



ПРАВИТЕЛЬСТВО ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ

28 сентября 2023 года

№ 658-рп

Иркутск

**Об утверждении плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению
Стандартов клиентоцентричности в Иркутской области**

В целях совершенствования деятельности исполнительных органов государственной власти Иркутской области при взаимодействии с гражданами и субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в государственном управлении Иркутской области, а также в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, руководствуясь частью 4 статьи 66, статьей 67 Устава Иркутской области:

1. Утвердить план мероприятий («Дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Иркутской области (прилагается).

2. Руководителям исполнительных органов государственной власти Иркутской области:

1) в срок до 28 сентября 2023 года утвердить планы мероприятий («Дорожные карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в возглавляемых исполнительных органах государственной власти Иркутской области (далее – планы мероприятий);

2) в течение одного рабочего дня со дня утверждения планов мероприятий направить их в адрес министерства цифрового развития и связи Иркутской области.

3. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации Иркутской области» (ogirk.ru).

Председатель Правительства
Иркутской области

К.Б. Зайцев

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Правительства
Иркутской области
от 28 сентября 2023 года
№ 658-рп

**ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ («ДОРОЖНАЯ КАРТА»)
ПО ВНЕДРЕНИЮ СТАНДАРТОВ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1. Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в Иркутской области	1 сентября 2023 года (исполнено)	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области	Распоряжение Губернатора Иркутской области о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в Иркутской области
1.2.	Создание рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление на территории Иркутской области (далее – рабочая группа)	1 сентября 2023 года (исполнено)	Первый заместитель Председателя Правительства Иркутской области	Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области о создании рабочей группы
1.3.	Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в Иркутской области	20 января 2024 года	Рабочая группа	Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об организационной модели внедрения клиентоцентричности в Иркутской области
1.4.	Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Иркутской области	1 февраля 2024 года	Аппарат Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области	Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об утверждении плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Иркутской области

2. Жизненная ситуация				
2.1.	Определение не менее 1 жизненной ситуации в Иркутской области (далее – жизненная ситуация)	1 октября 2023 года	Рабочая группа	Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об определении жизненной ситуации
2.2.	Утверждение перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненную ситуацию	1 ноября 2023 года	Рабочая группа	Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об утверждении перечня услуг (функций, сервисов), входящих в жизненную ситуацию
2.3.	Утверждение описания целевого состояния жизненной ситуации	1 декабря 2023 года	Рабочая группа	Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об утверждении описания целевого состояния жизненной ситуации
2.4.	Формирование межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации	15 декабря 2023 года	Рабочая группа	Сформированный межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации
2.5.	Утверждение межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации	20 января 2024 года	Рабочая группа	Межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации, утвержденный протоколом рабочей группы
2.6.	Реализация целевого состояния жизненной ситуации	15 ноября 2024 года	Рабочая группа, исполнительные органы государственной власти Иркутской области, ответственные за проработку жизненной ситуации	Отчет о реализации целевого состояния жизненной ситуации, утвержденный протоколом рабочей группы
3. Координация внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Иркутской области				

3.1.	Во всех исполнительных органах государственной власти Иркутской области, оказывающих услуги, оцененных на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, сформированы планы оптимизации таких услуг	7 декабря 2023 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской оказывающие услуги	группа, органы власти области,	Отчет об утверждении планов оптимизации услуг в исполнительных органах государственной власти Иркутской области, оцененных «В» или «Г» по итогам проведения самооценки, утвержденный протоколом рабочей группы
3.2.	Завершение оптимизации услуг исполнительных органов государственной власти Иркутской области, в отношении которых были сформированы планы оптимизации	31 декабря 2024 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской оказывающие услуги	группа, органы власти области,	Отчет о результатах оптимизации услуг исполнительных органов государственной власти Иркутской области, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки, утвержденный протоколом рабочей группы
3.3.	Назначение ответственных за внедрение клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Иркутской области	31 декабря 2023 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Иркутской области, утвержденный протоколом рабочей группы
3.4.	Формирование реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядка их ведения в исполнительных органах государственной власти Иркутской области	22 декабря 2023 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения исполнительными органами государственной власти Иркутской области, утвержденный протоколом рабочей группы
3.5.	Утверждение исполнительными органами государственной власти Иркутской области порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	31 марта 2024 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет об утверждении исполнительными органами государственной власти Иркутской области порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов), утвержденный протоколом рабочей группы

3.6.	Проведение исполнительными органами государственной власти Иркутской области в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии)	30 июня 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной власти Иркутской области	группа, органы власти	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов в исполнительных органах государственной власти Иркутской области, включающий перечень выявленных проблем (при наличии), утвержденный протоколом рабочей группы
3.7.	Утверждение исполнительными органами государственной власти Иркутской области, оказывающими услуги (предоставляющих сервисы), планов мероприятий по реинжинирингу процессов оказания услуг (предоставления сервисов)	30 сентября 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной власти Иркутской области, оказывающие услуги (предоставляющие сервисы)	группа, органы власти, услуги	Отчет об утверждении исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов оказания услуг (предоставления сервисов), утвержденный протоколом рабочей группы
3.8.	Утверждение исполнительными органами государственной власти Иркутской области, предоставляющими меры государственной поддержки, планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	30 сентября 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной власти Иркутской области, предоставляющие меры государственной поддержки	группа, органы власти, меры	Отчет об утверждении исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки, утвержденный протоколом рабочей группы
3.9.	Утверждение исполнительными органами государственной власти Иркутской области, осуществляющими государственный контроль (надзор), планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30 сентября 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной власти Иркутской области, осуществляющие государственный контроль (надзор)	группа, органы власти, контроль	Отчет об утверждении исполнительными органами государственной власти Иркутской области, осуществляющими государственный контроль (надзор), планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора), утвержденный протоколом рабочей группы

3.10.	Утверждение исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30 сентября 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет об утверждении исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов, утвержденный протоколом рабочей группы
3.11.	Утверждение исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Иркутской области	30 сентября 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет об утверждении исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Иркутской области. утвержденный протоколом рабочей группы
3.12.	Утверждение исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30 сентября 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет об утверждении исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом, утвержденный протоколом рабочей группы
3.13.	Получение Иркутской областью оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	31 декабря 2024 года	Рабочая группа		Отчет о достижении Иркутской областью оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности. утвержденный протоколом рабочей группы
4. Координация исполнения мероприятий кадрового блока в исполнительных органах государственной власти Иркутской области					

4.1.	Назначение в исполнительных органах государственной власти Иркутской области сотрудников, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения вопросам кадровой работы)	31 декабря 2023 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет о назначении в исполнительных органах государственной власти Иркутской области сотрудников, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности, утвержденный протоколом рабочей группы
4.2.	Проведение в исполнительных органах государственной власти Иркутской области самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	12 сентября 2024 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет о проведении в исполнительных органах государственной власти Иркутской области самооценки уровня зрелости кадровой работы, утвержденный протоколом рабочей группы
4.3.	Проведение в исполнительных органах государственной власти Иркутской области самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	12 сентября 2024 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет о проведении в исполнительных органах государственной власти Иркутской области самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, утвержденный протоколом рабочей группы

4.4.	Разработка исполнительными органами государственной власти Иркутской области планов по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	31 декабря 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной власти Иркутской области группа, органы власти	Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Иркутской области, имеющих независимую кадровую службу
5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом				
5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	1 февраля 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной власти Иркутской области группа, органы власти	Отчет о рассмотрении сформированных перечней точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом, утвержденный протоколом рабочей группы. Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об утверждении перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	1 марта 2024 года	Рабочая исполнительные органы государственной власти Иркутской области группа, органы власти	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом, утвержденный протоколом рабочей группы

5.3.	Проведение оценки удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	1 апреля 2024 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом, утвержденный протоколом рабочей группы
5.4.	Утверждение порядка взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	1 июня 2024 года	Рабочая группа		Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об утверждении порядка взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	1 июля 2024 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом, утвержденный протоколом рабочей группы
5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	1 августа 2024 года	Рабочая группа		Распоряжение первого заместителя Председателя Правительства Иркутской области об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31 декабря 2024 года	Рабочая исполнительные государственной Иркутской области	группа, органы власти	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом, утвержденный протоколом рабочей группы