен анализ точек взаимодействия с клиентами службы в рамках всех групп процессов и (при необходимости) актуализирован соответствующий перечень	2 квартал 2025 г.		Отчет о результатах анализа актуальности перечня точек взаимодействия с клиентами службы в рамках всех групп процессов
1.2.	Утверждена «дорожная карта» по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025-2026 гг	приказ № от 03.10.2025		Приказ «Об утверждении «дорожной карты» по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности на 2025-2026 гг
2.	Блок по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности			
2.1.	Рейнжинг государственных услуг			
2.1.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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 2025г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.2.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат рейнжингунгу по результатам	14 июля 2025г.		Отчет о формировании перечня услуг (сервисов),

	проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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			которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.3	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 августа 2025г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.4	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки их соответствия принципам и стандарты клиентоцентричности	30 сентября 2025г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей.»
2.1.5	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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 октября 2025г.		Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.6	Утвержден план (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	5 ноября 2025 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) утверждение плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)

2.1.7.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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 декабря 2025 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.8.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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 января 2026 г.		Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.9.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	04 февраля 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.10	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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	01 марта 2026 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

2.1.11	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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 апреля 2026 г.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.12	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг	5 мая 2026 г.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.13	Проведена оценка удовлетворенности внешних «клиентов предоставлением услуг (сервисов) 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.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.14	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их	14 июля 2026	Отчет формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)

2.1.15	соответствия	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг сервисов	04 августа 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг сервисов)
2.1.16		Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг сервисов) 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 сентября 2026 г.		Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг сервисов), включающий перечень выявленных проблем при наличии) и карту «болей»
2.1.17		Сформирован перечень услуг сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг сервисов) 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 октября 2026 г.		Отчет о формировании перечня услуг сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешним клиентам предоставлением услуг сервисов)
2.1.18		Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг сервисов)	4 ноября 2026 г.		Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг сервисов)
2.3		Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений запросов			
2.3.1		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	30 июня 2025 г.		Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

2.3.2	клиентоцентричности Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки 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	14 июля 2025 г.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.3.3	Утвержден план (внесения изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2025 г.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.3.4	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.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.3.5	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки 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	14 июля 2026 г.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.3.6.	Утвержден план (внесения изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	04 августа 2026	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений и

					действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.4	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом				
2.4.1.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи и отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025г.			Отчет о проведенной оценке удовлетворенности клиентов аспектами деятельности в службе, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.4.2.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом	14 июля 2025г.			Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе
	подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе 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				
2.4.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	04 августа 2025 г.			Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений и действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
2.4.4.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в	30 июня 2026 г.			Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

2.4.5.	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 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.		Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе
2.4.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом			Приказы (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений и действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом