



Администрация Свободненского района Амурской области

РАСПОРЯЖЕНИЕ

12.11.2025

№ 445

г. Свободный

Об утверждении карты «болей» межведомственных внутриведомственных процессов Свободненского района

В целях реализации распоряжения Губернатора Амурской области от 04.08.2025 № 124-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Амурской области на 2025-2026 годы», в соответствии с распоряжением администрации Свободненского района от 20.05.2025 № 177 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в администрации Свободненского района», с учетом проведенного сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, рассмотрением запросов и обращений, выявленных проблем:

1. Утвердить карту «болей» межведомственных внутриведомственных процессов Свободненского района согласно приложению к настоящему распоряжению.
2. Отделам, подведомственным администрации Свободненского района выполнить мероприятия карты в установленные сроки.
3. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию на внутреннем портале электронного офиса Правительства области и размещению на официальном сайте администрации Свободненского района (<http://svobregion.amurobl.ru>).

Глава Свободненского района



Э.С.Агафонова



УТВЕРЖДЕНА
распоряжением администрации
Свободненского района
от 12.11.2025 № 445

Карта «болей» межведомственных внутриведомственных процессов Свободненского района

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1	2	3	4	5	6	7	8
Аналитическо-правовое управление администрации района							
1	Правовая экспертиза проектов нормативных правовых актов и проектов правовых актов ненормативного характера	- Разногласие в толковании законодательства. - Трудности в согласовании позиций и организаций совместной работы различных отделов, которые снижают оперативность и качество экспертизы - Не знание элементарных правил оформления НПА	Средняя	Высокая	- Консультация. - Проведение обучающего занятия по соблюдению правил юридической техники при подготовке НПА (наличие набора реквизитов, построение, использование терминологии и т.д.). - Проведение лекции (семинара) по использованию правовой системы «Консультант Плюс».	Ковалева Т.В. начальник аналитическо-правового управления	До 31.12.2025

2	Проведение конкурса на замещение вакантной должности муниципального служащего	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность заполнения документов, в особенности сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера. - Отсутствие необходимых справок 	Средняя	Высокая	<ul style="list-style-type: none"> - Консультация. - Создание чат-бота (для ответа на возникающие вопросы без отвлечения основного работника от трудовой функции) 	Ковалева Т.В. начальник аналитико-правового управления	До 31.12.2025
3	Подготовка документов для предоставления отпуска	<ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие единой электронной программы (по типу 1С-кадры) для оперативного взаимодействия с бухгалтерией, вся работа выстроена в ручном режиме 	Высокая	Высокая	<ul style="list-style-type: none"> - Установление программного обеспечения для сотрудника кадровой службы для оперативного сотрудничества с бухгалтерией 	Ковалева Т.В. начальник аналитико-правового управления	До 31.12.2025
4	Приём сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	<ul style="list-style-type: none"> - Основные проблемы при приеме сведений о доходах и имуществе включают неполноту и 	Средняя	Высокая	<ul style="list-style-type: none"> - Проведение обучающих занятий 	Ковалева Т.В. начальник аналитико-правового управления	До 31.12.2025

		недостоверность данных, сложность проверки сведений из-за их конфиденциальности, проблемы формального характера (неправильное оформление, ошибки),					
5	Установление опеки над недееспособным совершеннолетним гражданином	<ul style="list-style-type: none"> - Сложность с признанием гражданина недееспособным в судебном порядке - Сложность в сборе документов 	Средняя	Высокая	<ul style="list-style-type: none"> - Консультация потенциальных кандидатов в опекуны 	Маскова Е.В. главный специалист по опеке над недееспособными гражданами	До 31.12.2025

Отдел по культуре, молодежной политике, спорту и архивному делу администрации района

6	Государственная услуга «Присвоение спортивных разрядов на территории Свободненского района»	<ul style="list-style-type: none"> - Проблема в сборе необходимых документов, в связи с отдаленностью соревнований. - Необходимо время для сбора документов 	Средняя	Средняя	<ul style="list-style-type: none"> - Рекомендовать инструкторам спортсменов оперативно помогать в сборе документов, что позволит заявителю собрать документы быстрее 	Огий Ю.О. и.о. директора муниципального учреждения «Центр по развитию физической культуры, спорта, ВФСК ГТО и молодежной политики»	До 31.12.2025
---	---	---	---------	---------	---	--	---------------

						Свободненского района	
7	Государственная услуга «Выявление, учет, изучение и охрана памятников истории культуры»	- Отсутствие уведомлений о статусе поданных документов, необходимость информирования граждан о поэтапном рассмотрении заявления	Низкая	Низкая	- Перенаправление граждан на подачу заявлений посредством ЕПГУ	Лазарева Н.Ю. начальник отдела по культуре, молодежной политике, спорту и архивному делу администрации Свободненского района	До 31.12.2025
8	Государственная услуга «Исполнение запросов о предоставлении информации по определенной теме, событию, факту (тематические запросы)»	- Длительность получения результата	Средняя	Средняя	- Пересмотреть сроки административных процедур в Порядке исполнении запросов о предоставлении информации по определенной теме, событию, факту (тематические запросы)	Лазарева Н.Ю. начальник отдела по культуре, молодежной политике, спорту и архивному делу администрации Свободненского района	До 31.12.2025

Отдел по управлению образованием администрации Свободненского района

9	Награждение гражданина коллектива образовательной организации или	- Проблема в правильности оформления наградных документов	Высокая	Средняя	- Консультация граждан лично/ по телефону в Отделе по управлению образованием. - Организация семинара-	Пучнина Е.А. главный специалист по персоналу	До 01.04. 2026
---	---	---	---------	---------	---	--	----------------

					консультации для руководителей ОО		
10	Выдача разрешения принять в 1 класс детей, не достигших 6,5 лет и старше 8 лет	- Недостаточная информированность внешнего клиента о составе документов для подачи на получение разрешения	Низкая	Высокая	<ul style="list-style-type: none"> - Консультация граждан лично/ по телефону в Отделе по управлению образованием и в образовательных организациях. - Размещение информации о перечне документов на стенах «Информация для родителе». - При обращении выдача памяток со списком необходимых документов и адресами учреждений где их можно получить 	Комендацкая К.В. ведущий специалист ГРО	До 01.04. 2026
11	Постановка на учет и направление детей в образовательные учреждения, реализующие образовательные программы дошкольного образования	- Отсутствие личного кабинета на портале госуслуг.	Средняя	Высокая	-Техническая помощь родителю для регистрации на портале госуслуг в ОО и консультации о подтверждении личности в МФЦ	Комендацкая К.В. ведущий специалист ГРО	На постоянной основе

12	Рассмотрение обращений и запросов по направлению деятельности отдела	<ul style="list-style-type: none"> - Недостаточная информированность внешних клиентов о вопросах, входящих в компетенцию Отдела при подаче обращения или запроса. 	Низкая	Средняя	<ul style="list-style-type: none"> - Консультация граждан лично/по телефону. - Размещение в образовательных организациях дайджеста на информационных стенах для родителей 	Кузьминых Т.Е., заместитель начальника отдела	до 31.12.2025
13	Выплата компенсации части родительской платы за присмотр и уход за детьми в муниципальных организациях, находящихся на территории Свободненского района Амурской области, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования.	<ul style="list-style-type: none"> - Отсутствие личного кабинета на портале госуслуг. - Недостаточность информирования внешнего клиента получения муниципальной услуги через госуслуги 	Средняя	Высокая	<ul style="list-style-type: none"> - Техническая помощь родителю для регистрации на портале госуслуг в ОО 	Алексеенко Е.А. ведущий бухгалтер	На постоянной основе
14	Присвоение Образовательной организации статуса муниципальной инновационной площадки	<ul style="list-style-type: none"> - Не удовлетворяет качество информации на сайте отдела образования 	Низкая	Средняя	<ul style="list-style-type: none"> - Обеспечить открытую и доступную информацию на сайте отдела в разделе «Методическая работа» 	Изосимова А.А., руководитель группы развития образования Отдела	До 31.11.2025

15	Разрешение на открытие специальных (коррекционных) классов	- Отсутствие порядка согласования: не своевременное обращение руководителя	Низкая	Высокая	- Разработать порядок согласования, обеспечить консультирование руководителей	Перкина О.В., консультант отдела	До 01.01.2026
16	Выдача предварительного разрешения на совершение сделок с имуществом несовершеннолетних	- Сложность в получении полного пакета документов от внешнего клиента для предоставления муниципальной услуги	Средняя	Средняя	- Консультация граждан при устном, письменном обращении, а также посредством телефонной связи по вопросам процедуры предоставления муниципальной услуги; о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; о времени приема заявлений и сроке предоставления услуги. -Размещение информации на информационных стенах о предоставлении услуги	Землянская, С.В. руководитель сектора опеки и попечительства	До 31.12.2025
17	Установление опеки, попечительства (в том числе	- Недостаточность информации внешнего клиента	Высокая	Высокая	- Консультация граждан лично/ по телефону в Отделе по	О.В. Новикова консультант	До 31.12.2025

<p>предварительная опека и попечительство), патроната, освобождение опекуна (попечителя) от исполнения своих обязанностей в отношении несовершеннолетних граждан</p>	<p>получения муниципальной услуги через госуслуги</p>			<p>управлению образованием и в образовательных организациях.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Размещение информации о перечне документов на стенах «Информация для родителей». - При обращении выдача памяток со списком необходимых документов и адресами учреждений где их можно получить. 	<p>сектора опеки и попечительства</p>	
--	---	--	--	--	---	--