



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ,  
ТОРГОВЛИ И ЭНЕРГЕТИКИ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

14.10.2024

098-0

Об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в министерстве промышленности, торговли и энергетики Астраханской области

В соответствии с пунктов 3.4.6 Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоориентированности в министерстве промышленности, торговли и энергетики Астраханской области, утвержденного распоряжением министерства промышленности, торговли и энергетики Астраханской области от 25.09.2023 № 1009-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в министерстве промышленности, торговли и энергетики Астраханской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

И.А. Волынский

**УТВЕРЖДЕН**  
приказом министерства  
промышленности, торговли  
и энергетики Астраханской области  
от «14» 10 2024 г.

## ПЛАН

мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов  
в министерстве промышленности, торговли и энергетики Астраханской области

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок реализации	Ответственный за мероприятие	Результат
1.	Актуализация раздела «Обращения граждан» на официальном сайте министерства промышленности, торговли и энергетики Астраханской области (далее – министерство) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <a href="https://minprom.astrobl.ru">https://minprom.astrobl.ru</a> (далее – официальный сайт министерства)	По мере необходимости	Отдел информационно-технического обеспечения и организации государственных закупок министерства	Размещение актуальной информации в разделе «Обращения граждан» на официальном сайте министерства
2.	Анализ работы министерства в сфере рассмотрения обращений и запросов с разбивкой по курируемым направлениям	Ежеквартально	Отдел информационно-технического обеспечения и организации государственных закупок министерства, структурные подразделения министерства	Формирование информации об итогах работы министерства в сфере рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе

				юридических лиц с последующим размещением на официальном сайте министерства в разделе «Обращения граждан»
3.	Проведение оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в министерстве промышленности, торговли и энергетики Астраханской области	2 раза в год	Отдел информационно- технического обеспечения и организации государственных закупок министерства, структурные подразделения министерства	Составление отчета о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов в рамках рассмотрения обращений (запросов) в министерстве промышленности, торговли и энергетики Астраханской области