УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства

Курской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| [**План мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Курской области**](file:///C%3A%5CUsers%5C4600-1001%5CDesktop%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%94%D0%9A_%D0%B2%D1%81%D0%B5_%D0%9E%D0%98%D0%92%284%29.xlsx#RANGE!A87)  |
| № п/п | **Мероприятие** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Вид документа (результат)** |
| **1.** | **Организационные мероприятия** |
| 1.1. | Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в Курской области | 13.01.2023 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Распоряжение Губернатора Курской области от 13.01.2023 №13-рг |
| 1.2. | Назначение органа власти (организация, структурное подразделение, рабочая группа), ответственного за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Курской области | 05.07.2023 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Распоряжение Правительства Курской области от 05.07.2023 № 621-рп |
| 1.3. | Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в Курской области | 31.10.2023 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Распоряжение (иной ненормативный правовой акт) об организационной модели внедрения клиентоцентричности в Курской области |
| 1.4. | Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Курской области | 29.03.2024 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Медиаплан (форма утверждения определяется субъектом Российской Федерации) |
| **2.** | **Жизненные ситуации** |
| 2.1. | Определение не менее 1 жизненной ситуации Курской области (далее – жизненные ситуации Курской области) | 01.10.2023 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричностии развитию информационного общества в Курской области |
| 2.2. | Утверждение перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Курской области | 31.10.2023 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области |
| 2.3. | Утверждение описания целевого состояния жизненных ситуаций Курской области | 30.11.2023 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области |
| 2.4. | Формирование межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Курской области | 15.12.2023 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Курской области |
| 2.5. | Утверждение межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Курской области | 29.02.2024 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области |
| 2.6. | Реализация целевого состояния жизненных ситуаций Курской области | 15.11.2024 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о реализации целевого состояния жизненных ситуаций Курской области |
| **3.** | **Координация внедрения клиентоцентричности в органах исполнительной власти Курской области** |
| 3.1. | Формирование в исполнительных органах Курской области планов оптимизации услуг, оценённых на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки | 07.12.2023 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об утверждении планов оптимизации услуг органов исполнительной власти Курской области, оценённых «В» или «Г» по итогам проведения самооценки |
| 3.2. | Завершение оптимизации услуг исполнительных органов Курской области, в отношении которых были сформированы планы оптимизации | 31.12.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о результатах оптимизации услуг органов исполнительной власти Курской области, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки |
| 3.3. | Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в исполнительных органах Курской области | 31.10.2023 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности  |
| 3.4. | Формирование реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения в исполнительных органах Курской области | 22.12.2023 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения органами исполнительной власти Курской области |
| 3.5. | Утверждение единого порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) | 29.03.2024 | Министерство цифрового развития и связи Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области |
| 3.6. | Проведение в исполнительных органах Курской области в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии) | 28.06.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) |
| 3.7. | Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) в исполнительных органах Курской области, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы | 30.08.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) органами исполнительной власти Курской области |
| 3.8. | Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки в исполнительных органах Курской области, предоставляющих меры государственной поддержки | 30.08.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки органами исполнительной власти Курской области |
| 3.9. | Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) в исполнительных органах Курской области, осуществляющих государственный контроль (надзор) | 30.08.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) органами исполнительной власти Курской области |
| 3.10. | Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в исполнительных органах Курской области | 30.08.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов органами исполнительной власти Курской области |
| 3.11. | Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности исполнительных органов Курской области | 30.08.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органами исполнительной власти Курской области |
| 3.12. | Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом в исполнительных органах Курской области | 30.08.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом органами исполнительной власти Курской области |
| 3.13. | Утверждение единого порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов Курской области | 22.12.2023 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Распоряжение (иной ненормативный правовой акт) об утверждении единого порядка сбора и анализа обратной связи |
| 3.14. | Получение Курской областью оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности | 31.12.2024 | Заместитель председателя Правительства Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о достижении оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности |
| **4.** | [**Координация исполнения мероприятий кадрового блока в исполнительных органах Курской области**](file:///C%3A%5CUsers%5C4600-1001%5CDesktop%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%94%D0%9A_%D0%B2%D1%81%D0%B5_%D0%9E%D0%98%D0%92%284%29.xlsx#RANGE!A91) |
| 4.1. | Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения вопросам кадровой работы) в исполнительных органах Курской области, имеющих независимую кадровую службу | 29.12.2023 | Департамент государственной службы Администрации Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о назначении сотрудников органов исполнительной власти Курской области, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности  |
| 4.2. | Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов в исполнительных органах Курской области, имеющих независимую кадровую службу | 29.03.2024 | Департамент государственной службы Администрации Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы  |
| 4.3. | Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий, в исполнительных органах Курской области, имеющих независимую кадровую службу | 28.06.2024 | Департамент государственной службы Администрации Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб органов исполнительной власти Курской области |
| 4.4. | Разработка планов по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности в исполнительных органах Курской области, имеющих независимую кадровую службу | 30.08.2024 | Департамент государственной службы Администрации Курской области | Ведомственный акт об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности |
| **5.** | [**Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета**](file:///C%3A%5CUsers%5C4600-1001%5CDesktop%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%94%D0%9A_%D0%B2%D1%81%D0%B5_%D0%9E%D0%98%D0%92%284%29.xlsx#RANGE!A93) |
| 5.1. | Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 29.03.2024 | Министерство финансов и бюджетного контроля Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской областиОтчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом |
| 5.2. | Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета | 29.03.2024 | Министерство финансов и бюджетного контроля Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о проведенной сегментации внутренних клиентов |
| 5.3. | Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 28.06.2024 | Министерство финансов и бюджетного контроля Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним |
| 5.4. | Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30.07.2024 | Министерство финансов и бюджетного контроля Курской области | Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом |
| 5.5. | Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 16.08.2024 | Министерство финансов и бюджетного контроля Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 5.6. | Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30.08.2024 | Министерство финансов и бюджетного контроля Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области |
| 5.7. | Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 31.12.2024 | Министерство финансов и бюджетного контроля Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, административно-хозяйственной деятельности и имущественных отношений |
| **6.** | [**Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности**](file:///C%3A%5CUsers%5C4600-1001%5CDesktop%5C%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%94%D0%9A_%D0%B2%D1%81%D0%B5_%D0%9E%D0%98%D0%92%284%29.xlsx#RANGE!A94) |
| 6.1. | Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 29.03.2024 | Администрация Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской областиОтчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом |
| 6.2. | Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности | 29.03.2024 | Администрация Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о проведенной сегментации внутренних клиентов |
| 6.3. | Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 28.06.2024 | Администрация Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним |
| 6.4. | Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30.07.2024 | Администрация Курской области | Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом |
| 6.5. | Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 16.08.2024 | Администрация Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 6.6. | Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30.08.2024 | Администрация Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области |
| 6.7. | Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 31.12.2024 | Администрация Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, административно-хозяйственной деятельности и имущественных отношений |
| **7.** | **Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом** |
| 7.1. | Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 29.03.2024 | Министерство имущества Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской областиОтчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом |
| 7.2. | Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 29.03.2024 | Министерство имущества Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имущество |
| 7.3. | Проведение оценки удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 28.06.2024 | Министерство имущества Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом |
| 7.4. | Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 30.07.2024 | Министерство имущества Курской области | Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |
| 7.5. | Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 16.08.2024 | Министерство имущества Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |
| 7.6. | Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 30.08.2024 | Министерство имущества Курской области | Протокол заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области |
| 7.7. | Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 31.12.2024 | Министерство имущества Курской области | Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |