

Отчет о разработке описания  
целевой модели процессов  
обеспечения доступа к информации  
о деятельности министерства  
промышленности, торговли  
и энергетики Астраханской области  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024г. №. \_\_\_\_\_

Целевая модель процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства промышленности, торговли и энергетики Астраханской области

I. Общие положения

1.1. Настоящая целевая модель процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства промышленности, торговли и энергетики Астраханской области (далее — Целевая модель, Министерство) разработана во исполнение пункта 3.5.5 Плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве, утверждённого распоряжением Министерства от 25.09.2023 года № 1009-р.

1.2. Настоящая Целевая модель описывает процессы обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства, а также права и обязанности должностных лиц Министерства, ответственных за организацию работы по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства.

1.3. Цель внедрения Целевой модели — обеспечить достижение показателей внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве.

1.4. Для целей настоящей Целевой модели используются следующие термины и определения:

клиент (внешний клиент) — гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, государственные органы, органы местного самоуправления, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

функция — деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

обратная связь — система, позволяющая выявить отношение клиентов к обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства;

онлайн-опрос — метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации;

«карта болей» — проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Министерством в различных формах, выявленная на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворённости при опросе; удовлетворённость клиента измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

## II. Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства

2.1. Размещение информации о деятельности Министерства в сети «Интернет».

2.1.1. Цель — обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности Министерства, затрагивающей его интересы.

2.1.2. Ценность для клиента — доступ клиента к информации о деятельности Министерства, затрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом.

2.1.3. Размещение информации о деятельности Министерства в сети «Интернет» осуществляется посредством сайта Министерства, официальных страниц Министерства в социальных сетях, специализированных интернет-ресурсов иных органов государственной власти.

2.1.4. Информационное наполнение сайта Министерства в сети «Интернет» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

2.1.5. Размещение информации на сайте Министерства осуществляют сотрудник Министерства, ответственный за информационное содержание разделов сайта Министерства.

2.1.6. Должностные лица структурных подразделений Министерства несут ответственность за содержание по направлениям своей деятельности размещённой информации (или её отсутствие), создание соответствующих разделов (страниц) сайта Министерства, наполнение и поддержание данных разделов (страниц) в актуальном состоянии, полноту и достоверность информации.

2.1.7. Контроль за своевременностью и достоверностью размещаемых информационных материалов осуществляют руководители структурных подразделений Министерства в соответствии с распределением обязанностей.

2.1.8. Информация о деятельности Министерства, размещаемая на официальных страницах Министерства в социальных сетях, включает в себя новости, социально значимую информацию, анонсы, фото- и видеоотчеты с официальных мероприятий и другую информацию.

2.1.9. Размещение информации о деятельности Министерства в сети «Интернет» посредством официальных страниц Министерства в социальных сетях, осуществляется заведующим сектором информационно-технического взаимодействия отдела информационно-технического обеспечения и организации государственных закупок Министерства.

2.2. Обнародование (опубликование) информации о деятельности Министерства в средствах массовой информации.

2.2.1. Цель — обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности Министерства, затрагивающей его интересы.

2.2.2. Ценность для клиента доступ клиента к интересующей его информации о деятельности Министерства доступным и удобным ему способом.

2.2.3. Обнародование (опубликование) информации о деятельности Министерства в средствах массовой информации осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также законодательством Российской Федерации о защите персональных данных, законодательством Российской Федерации о государственной тайне, коммерческой тайне или иной, охраняемой законом тайне.

2.2.4. Обнародование (опубликование) Министерством информации о своей деятельности в средствах массовой информации осуществляется посредством: проведения интервью с представителями Министерства, участия представителей Министерства в записи теле- и радиопрограмм; специализированных информационных мероприятий (пресс-конференции, брифинги, презентации, пресс-туры и иное) с участием представителей Министерства или проводимых при поддержке Министерства; официальных мероприятий, организуемых

Министерством либо с участием представителей Министерства (в том числе форумы, конференции, круглые столы, официальные визиты, межрегиональные и международные встречи, переговоры, совещания, съезды и иное); предоставления информации о деятельности Министерства по официальным запросам средств массовой информации.

2.2.6. Информация о деятельности Министерства, предоставляемая средствам массовой информации, включает в себя: анонсы, пресс-релизы, пост-релизы, информационные сообщения по вопросам деятельности Министерства, комментарии и интервью представителей Министерства.

2.2.7. Информация, предоставляемая средствам массовой информации, не должна содержать сведений, составляющих государственную тайну, а также служебную информацию ограниченного распространения.

2.3. Предоставления информации о деятельности Министерства по запросам.

2.3.1. Цель — адресное направление клиенту информации о деятельности Министерства, затрагивающей его интересы.

2.3.2. Ценность для клиента доступ клиента к интересующей его информации о деятельности Министерства доступным и удобным ему способом.

2.3.4. В Министерстве подлежат обязательному рассмотрению запросы информации о деятельности Министерства, поступающие в письменной форме, в виде электронных сообщений на адрес электронной почты, на официальный сайт Министерства, в социальных сетях или в устной форме во время личного приёма уполномоченным должностным лицом, а также по телефонам уполномоченных должностных лиц.

2.4. Должностные лица, ответственные за организацию работы по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства, имеют право не предоставлять информацию о деятельности Министерства в случаях, установленных в статье 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».