

Типовой план мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов

клиентоцентричности

Челябинской области

(исполнительный орган)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в должности по соответствующим направлениям деятельности	до 01.09.2023	Руководитель исполнительного органа Челябинской области	Приказ (ы) о назначении
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в органе	до 01.09.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Ведомственный акт
1.3.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	до 30.11.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
1.4.	<u>Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) исполнительного органа Челябинской области [1]</u>	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт

1.5.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	до 01.12.2023	структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.6.	<u>Сформированы планы оптимизации государственных услуг исполнительного органа Челябинской области, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки[2]</u>	до 07.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы по единой методике мониторинг в эффективности работы с кадрами	до 30.06.2024	структурное подразделение органа, ответственное за кадровое обеспечение	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
2.2.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	до 31.12.2023	структурное подразделение органа, ответственное за кадровое обеспечение	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.3.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	до 31.12.2024	структурное подразделение органа, ответственное за кадровое обеспечение	Утвержден ведомственный План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента			
3.1.	Процессы предоставления услуг (сервисов)[3]			
3.1.1.		до 01.11.2023		

	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	до 01.12.2023	структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	до 01.12.2023	структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	до 01.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Ведомственный акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	до 31.12.2023	структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	<u>Процессы предоставления мер государственной поддержки[4]</u>			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки

3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки	до 31.12.2023	структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки с приложением таких описаний
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления мер государственной поддержки	31.12.2024	структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки
3.3.	<u>Процессы осуществления государственного контроля (надзора)[5]</u>			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)

3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	до 01.11.20213	структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	до 31.12.2023	структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2024	структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в

				рамках рассмотрения обращений и запросов
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	до 01.11.2023	структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	до 31.12.2023	структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	до 01.12.2024	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 01.11.2023	сотрудники, ответственные за взаимодействие со	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к

			средствами массовой информации	информации о деятельности ведомства
3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 01.11.2023	сотрудники, ответственные за взаимодействие со средствами массовой информации	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	до 01.11.2023	сотрудники, ответственные за взаимодействие со средствами массовой информации	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 31.12.2023	сотрудники, ответственные за взаимодействие со средствами массовой информации	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	до 31.12.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности

3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.12.2024	сотрудники, ответственные за взаимодействие со средствами массовой информации	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом		структурное подразделение органа	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов		структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом		структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом		структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности

3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.7.	<u>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения[6]</u>			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения		структурное подразделение органа	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения		структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения		структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения		структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.8.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета[7]			
3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета		структурное подразделение органа	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета		структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета		структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета		структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним

				клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.9.	<u>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности[8]</u>			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		структурное подразделение органа	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности

3.9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.9.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.10.	<u>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом [9]</u>			
3.10.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом		структурное подразделение органа	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.10.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом		структурное подразделение органа	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом
3.10.3.	Проведена оценка удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом		структурное подразделение органа	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом

3.10.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.10.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом		структурное подразделение органа	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
3.10.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом		Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности
3.10.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом		структурное подразделение органа	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом