



# ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.09.2023 № 1060-пп

г. Курск

### Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Курской области

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 г. № 2816-р, Правительство Курской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Утвердить прилагаемый план мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Курской области.

И.о. первого заместителя Губернатора  
Курской области –  
Председателя Правительства  
Курской области



А.В. Дедов

**УТВЕРЖДЕН**  
постановлением Правительства  
Курской области  
от 29.09.2023 № 1060-пп

**План мероприятий («дорожная карта»)  
по внедрению стандартов клиентоцентричности в Курской области**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
<b>1.</b>	<b>Организационные мероприятия</b>			
1.1.	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
1.2.	Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Курской области	29.03.2024	Министерство цифрового развития и связи Курской области	Медиаплан
<b>2.</b>	<b>Жизненные ситуации</b>			
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 клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
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
<b>3.</b>	<b>Координация внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах Курской области</b>			
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 исполнительных органов 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 исполнительных органов 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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
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 исполнительными органами 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) исполнительными органами Курской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
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 исполнительными органами 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) исполнительными органами 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 в исполнительных органах 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 исполнительных органов Курской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
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 исполнительными органами 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
<b>4.</b>	<b>Координация исполнения мероприятий кадрового блока в исполнительных органах Курской области</b>			
4.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по 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 исполнительных органов Курской области, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
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 исполнительных органов 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.	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета</b>			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	29.03.2024	Министерство финансов и бюджетного контроля Курской области	<p>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</p> <p>Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом</p>
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

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
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
<b>6.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности</b>			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	29.03.2024	Заместитель Председателя Правительства Курской области	<p>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</p> <p>Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом</p>
6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности	29.03.2024	Заместитель Председателя Правительства 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	Заместитель Председателя Правительства 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	Заместитель Председателя Правительства Курской области	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	16.08.2024	Заместитель Председателя Правительства 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	Заместитель Председателя Правительства 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	Заместитель Председателя Правительства 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.	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления имуществом Курской области</b>			

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
7.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления имуществом Курской области	29.03.2024	Министерство имущества Курской области	<p>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</p> <p>Отчет в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом</p>
7.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления имуществом Курской области	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 имуществом Курской области
7.3.	Проведение оценки удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления имуществом Курской области	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 имуществом Курской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
7.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления имуществом Курской области	30.07.2024	Министерство имущества Курской области	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления имуществом Курской области
7.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления имуществом Курской области	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 имуществом Курской области
7.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления имуществом Курской области	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 имуществом Курской области	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 имуществом Курской области