ПРАВИТЕЛЬСТВО КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 28.09.2023 | г. Красноярск | N 702-р |

1. В соответствии со статьей 103 Устава Красноярского края, в целях реализации федерального проекта "Государство для людей" направления "Развитие государственного управления" государственной программы Российской Федерации "Экономическое развитие и инновационная экономика", утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 N 316, утвердить план мероприятий ("дорожную карту") по внедрению стандартов клиентоцентричности в Красноярском крае согласно приложению.

2. Распоряжение вступает в силу со дня подписания.

Исполняющий обязанности

председателя Правительства края                                  С.В. Верещагин

Приложение

к распоряжению Правительства

Красноярского края

от 28.09.2023 N 702-р

План мероприятий ("дорожная карта") по внедрению стандартов клиентоцентричности в Красноярском крае

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Мероприятие | Срок реализации | Ответственный | Вид документа (результат) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Организационные мероприятия | | | |
| 1.1 | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в Красноярском края | 31.10.2023 | исполняющий обязанности председателя Правительства Красноярского края | распоряжение Губернатора Красноярского края |
| 1.2 | Сформирована рабочая группа по внедрению стандартов клиентоцентричности в Красноярском крае, ответственная за координацию и контроль внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Красноярского края (далее – рабочая группа) | 31.10.2023 | исполняющий обязанности председателя Правительства Красноярского края | распоряжение Губернатора Красноярского края |
| 1.3 | Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Красноярском крае | 29.12.2023 | рабочая группа | протокол рабочей группы об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в Красноярском крае |
| 1.4 | Создана Лаборатория пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами АНО "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации" | 01.11.2023 | исполняющий обязанности председателя Правительства Красноярского края | отчет об открытии лаборатории пользовательского тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами АНО "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации" |
| 1.5 | Проведена стратегическая сессия по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в государственном управлении для исполнительных органов Красноярского края с привлечением представителей АНО "Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации" | 01.11.2023 | исполняющий обязанности  первого заместителя Губернатора Красноярского края – руководителя Администрации Губернатора Красноярского края | отчет о проведении стратегической сессии по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в государственном управлении |
| 1.6 | Утвержден план ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Красноярском крае | 31.03.2024 | управление пресс-службы Губернатора и Правительства Красноярского края | медиаплан ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Красноярском крае |
| 1.7 | Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов Красноярского края | 30.11.2023 | рабочая группа | протокол рабочей группы об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов Красноярского края |
| 1.8 | Утвержден порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) исполнительными органами Красноярского края | 29.03.2024 | рабочая группа | протокол рабочей группы об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) исполнительными органами Красноярского края |
| 2 | Жизненные ситуации | | | |
| 2.1 | Определены 2 жизненные ситуации Красноярского края (далее – жизненные ситуации Красноярского края) | 30.11.2023 | рабочая группа | протоколы рабочей группы об определении жизненных ситуаций Красноярского края |
| 2.2 | Утверждены перечни услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Красноярского края | 30.11.2023 | рабочая группа | протоколы рабочей группы об утверждении перечней услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Красноярского края |
| 2.3 | Утверждены описания целевых состояний жизненных ситуаций Красноярского края | 15.12.2023 | рабочая группа | протоколы рабочей группы об утверждении целевых состояний жизненных ситуаций Красноярского края |
| 2.4 | Сформированы межведомственные планы мероприятий по достижению целевых состояний жизненных ситуаций Красноярского края | 15.12.2023 | рабочая группа | проекты межведомственных планов мероприятий по достижению целевых состояний жизненных ситуаций Красноярского края |
| 2.5 | Утверждены межведомственные планы мероприятий по достижению целевых состояний жизненных ситуаций Красноярского края | 29.03.2024 | рабочая группа | протоколы рабочей группы об утверждении межведомственных планов мероприятий по достижению целевых состояний жизненных ситуаций Красноярского края |
| 2.6 | Реализованы целевые состояния жизненных ситуаций Красноярского края | 15.11.2024 | рабочая группа | реализация целевых состояний жизненных ситуаций Красноярского края |
| 3 | Координация внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах Красноярского края | | | |
| 3.1 | В исполнительных органах Красноярского края, оказывающих услуги, получивших оценки "В" или "Г" по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, сформированы планы оптимизации таких услуг | 07.12.2023 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении планов оптимизации услуг, получивших оценки "В" или "Г" по итогам проведения самооценки |
| 3.2 | Завершена оптимизация услуг исполнительных органов, в отношении которых были сформированы планы оптимизации | 31.12.2024 | рабочая группа | отчет о результатах оптимизации услуг исполнительных органов Красноярского края, получивших оценки "В" или "Г" по итогам проведения самооценки |
| 3.3 | В органах исполнительной власти назначены ответственные за внедрение клиентоцентричности | 31.10.2023 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности |
| 3.4 | В исполнительных органах Красноярского края сформированы реестры межведомственных и внутриведомственных процессов в соответствии с типовой формой | 22.12.2023 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов |
| 3.5 | В исполнительных органах Красноярского края в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии) | 28.06.2024 | рабочая группа | отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) в исполнительных органах Красноярского края |
| 3.6 | В исполнительных органах Красноярского края, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) | 30.09.2024 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) |
| 3.7 | В исполнительных органах Красноярского края, предоставляющих меры государственной поддержки, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки | 30.09.2024 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки |
| 3.8 | В исполнительных органах Красноярского края, осуществляющих государственный контроль (надзор), утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) | 30.09.2024 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) |
| 3.9 | В исполнительных органах Красноярского края утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов | 30.09.2024 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов |
| 3.10 | В исполнительных органах Красноярского края утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти | 30.09.2024 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности |
| 3.11 | В исполнительных органах Красноярского края утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 30.09.2024 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 3.12 | Красноярский край получил оценку не ниже 40 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности | 31.12.2024 | исполняющий обязанности председателя Правительства Красноярского края; управление кадров и государственной службы Губернатора Красноярского края | отчет о достижении оценки не ниже 40 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности |
| 4 | Координация исполнения мероприятий кадрового блока в исполнительных органах Красноярского края | | | |
| 4.1 | В исполнительных органах Красноярского края назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы) | 29.12.2023 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края о назначении ответственных за внедрение в кадровой работе стандартов клиентоцентричности |
| 4.2 | В исполнительных органах Красноярского края проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов | 12.09.2024 | рабочая группа | отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы в исполнительных органах Красноярского края |
| 4.3 | В исполнительных органах Красноярского края проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий | 12.09.2024 | рабочая группа | отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб исполнительных органов Красноярского края |
| 4.4 | В исполнительных органах Красноярского края разработаны планы по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности | 31.12.2024 | рабочая группа | приказы исполнительных органов Красноярского края об утверждении планов по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности в исполнительных органах Красноярского края |
| 5 | Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | | | |
| 5.1 | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 29.03.2024 | рабочая группа | протокол рабочей группы об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом |
| 5.2 | Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 29.03.2024 | рабочая группа | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом |
| 5.3 | Проведена оценка удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 28.06.2024 | рабочая группа | отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом |
| 5.4 | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 30.09.2024 | рабочая группа | протокол рабочей группы об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |
| 5.5 | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 30.09.2024 | рабочая группа | отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |
| 5.6 | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 30.09.2024 | рабочая группа | протокол рабочей группы об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |
| 5.7 | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 31.12.2024 | рабочая группа | отчет о проведении реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |