



ГУБЕРНАТОР САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 28.09.2023 № 213-р

О внесении изменения в распоряжение Губернатора Самарской области от 19.12.2022 № 326-р «Об утверждении Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области»

В целях исполнения поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации от 28.07.2023 № 6167-ПЗ6-ДГ:

1. Внести в распоряжение Губернатора Самарской области от 19.12.2022 № 326-р «Об утверждении Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области» изменение, изложив План мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области в редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Опубликовать настоящее распоряжение в средствах массовой информации.

3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

И.о. Губернатора
Самарской области



В.В.Кудряшов

001281

ПРИЛОЖЕНИЕ
к распоряжению Губернатора
Самарской области
от 28.09.2023 № 213-р

План мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
1. Организационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в Самарской области	Исполнено	Администрация Губернатора Самарской области (далее – АГ СО)	Пункт 3 распоряжения Губернатора Самарской области от 19.12.2022 № 326-р «Об утверждении Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области»
1.2.	Назначен орган власти (организация, структурное подразделение, рабочая группа), ответственный за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Самарской области (далее – координационный орган)	Исполнено	АГ СО	Пункт 2 распоряжения Губернатора Самарской области от 19.12.2022 № 326-р «Об утверждении Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области»
1.3.	Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Самарской области	Исполнено	АГ СО	Распоряжение Правительства Самарской области от 10.03.2023 № 85-р «О внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность органов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
				исполнительной власти Самарской области»
1.4.	Утвержден план ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Самарской области	30.03.2024	Координационный орган; органы исполнительной власти Самарской области (далее – ОИВ СО)	Медиапланы, утвержденные руководителями ОИВ СО
2. Жизненные ситуации				
2.1.	Определены жизненные ситуаций для внедрения принципов клиентоцентричности (далее – жизненные ситуации)	Исполнено	АГ СО; министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области (далее – МТЗМ СО); министерство социально-демографической и семейной политики Самарской области (далее – МСДСП СО); министерство образования и науки Самарской области (далее – МО СО)	Распоряжение Правительства Самарской области от 25.04.2023 № 208-р «Об утверждении Перечня жизненных ситуаций, подлежащих клиентоцентричной трансформации в первоочередном порядке, услуг (функций) и сервисов, входящих в жизненные ситуации, подлежащие клиентоцентричной трансформации в первоочередном порядке» (далее – распоряжение № 208)
2.2.	Утвержден перечень услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации	Исполнено	АГ СО; МТЗМ СО; МСДСП СО; МО СО	Распоряжение № 208

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
2.3.	Утверждено описание целевого состояния жизненных ситуаций	15.11.2023	Координационный орган; МТЗМ СО; МСДСП СО; МО СО	Протокол заседания координационного органа об утверждении описания целевого состояния жизненных ситуаций
2.4.	Сформированы межведомственные планы мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций	15.12.2023	МТЗМ СО; МСДСП СО; МО СО	Межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций
2.5.	Утверждены межведомственные планы мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций	15.03.2024	АГ СО; МТЗМ СО; МСДСП СО; МО СО	Протокол заседания координационного органа об утверждении межведомственных планов мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций
2.6.	Реализовано целевое состояние жизненных ситуаций	15.11.2024	МТЗМ СО; МСДСП СО; МО СО	Отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций
3. Координация внедрения клиентоцентричности в ОИВ СО				
3.1.	Во всех ОИВ СО, предоставляющих государственные услуги, получивших оценки «В» и «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, утверждены планы оптимизации таких услуг	07.12.2023	Координационный орган; ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчеты ОИВ СО об утверждении планов оптимизации государственных услуг, получивших оценки «В» и «Г» по итогам проведения самооценки
3.2.	Завершена оптимизация государственных услуг, в отношении которых были составлены планы оптимизации	31.12.2024	Координационный орган; ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги	Отчеты ОИВ СО о результатах оптимизации государственных услуг, получивших оценки «В» и «Г» по итогам проведения самооценки
3.3.	Во всех ОИВ СО назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности	Исполнено	АГ СО; ОИВ СО	Отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
3.4.	Утвержден порядок ведения реестра (каталога) процессов органа исполнительной власти Самарской области (далее – реестр процессов)	Исполнено	АГ СО; департамент информационных технологий и связи Самарской области	Методология цифровой трансформации процессов с элементами бережливого управления для применения в Администрации Губернатора Самарской области, органах исполнительной власти Самарской области (инвентаризации процессов), утвержденная распоряжением Правительства Самарской области от 13.10.2022 № 567-р
3.5.	Во всех ОИВ СО утверждены реестры процессов	22.12.2023	АГ СО; ОИВ СО	Отчет об утверждении реестров процессов
3.6.	Утвержден порядок сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней)	Исполнено	АГ СО	Положение о системе сбора обратной связи при внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность органов исполнительной власти Самарской области, утвержденное постановлением Правительства Самарской области от 27.06.2023 № 514
3.7.	Во всех ОИВ СО в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	30.06.2024	Координационный орган; ОИВ СО	Отчет об уровне удовлетворённости клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
3.8.	Во всех ОИВ СО, предоставляющих государственные услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг (сервисов)	01.09.2024	Координационный орган; ОИВ СО, предоставляющие государственные услуги (сервисы)	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг (сервисов) ОИВ СО
3.9.	Во всех ОИВ СО, предоставляющих меры государственной поддержки, утверждены планы	01.09.2024	Координационный орган;	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
	мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки		ОИВ СО, предоставляющие меры государственной поддержки	процессов предоставления мер государственной поддержки ОИВ СО
3.10.	Во всех ОИВ СО, осуществляющих государственный контроль (надзор), утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	01.09.2024	Координационный орган; ОИВ СО, осуществляющие государственный контроль (надзор)	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) ОИВ СО
3.11.	Во всех ОИВ СО утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.09.2024	Координационный орган; ОИВ СО	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов ОИВ СО
3.12.	Во всех ОИВ СО утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти	01.09.2024	Координационный орган; ОИВ СО	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ОИВ СО
3.13.	Во всех ОИВ СО утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.09.2024	Координационный орган; ОИВ СО	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом ОИВ СО
3.14.	Самарская область получила оценку не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	31.12.2024	Координационный орган; ОИВ СО	Отчет о достижении оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
4. Кадровый блок (мероприятия по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в кадровой работе органов исполнительной власти (государственных органов) Самарской области, осуществляющих функции кадровых служб нескольких органов исполнительной власти Самарской области)				
4.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе	31.12.2023	АГ СО; департамент по	Приказ (распоряжение) о назначении сотрудника, ответственного за внедрение

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
	принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)		вопросам общественной безопасности Самарской области (далее – ДОБ СО); министерство управления финансами Самарской области (далее – МУФ СО)	в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности
4.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровой службы, процессов, стратегии, технологий, эффективности кадровых процессов)	15.05.2024	АГ СО; ДОБ СО; МУФ СО	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
4.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий	01.09.2024	АГ СО; ДОБ СО; МУФ СО	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы
4.4.	Разработан план по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	15.12.2024	АГ СО; ДОБ СО; МУФ СО	Приказ (распоряжение) об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
5. Координация исполнения мероприятий кадрового блока в ОИВ СО				
5.1.	В ОИВ СО, имеющих собственную кадровую службу, назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)	31.12.2023	Координационный орган; ОИВ СО, имеющие собственную кадровую службу	Отчет о назначении сотрудников ОИВ СО, имеющих собственную кадровую службу, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
5.2.	В ОИВ СО, имеющих собственную кадровую службу, проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий, эффективности кадровых процессов	15.06.2024	Координационный орган; ОИВ СО, имеющие собственную кадровую службу	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
5.3.	В ОИВ СО, имеющих собственную кадровую службу, проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	01.09.2024	Координационный орган; ОИВ СО, имеющие собственную кадровую службу	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб ОИВ СО, имеющих собственную кадровую службу
5.4.	В ОИВ СО, имеющих собственную кадровую службу, разработаны планы по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	15.12.2024	Координационный орган; ОИВ СО, имеющие собственную кадровую службу	Приказ (распоряжение) ОИВ СО, имеющих собственную кадровую службу, об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения				
6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	15.03.2024	Департамент управления делами Губернатора Самарской области и Правительства Самарской области (далее – ДУД СО)	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения	15.04.2024	ДУД СО	Отчет о проведении сегментации внутренних клиентов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения	15.05.2024	ДУД СО	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	15.06.2024	ДУД СО	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	15.06.2024	ДУД СО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	15.07.2024	ДУД СО	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	ДУД СО	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
7. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета				
7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.03.2024	МУФ СО	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.04.2024	МУФ СО	Отчет о проведении сегментации внутренних клиентов
7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.05.2024	МУФ СО	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.06.2024	МУФ СО	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.06.2024	МУФ СО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	15.07.2024	МУФ СО	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	МУФ СО	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
8. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности				
8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.03.2024	ДУД СО	Приказ (распоряжение) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности	15.04.2024	ДУД СО	Отчет о проведении сегментации внутренних клиентов
8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.05.2024	ДУД СО	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.06.2024	ДУД СО	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
8.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.06.2024	ДУД СО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
8.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	15.07.2024	ДУД СО	Приказ (распоряжение) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	ДУД СО	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
9. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом				
9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	15.03.2024	Министерство имущественных отношений Самарской области (далее – МИО СО)	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	15.04.2024	МИО СО	Отчет о проведении сегментации внутренних клиентов
9.3.	Проведена оценка удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	15.05.2024	МИО СО	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
9.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	15.06.2024	МИО СО	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа и характеристика результата
				по вопросам управления государственным имуществом
9.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	15.06.2024	МИО СО	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
9.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	15.07.2024	МИО СО	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
9.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31.12.2024	МИО СО	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом