

II. План мероприятий
по внедрению стандартов клиентоцентричности в государственных, бюджетных учреждениях
социального обслуживания населения Ставропольского края

| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель мероприятия | Вид документа |
|----------|--------------------------|-----------------------------------|---|---------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

I. Общеорганизационные мероприятия

- | | | | | |
|----|--|------------|---|---|
| 1. | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже руководителя (заместителя руководителя) исполнительного органа субъекта Российской Федерации | 01.10.2023 | Богданова Г.В. | приказ о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве |
| 2. | Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в ведомстве | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | ненормативный правовой акт об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве |
| 3. | Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях органа исполнительной власти | 01.11.2023 | Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. | согласованный приказ подведомственного учреждения о назначении заместителя руководителя учреждения, ответственного за внедрение клиентоцентричности |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|------------|---|--|
| 4. | Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти | 01.12.2023 | Богданова Г.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт об утверждении порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов |
| 5. | Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти | 01.12.2023 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. Чуменко А.Н. Волженина В.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов |
| 6. | Сформированы карты клиентских путей по всем государственным услугам (сервисам) органа исполнительной власти | 01.03.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. Чуменко А.Н. Волженина В.В. Колягин Д.И. | отчет о формировании карт клиентских путей по всем государственным услугам и сервисам с приложением указанных карт |
| 7. | Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) органа исполнительной власти | 01.03.2024 | Богданова Г.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт об утверждении методики сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|---|------------|---|---|
| 8. | В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии) | 01.06.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. Чуменко А.Н. Волженина В.В. Колягин Д.И. | отчет об уровне удовлетворённости клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) |
| 9. | Утверждены планы оптимизации государственных услуг (сервисов) органа исполнительной власти, которые получили оценку «В» и «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки | 01.12.2023 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. Чуменко А.Н. Волженина В.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт об утверждении планов оптимизации государственных услуг (сервисов) |
| II. Кадровый блок | | | | |
| 10. | Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (далее – уполномоченный руководитель) | 01.11.2023 | Чуменко А.Н. | приказ о назначении сотрудника органа исполнительной власти, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности |
| 11. | Проведена самооценка уровня зрелости | 01.03.2024 | Чуменко А.Н. | отчет о проведении самооценки уровня |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|------------|--------------|---|
| | кадровой работы (орг. структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов | | | зрелости кадровой работы (орг. структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов) |
| 12. | Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий | 01.06.2024 | Чуменко А.Н. | отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб |
| 13. | Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности | 01.09.2024 | Чуменко А.Н. | ведомственный акт, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности |

III. Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента

Процессы предоставления государственных услуг (сервисов)

| | | | | |
|-----|--|------------|--|--|
| 14. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг | 01.03.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. | отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг |
|-----|--|------------|--|--|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|--|------------|---|---|
| | (сервисов) и утвержден порядок его ведения | | Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. | (сервисов) |
| 15. | Проведена сегментация клиентов по всем государственным услугам (сервисам) | 01.03.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. | отчет о проведенной сегментации клиентов по всем государственным услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов |
| 16. | Проведена оценка удовлетворенности по всем государственным услугам (сервисам) | 01.06.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. | отчет об уровне удовлетворённости по всем государственным услугам (сервисам) |
| 17. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов) | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов) |
| 18. | Разработано описание целевого | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | отчет о разработке описания целевой |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|------------|---|--|
| | состояния предоставления государственных услуг (сервисов) согласно методике | | Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. | модели процессов предоставления государственных услуг (сервисов)с приложением таких описаний. |
| 19. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг (сервисов) | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. | ненормативный правовой акт об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг (сервисов) |
| 20. | Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления государственных услуг (сервисов) | 31.12.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. | отчет о реинжиниринге процессов предоставления государственных услуг (сервисов) |

