



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 сентября 2023 года № 473-п

г. Ханты-Мансийск

**О внесении изменений в постановление Правительства
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
от 30 декабря 2021 года № 633-п «О мерах по реализации
государственной программы Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры «Развитие
экономического потенциала»**

В соответствии с Законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 25 февраля 2003 года № 14-оз «О нормативных правовых актах Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 5 августа 2021 года № 289-п «О порядке разработки и реализации государственных программ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», учитывая решение Общественного совета при Департаменте экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (протокол заседания от 22 сентября 2023 года № 32), Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры **п о с т а н о в л я е т:**

1. Внести в постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 30 декабря 2021 года № 633-п «О мерах по реализации государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Развитие экономического потенциала» следующие изменения:

1.1. Пункт 1 после подпункта 1.17 дополнить подпунктом 1.18 следующего содержания:

«1.18. План мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Ханты-Мансийском автономном

округе – Югре (приложение 18).».

1.2. После приложения 17 дополнить приложением 18 следующего содержания:

«Приложение 18
к постановлению Правительства
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 30 декабря 2021 года № 633-п

**План мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности
в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре**

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1. Организационные мероприятия				
1.1.	Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – автономный округ)	до 15 марта 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	правовой акт автономного округа
1.2.	Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в автономном округе	до 31 марта 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	медиаплан
2. Жизненные ситуации				
2.1.	Определение не менее 1 жизненной ситуации автономного округа	до 31 марта 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	правовой акт автономного округа (протокол координационного (совещательного) органа)
2.2.	Утверждение перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации автономного округа	до 31 декабря 2023 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	правовой акт автономного округа (протокол координационного (совещательного) органа)

2.3.	Утверждение описания целевого состояния жизненных ситуаций автономного округа	до 31 декабря 2023 года	директор экономического заместитель автономного округа Афанасьев С.А.	Департамента развития – Губернатора	правовой акт автономного округа (протокол координационного (совещательного) органа)
2.4.	Формирование межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций автономного округа	до 15 декабря 2023 года	директор экономического заместитель автономного округа Афанасьев С.А.	Департамента развития – Губернатора	межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций автономного округа
2.5.	Утверждение межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций автономного округа	до 31 марта 2024 года	директор экономического заместитель автономного округа Афанасьев С.А.	Департамента развития – Губернатора	правовой акт автономного округа (протокол координационного (совещательного) органа)
2.6.	Реализация целевого состояния жизненных ситуаций автономного округа	до 15 ноября 2024 года	директор экономического заместитель автономного округа Афанасьев С.А.	Департамента развития – Губернатора	отчет
3. Координация внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах автономного округа					
3.1.	Формирование планов оптимизации услуг, оценённых на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, в исполнительных органах автономного округа, оказывающих такие услуги	до 7 декабря 2023 года	директор экономического заместитель автономного округа Афанасьев С.А.	Департамента развития – Губернатора	отчет
3.2.	Завершение оптимизации услуг исполнительных органов автономного округа, в отношении которых сформированы планы оптимизации	до 31 декабря 2024 года	директор экономического заместитель автономного округа Афанасьев С.А.	Департамента развития – Губернатора	отчет
3.3.	Назначение ответственных за внедрение клиентоцентричности в исполнительных органах автономного округа	до 15 октября 2023 года	директор экономического заместитель автономного округа Афанасьев С.А.	Департамента развития – Губернатора	отчет

3.4.	Утверждение единого порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов автономного округа	до 1 ноября 2023 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.5.	Утверждение исполнительными органами автономного округа реестров межведомственных и внутриведомственных процессов, порядков их ведения	до 22 декабря 2023 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.6.	Утверждение единого порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	до 31 марта 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.7.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии) в исполнительных органах автономного округа при сборе и анализе обратной связи	до 30 июня 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.8.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) исполнительными органами автономного округа, оказывающими услуги или предоставляющими сервисы	до 30 сентября 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.9.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки в исполнительных органах автономного округа,	до 30 сентября 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет

	предоставляющих меры государственной поддержки			
3.10.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) в исполнительных органах автономного округа, осуществляющих государственный контроль (надзор)	до 30 сентября 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.11.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в исполнительных органах автономного округа	до 30 сентября 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.12.	Утверждение исполнительными органами автономного округа планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации об их деятельности	до 30 сентября 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.13.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия исполнительными органами автономного округа с внутренним клиентом	до 30 сентября 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
3.14.	Получение автономным округом оценки не ниже 40 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	до 31 декабря 2024 года	директор Департамента экономического развития – заместитель Губернатора автономного округа Афанасьев С.А.	отчет
4. Кадровый блок				
4.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не	до 15 октября 2023 года	первый заместитель Губернатора автономного округа Шипилов А.В.	правовой акт автономного округа

	ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)			
4.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровой службы, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	до 12 сентября 2024 года	первый заместитель Губернатора автономного округа Шипилов А.В.	отчет
4.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий	до 12 сентября 2024 года	первый заместитель Губернатора автономного округа Шипилов А.В.	отчет
4.4.	Утверждение плана по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	до 31 декабря 2024 года	первый заместитель Губернатора автономного округа Шипилов А.В.	правовой акт автономного округа
5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения				
5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	до 10 февраля 2024 года	директор Департамента информационных технологий и цифрового развития – заместитель Губернатора автономного округа Ципорин П.И.	правовой акт автономного округа, отчет
5.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов при информационно-техническом обеспечении	до 29 февраля 2024 года	директор Департамента информационных технологий и цифрового развития – заместитель Губернатора автономного округа Ципорин П.И.	отчет

5.3.	Проведение оценки удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом при информационно-техническом обеспечении	до 15 июня 2024 года	директор Департамента информационных технологий и цифрового развития – заместитель Губернатора автономного округа Ципорин П.И.	отчет
5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	до 15 июля 2024 года	директор Департамента информационных технологий и цифрового развития – заместитель Губернатора автономного округа Ципорин П.И.	правовой акт автономного округа
5.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	до 15 августа 2024 года	директор Департамента информационных технологий и цифрового развития – заместитель Губернатора автономного округа Ципорин П.И.	отчет
5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	до 31 августа 2024 года	директор Департамента информационных технологий и цифрового развития – заместитель Губернатора автономного округа Ципорин П.И.	правовой акт автономного округа
5.7.	Проведение реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	до 31 декабря 2024 года	директор Департамента информационных технологий и цифрового развития – заместитель Губернатора автономного округа Ципорин П.И.	отчет
6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета				
6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 10 февраля 2024 года	директор Департамента финансов – заместитель Губернатора автономного округа Дюдина В.А.	правовой акт автономного округа, отчет

6.2.	Сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 29 февраля 2024 года	директор Департамента финансов – заместитель Губернатора автономного округа Дюдина В.А.	отчет
6.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 15 июня 2024 года	директор Департамента финансов – заместитель Губернатора автономного округа Дюдина В.А.	отчет
6.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 15 июля 2024 года	директор Департамента финансов – заместитель Губернатора автономного округа Дюдина В.А.	правовой акт автономного округа
6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 15 августа 2024 года	директор Департамента финансов – заместитель Губернатора автономного округа Дюдина В.А.	отчет
6.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 31 августа 2024 года	директор Департамента финансов – заместитель Губернатора автономного округа Дюдина В.А.	правовой акт автономного округа
6.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	до 31 декабря 2024 года	директор Департамента финансов – заместитель Губернатора автономного округа Дюдина В.А.	отчет
7. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности				
7.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 10 февраля 2024 года	директор Департамента административного обеспечения автономного округа Коняева Ю.А.	правовой акт автономного округа, отчет

7.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности	до 29 февраля 2024 года	директор административного автономного округа Коняева Ю.А.	Департамента обеспечения	отчет
7.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 15 июня 2024 года	директор административного автономного округа Коняева Ю.А.	Департамента обеспечения	отчет
7.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 15 июля 2024 года	директор административного автономного округа Коняева Ю.А.	Департамента обеспечения	правовой акт автономного округа, отчет
7.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 15 августа 2024 года	директор административного автономного округа Коняева Ю.А.	Департамента обеспечения	отчет
7.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 31 августа 2024 года	директор административного автономного округа Коняева Ю.А.	Департамента обеспечения	правовой акт автономного округа, отчет
7.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	до 31 декабря 2024 года	директор административного автономного округа Коняева Ю.А.	Департамента обеспечения	отчет
8. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом					

8.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	до 10 февраля 2024 года	директор управления имуществом Петрик С.В.	Департамента по государственному автономного округа	правовой акт автономного округа, отчет
8.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов при взаимодействии с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	до 29 февраля 2024 года	директор управления имуществом Петрик С.В.	Департамента по государственному автономного округа	отчет
8.3.	Проведение оценки удовлетворенности при взаимодействии с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	до 15 июня 2024 года	директор управления имуществом Петрик С.В.	Департамента по государственному автономного округа	отчет
8.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	до 15 июля 2024 года	директор управления имуществом Петрик С.В.	Департамента по государственному автономного округа	правовой акт автономного округа
8.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	до 15 августа 2024 года	директор управления имуществом Петрик С.В.	Департамента по государственному автономного округа	отчет
8.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	до 31 августа 2024 года	директор управления имуществом Петрик С.В.	Департамента по государственному автономного округа	правовой акт автономного округа
8.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	до 31 декабря 2024 года	директор управления имуществом Петрик С.В.	Департамента по государственному автономного округа	отчет

2. Настоящее постановление вступает в силу с даты его подписания.

Губернатор
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры



Н.В.Комарова