



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ**

**АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
БАШКАРУЗЫ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ЖАКААН

от 26 сентября 2023 г. № 594-р

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению
Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай**

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей», инициативы социально-экономического развития Российской Федерации «Государство для людей», предусмотренной перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, в соответствии с типовым планом мероприятий («дорожной картой») по внедрению стандартов клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации, утвержденным протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 4 августа 2023 г. № 76-АХ:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий («дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай (далее – «дорожная карта»).

2. Исполнительным органам государственной власти Республики Алтай

а) принять меры по выполнению мероприятий «дорожной карты» в соответствии с установленными сроками;

б) утвердить в срок до 26 сентября 2023 г. планы мероприятий («дорожные карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в соответствующем исполнительном органе государственной власти Республики Алтай;

в) согласовывать изменения, вносимые в планы мероприятий («дорожные карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в соответствующем исполнительном органе государственной власти Республики Алтай с Министерством экономического развития Республики Алтай до их принятия.

Глава Республики Алтай
Председатель Правительства
Республики Алтай



О.Л. Хорохордин

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Правительства
Республики Алтай
от 26 сентября 2023г. № 594-р

**ПЛАН
мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай**

| № п/п | Мероприятие | Срок реализации | Ответственный | Вид документа (результат) |
|---------------------------------------|---|-----------------|--|--|
| 1. Организационные мероприятия | | | | |
| 1.1. | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в Республике Алтай | 01.10.2023 | Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай | Распоряжение Правительства Республики Алтай «О рабочей группе по внедрению в государственное управление» |
| 1.2. | Назначен орган власти (организация, структурное подразделение, рабочая группа), ответственный за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов государственной власти Республики Алтай | 01.10.2023 | Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай | Распоряжение Правительства Республики Алтай «О рабочей группе по внедрению в государственное управление» |
| 1.3. | Утверждена организационная модель внедрения клиентоцентричности в Республике Алтай | 31.03.2024 | Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай | Распоряжение Правительства Республики Алтай об организационной модели внедрения клиентоцентричности в Республике Алтай |

| | | | | |
|------------------------------|--|------------|---|---|
| 1.4. | Утвержден план ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Республике Алтай | 31.03.2024 | Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай | Приказ Аппарата Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай об утверждении медиаплана |
| 2. Жизненные ситуации | | | | |
| 2.1. | Определено не менее 1 жизненной ситуации Республики Алтай (далее – жизненная ситуация) | 01.10.2023 | Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в государственное управление, утвержденная распоряжением Правительства Республики Алтай от 22 июня 2023 г. № 347-р «О рабочей группе по внедрению в государственное управление» (далее - Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности) | Протокол рабочей группы по внедрению клиентоцентричности |
| 2.2. | Утвержден перечень услуг (сервисов, функций), входящих в жизненную ситуацию Республики Алтай | 01.11.2023 | Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности | Протокол рабочей группы по внедрению клиентоцентричности |
| 2.3. | Утверждено описание целевого состояния жизненной ситуации Республики Алтай | 15.11.2023 | Министерство труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай | Протокол рабочей группы по внедрению клиентоцентричности |
| 2.4. | Сформирован межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации Республики Алтай | 15.12.2023 | Министерство труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай | Межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Алтай, утвержденный протоколом рабочей группы по внедрению клиентоцентричности |
| 2.5. | Утвержден межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации Республики Алтай | 25.02.2024 | Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности | Протокол рабочей группы по внедрению клиентоцентричности |

| | | | | |
|--|---|------------|---|--|
| 2.6. | Реализовано целевое состояние жизненной ситуации Республики Алтай | 15.11.2024 | Министерство труда, социального развития и занятости населения Республики Алтай | Отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций Республики Алтай |
| 3. Координация внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай | | | | |
| 3.1. | Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай | 30.11.2023 | Министерство экономического развития Республики Алтай | Приказ Министерства экономического развития Республики Алтай о порядке ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов государственной власти Республики Алтай |
| 3.2. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, оказывающих услуги, оценённых на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, сформированы планы оптимизации таких услуг | 07.12.2023 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет в Автономную некоммерческую организацию «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – отчет) об утверждении планов оптимизации услуг исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, оценённых «В» или «Г» по итогам проведения самооценки |
| 3.3. | Завершена оптимизация услуг исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, в отношении которых были сформированы планы оптимизации | 31.12.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о результатах оптимизации услуг исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки |
| 3.4. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности | 01.10.2023 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности |

| | | | | |
|------|--|------------|---|--|
| 3.5. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай сформированы реестры межведомственных и внутриведомственных процессов и порядок их ведения | 22.12.2023 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения исполнительными органами государственной власти Республики Алтай |
| 3.6. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай утверждены порядки сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) | 31.03.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об утверждении порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай |
| 3.7. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай в рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии) | 01.06.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) |
| 3.8. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) | 01.09.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) исполнительными органами государственной власти Республики Алтай |
| 3.9. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, предоставляющих меры государственной поддержки, утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки | 01.09.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки исполнительными органами государственной власти Республики Алтай |

| | | | | |
|-----------|---|------------|---|---|
| 3.10. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, осуществляющих государственный контроль (надзор), утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) | 01.09.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) исполнительными органами государственной власти Республики Алтай |
| 3.11. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов | 01.09.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов исполнительными органами государственной власти Республики Алтай |
| 3.12. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти | 01.09.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Алтай |
| 3.13. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай утверждены планы мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 01.09.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом исполнительными органами государственной власти Республики Алтай |
| 3.14. | Республика Алтай получила оценку не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности | 31.12.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай | Отчет о достижении оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности |
| 4. | Координация исполнения мероприятий кадрового блока в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай | | | |

| | | | | |
|------|---|------------|--|--|
| 4.1. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, имеющих независимую кадровую службу, назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения вопросам кадровой работы) | 01.10.2023 | Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о назначении сотрудников исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности |
| 4.2. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, имеющих независимую кадровую службу, проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов | 12.09.2024 | Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы |
| 4.3. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, имеющих независимую кадровую службу, проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий | 12.09.2024 | Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб исполнительных органов государственной власти Республики Алтай |

| | | | | |
|--|--|------------|--|--|
| 4.4. | В исполнительных органах государственной власти Республики Алтай, имеющих независимую кадровую службу, разработаны планы по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности | 15.12.2024 | Аппарат Главы Республики Алтай, Председателя Правительства Республики Алтай и Правительства Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай 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 информационно-технического обеспечения [1] | | | | |
| 5.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 31.03.2024 | Министерство цифрового развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом |
| 5.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения | 31.03.2024 | Министерство цифрового развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов |
| 5.3. | Проведена оценка удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения | 30.04.2024 | Министерство цифрового развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним |
| 5.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30.06.2024 | Министерство цифрового развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом |

| | | | | |
|-----------|---|------------|--|---|
| 5.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 01.08.2024 | Министерство цифрового развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 5.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30.09.2024 | Министерство цифрового развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 5.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 31.12.2024 | Министерство цифрового развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения |
| 6. | Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета [2] | | | |
| 6.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 31.03.2024 | Министерство финансов Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай [3] | Приказ Министерства финансов Республики Алтай об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай 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 по вопросам ведения бухгалтерского учета | 31.03.2024 | Министерство финансов Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай [3] | Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов |

| | | | | |
|------|---|------------|--|---|
| 6.3. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30.04.2024 | Министерство финансов Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай [3] | Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним |
| 6.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30.06.2024 | Министерство финансов Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай [3] | Приказ Министерства финансов Республики Алтай об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом; приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом |
| 6.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 01.08.2024 | Министерство финансов Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай [3] | 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 ведения бухгалтерского учета | 30.09.2024 | Министерство финансов Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай [3] | Приказ Министерства финансов Республики Алтай об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом; приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 6.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 31.12.2024 | Министерство финансов Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай [3] | Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках ведения бухгалтерского учета |
| 7. | Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | | | |

| | | | | |
|------|---|------------|---|---|
| 7.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 31.03.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай 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 в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 31.03.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом |
| 7.3. | Проведена оценка удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 30.04.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом |
| 7.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 30.06.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |
| 7.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 01.08.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |

| | | | | |
|------|--|------------|---|---|
| 7.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 30.09.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Приказы исполнительных органов государственной власти Республики Алтай об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |
| 7.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом | 31.12.2024 | Министерство экономического развития Республики Алтай - свод, исполнительные органы государственной власти Республики Алтай | Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом |

Примечания к таблице:

[1] Блок 5 включен в план мероприятий («дорожную карту»), так как в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения частично централизованы.

[2] Блок 6 включен в план мероприятий («дорожную карту»), так как в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета частично централизованы.

[3] За исключением исполнительных органов государственной власти Республики Алтай, у которых полномочия по вопросам ведения бухгалтерского учета переданы в подведомственное учреждение Министерства финансов Республики Алтай казенное учреждение Республики Алтай «Центр бюджетного учета и отчетности».