Процессы осуществления государственного контроля (надзора)

| | | | | |
|-----|---|------------|--|---|
| 21. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) | 01.03.2024 | Богданова Г.В. Ильин Д.С. Немцева Е.В. | отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) |
|-----|---|------------|--|---|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|--|------------|---|---|
| 22. | Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) | 01.03.2024 | Богданова Г.В. Ильин Д.С. Немцева Е.В. | отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов |
| 23. | Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия по всем видам государственного контроля (надзора) | 01.06.2024 | Богданова Г.В. Ильин Д.С. Немцева Е.В. | отчет об уровне удовлетворённости качеством взаимодействия по всем видам государственного контроля (надзора) |
| 24. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Ильин Д.С. Немцева Е.В. Колягин Д.И | ненормативный правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) |
| 25. | Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Ильин Д.С. Немцева Е.В. | отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний. |
| 26. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Ильин Д.С. Немцева Е.В. | ненормативный правовой акт об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия в рамках осуществления государственного |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|------------|--|--|
| | | | | контроля (надзора) |
| 27. | Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора) | 31.12.2024 | Богданова Г.В. Ильин Д.С. Немцева Е.В. | отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора) |
| Процессы рассмотрения обращений и запросов | | | | |
| 28. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов |
| 29. | Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов |
| 30. | Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов | 01.06.2024 | Богданова Г.В. | отчет об уровне удовлетворённости клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов |
| 31. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | ненормативный правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|------------|----------------|---|
| 32. | Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний. |
| 33. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | ненормативный правовой акт об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов |
| 34. | Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов | 31.12.2024 | Богданова Г.В. | отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов |
| Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | | | | |
| 35. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |
| 36. | Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |
| 37. | Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства | 01.06.2024 | Богданова Г.В. | отчет об уровне удовлетворённости обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|------------|------------------------------|---|
| 38. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | ненормативный правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |
| 39. | Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |
| 40. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | ненормативный правовой акт об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |
| 41. | Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства | 31.12.2024 | Богданова Г.В. | отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства |
| Процессы взаимодействия с внутренним клиентом | | | | |
| 42. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом | 01.03.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. | отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|------------|---|---|
| | | | Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. Колягин Д.И. Цветкова М.В. Макарова И.М. Волженина В.В. Чуменко А.Н. | |
| 43. | Проведена сегментация внутренних клиентов | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов |
| 44. | Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом | 01.06.2024 | Богданова Г.В. | отчет об уровне удовлетворённости внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним |
| 45. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом |
| 46. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. Колягин Д.И. | отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|--|------------|---|---|
| | | | Цветкова М.В. Макарова И.М. | |
| 47. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. Колягин Д.И. Цветкова М.В. Макарова И.М. | ненормативный правовой акт об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 48. | Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 31.12.2024 | Богданова Г.В. Чижик Е.В. Немцева Е.В. Ильин Д.С. Шагинова Л.Л. Колягин Д.И. Цветкова М.В. Макарова И.М. | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом |

Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

| | | | | |
|-----|--|------------|----------------|--|
| 49. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно- | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно- |
|-----|--|------------|----------------|--|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|------------|--------------------------------|--|
| | технического обеспечения | | | технического обеспечения |
| 50. | Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам информационно-технического обеспечения | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 51. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 01.06.2024 | Богданова Г.В. | отчет об уровне удовлетворённости внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 52. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 53. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 54. | Утвержден план мероприятий по | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | ненормативный правовой акт об |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|------------|----------------|--|
| | реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | | | утверждении плана мероприятий по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 55. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 31.12.2024 | Богданова Г.В. | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения |
| Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | | | | |
| 56. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 01.03.2024 | Волженина В.В. | отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 57. | Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета | 01.03.2024 | Волженина В.В. | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 58. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 01.06.2024 | Волженина В.В. | отчет об уровне удовлетворённости внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|------------|--------------------------------|--|
| 59. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 01.09.2024 | Волженина В.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 60. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 01.09.2024 | Волженина В.В. | отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 61. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 01.09.2024 | Волженина В.В. | ненормативный правовой акт об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 62. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 31.12.2024 | Волженина В.В. | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | | | | |
| 63. | Сформирован перечень точек | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о формировании перечня точек |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|------------|--------------------------------|--|
| | взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | | | взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 64. | Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 01.03.2024 | Богданова Г.В. | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 65. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 01.06.2024 | Богданова Г.В. | отчет об уровне удовлетворённости внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним, по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 66. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 01.09.2024 | Богданова Г.В. Колягин Д.И. | ненормативный правовой акт об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|------------|----------------|--|
| 67. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 68. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 01.09.2024 | Богданова Г.В. | ненормативный правовой акт об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 69. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 31.12.2024 | Богданова Г.В. | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |

Заместитель министра

Г.В. Богданова