

Приложение № 3

УТВЕРЖДЕН

распоряжением Правительства
Кировской области
от 18.09.2023 № 281

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
(«дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Кировской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
1	Организационные мероприятия			
1.1	Создан координационный совет по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области	10.11.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской области	распоряжение Правительства Кировской области о создании координационного совета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области
1.2	Утверждена организационная модель внедрения стандартов клиентоцентричности в Кировской области	20.12.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской области	распоряжение Правительства Кировской области об утверждении организационной модели внедрения стандартов клиентоцентричности в Кировской области
1.3	Утвержден план информационной кампании о внедрении стандартов клиентоцентричности в Кировской	30.03.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области;	план информационной кампании о внедрении стандартов клиентоцентричности в

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	области		управление массовых коммуникаций Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	Кировской области
2	Жизненные ситуации			
2.1	Определено не менее одной жизненной ситуации в целях оптимизации и обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям стандартов клиентоцентричности	20.11.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской области; Кировское областное государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ); органы исполнительной власти Кировской области	протокол координационного совета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области
2.2	Утвержден перечень услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации	30.11.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской области; МФЦ; органы исполнительной власти Кировской области	протокол координационного совета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области
2.3	Утверждено описание целевого состояния жизненных ситуаций	15.12.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	протокол координационного совета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области
2.4	Сформирован межведомственный план мероприятий по достижению целевого	15.12.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской	межведомственный план мероприятий по достижению

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	состояния жизненных ситуаций		области; МФЦ; органы исполнительной власти Кировской области	целевого состояния жизненных ситуаций
2.5	Утвержден межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций	30.03.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; МФЦ; органы исполнительной власти Кировской области	протокол координационного совета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Кировской области
2.6	Реализовано целевое состояние жизненных ситуаций	15.11.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; МФЦ; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций
3	Координация внедрения стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Кировской области			
3.1	В органах исполнительной власти Кировской области назначено лицо, ответственное за внедрение стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти Кировской области)	30.11.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о назначении лица, ответственного за внедрение стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Кировской области
3.2	В органах исполнительной власти Кировской области, предоставляющих государственные услуги, получившие оценки «В» и «Г» по итогам проведения	07.12.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской области; МФЦ;	отчет об утверждении планов оптимизации государственных услуг органов исполнительной власти Кировской области,

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	самооценки с использованием листов самопроверки, сформированы планы оптимизации таких услуг		органы исполнительной власти Кировской области	получивших оценки «В» и «Г» по итогам проведения самооценки
3.3	Завершена оптимизация государственных услуг органов исполнительной власти Кировской области, в отношении которых были сформированы планы оптимизации	31.12.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; МФЦ; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о результатах оптимизации государственных услуг органов исполнительной власти Кировской области, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.4	В органах исполнительной власти Кировской области утверждены реестры межведомственных и внутриведомственных процессов и порядок их ведения	20.12.2023	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения органами исполнительной власти Кировской области
3.5	В органах исполнительной власти Кировской области утверждены порядки сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	30.03.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской области; МФЦ; органы исполнительной власти Кировской области, предоставляющие услуги (сервисы)	отчет об утверждении порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) органами исполнительной власти Кировской области
3.6	В органах исполнительной власти Кировской области в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены	30.06.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; администрация Губернатора и Правительства Кировской	отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	проблемы (при наличии)		области; органы исполнительной власти Кировской области	наличии)
3.7	В органах исполнительной власти Кировской области, предоставляющих услуги и сервисы, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг и сервисов	30.09.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; МФЦ; органы исполнительной власти Кировской области	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг и сервисов органами исполнительной власти Кировской области
3.8	В органах исполнительной власти Кировской области, предоставляющих меры государственной поддержки, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	30.09.2024	министерство промышленности, предпринимательства и торговли Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки органами исполнительной власти Кировской области
3.9	В органах исполнительной власти Кировской области, осуществляющих государственный контроль (надзор), утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30.09.2024	министерство экономического развития Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) органами исполнительной власти Кировской области
3.10	В органах исполнительной власти Кировской области утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций	30.09.2024	администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов граждан и организаций органами исполнительной власти Кировской области

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
3.11	В органах исполнительной власти Кировской области утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Кировской области	30.09.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области; Центр управления регионом Кировской области	отчет об утверждении органами исполнительной власти Кировской области планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Кировской области
3.12	В органах исполнительной власти Кировской области утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.09.2024	администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом органами исполнительной власти Кировской области
3.13	Обеспечено достижение Кировской областью уровня зрелости внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности не менее 40%	31.12.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о достижении Кировской областью уровня зрелости внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности не менее 40% в соответствии с Методикой оценки достижения результатов «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне», утвержденной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
				04.08.2023 № 76-АХ
4	Координация исполнения мероприятий кадрового блока в органах исполнительной власти Кировской области			
4.1	В органах исполнительной власти Кировской области назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровую работу принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже начальника структурного подразделения по вопросам кадровой работы)	01.12.2023	администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о назначении сотрудников органов исполнительной власти Кировской области, ответственных за внедрение в кадровую работу принципов и стандартов клиентоцентричности
4.2	В органах исполнительной власти Кировской области проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности кадровых процессов	12.09.2024	администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы, эффективности кадровых процессов
4.3	В органах исполнительной власти Кировской области проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых подразделений, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о проведении органами исполнительной власти Кировской области самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых подразделений, ответственных за внедрение кадровых технологий
4.4	В органах исполнительной власти Кировской области разработаны планы по совершенствованию организационной структуры кадрового	30.12.2024	администрация Губернатора и Правительства Кировской области; органы исполнительной власти	ведомственный акт об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности		Кировской области	кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
5	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
5.1	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.03.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления»	ненормативный правовой акт об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
5.2	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения	30.03.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления»	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения
5.3	Проведена оценка удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом в рамках	30.06.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области;	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
	информационно-технического обеспечения		Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления»	взаимодействия с ним в рамках информационно-технического обеспечения
5.4	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления»	приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
5.5	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления»	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
5.6	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.09.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития	приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
			информационных ресурсов и систем управления»	обеспечения
5.7	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.12.2024	министерство информационных технологий и связи Кировской области; Кировское областное государственное бюджетное учреждение «Центр стратегического развития информационных ресурсов и систем управления»	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
6	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом			
6.1	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	01.03.2024	министерство имущественных отношений Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	ненормативный правовой акт об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
6.2	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.03.2024	министерство имущественных отношений Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
6.3	Проведена оценка удовлетворенности внутреннего клиента в рамках взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом	30.06.2024	министерство имущественных отношений Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом
6.4	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	министерство имущественных отношений Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
6.5	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	министерство имущественных отношений Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
6.6	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	министерство имущественных отношений Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	ведомственный акт об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
6.7	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.12.2024	министерство имущественных отношений Кировской области; органы исполнительной власти Кировской области	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом