



ПРАВИТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 29 сентября 2023 г. № 490-р
г. МАХАЧКАЛА

В целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан.
2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Председателя Правительства Республики Дагестан Газимагомедова Р.К.



Временно исполняющий обязанности

УПРАВЛЕНИЕ
ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА
№1

Председателя Правительства

Республики Дагестан

Р. Джафаров

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Правительства
Республики Дагестан
от 29 сентября 2023 г. № 490-р

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
(«дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1	2	3	4	5
1. Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение ответственного за внедрение стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан	31.10.2023	заместитель Председателя Правительства Республики Дагестан Газимагомедов Р.К.	распоряжение Правительства Республики Дагестан от 1 ноября 2022 г. № 484-р об определении ответственных в целях обеспечения реализации мероприятий и задач инициативы № 42 «Государство для людей» перечня инициатив социально- экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р
1.2.	Назначение органа власти (организации, структурного подразделения, рабочей группы), ответственного за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Дагестан	31.10.2023	Министерство цифрового развития Республики Дагестан	распоряжение Правительства Республики Дагестан от 19 сентября 2023 г. № 465-р

1	2	3	4	5
1.3.	Утверждение организационной модели внедрения стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан	29.03.2024	заместитель Председателя Правительства Республики Дагестан Газимагомедов Р.К.	распоряжение Правительства Республики Дагестан
1.4.	Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан	29.03.2024	Агентство информации и печати Республики Дагестан	протокол заседания межведомственной рабочей группы (проектного офиса) по внедрению стандартов кlientоцентричности в Республике Дагестан (далее – рабочая группа) об утверждении плана ведения информационной кампании о внедрении стандартов кlientоцентричности в Республике Дагестан
2. Жизненные ситуации				
2.1.	Определение 1 жизненной ситуации Республики Дагестан (далее – жизненная ситуация Республики Дагестан)	31.12.2023	председатель рабочей группы	протокол заседания рабочей группы об определении жизненной ситуации
2.2.	Утверждение перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненную ситуацию Республики Дагестан	31.12.2023	председатель рабочей группы	протокол заседания рабочей группы об определении перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненную ситуацию Республики Дагестан
2.3.	Утверждение описания целевого состояния жизненной ситуации Республики Дагестан	31.12.2023	председатель рабочей группы	протокол заседания рабочей группы об утверждении описания целевого состояния жизненной ситуации Республики Дагестан

1	2	3	4	5
2.4.	Формирование межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации Республики Дагестан	15.12.2023	председатель рабочей группы	межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации Республики Дагестан
2.5.	Утверждение межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации Республики Дагестан	29.03.2024	председатель рабочей группы	протокол заседания рабочей группы об утверждении межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненной ситуации Республики Дагестан
2.6.	Реализация целевого состояния жизненной ситуации Республики Дагестан	15.11.2024	председатель рабочей группы	отчет о реализации целевого состояния жизненной ситуации Республики Дагестан
3. Координация внедрения стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Республики Дагестан				
3.1.	Формирование во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан, оказывающих услуги, оцененных на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, планов оптимизации таких услуг	07.12.2023	председатель рабочей группы	отчет об утверждении планов оптимизации услуг органов исполнительной власти Республики Дагестан, оценённых «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.2.	Завершение оптимизации услуг органов исполнительной власти Республики Дагестан, в отношении которых были сформированы планы оптимизации	31.12.2024	председатель рабочей группы	отчет о результатах оптимизации услуг органов исполнительной власти Республики Дагестан, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки

1	2	3	4	5
3.3.	Назначение во всех органах исполнительной власти ответственных за внедрение стандартов клиентоцентричности	31.10.2023	заместитель Председателя Правительства Республики Дагестан Газимагомедов Р.К.	отчет о назначении ответственных за внедрение стандартов кlientоцентричности
3.4.	Формирование во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядка их ведения	22.12.2023	председатель рабочей группы	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения органами исполнительной власти Республики Дагестан
3.5.	Утверждение во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	29.03.2024	председатель рабочей группы	отчет об утверждении порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан
3.6.	Проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии) во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан в рамках сбора и анализа обратной связи	30.06.2024	председатель рабочей группы	отчет 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) во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы	30.09.2024	председатель рабочей группы	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) органами исполнительной власти Республики Дагестан

1	2	3	4	5
3.8.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан, предоставляющих меры государственной поддержки	30.09.2024	председатель рабочей группы	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки органами исполнительной власти Республики Дагестан
3.9.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан, осуществляющих государственный контроль (надзор)	30.09.2024	председатель рабочей группы	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) органами исполнительной власти Республики Дагестан
3.10.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан	30.09.2024	председатель рабочей группы	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов органами исполнительной власти Республики Дагестан
3.11.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан	30.09.2024	председатель рабочей группы	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о своей деятельности органами исполнительной власти Республики Дагестан

1	2	3	4	5
3.12.	Утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом во всех органах исполнительной власти Республики Дагестан	30.09.2024	председатель рабочей группы	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом органами исполнительной власти Республики Дагестан
3.13.	Получение Республикой Дагестан оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	31.12.2024	председатель рабочей группы	отчет о достижении оценки не ниже 40% по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности

4. Кадровый блок (у каждого органа исполнительной власти Республики Дагестан имеется самостоятельная кадровая служба)

4.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)	приказ о назначении сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности
4.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровой службы, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов)	отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
4.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий	отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы

1	2	3	4	5
4.4.	Разработка плана по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности			акт 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 органах исполнительной власти Республики Дагестан (у каждого органа исполнительной власти Республики Дагестан имеется самостоятельная кадровая служба)				
5.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения вопросам кадровой работы) в органах исполнительной власти Республики Дагестан, имеющих независимую кадровую службу	01.10.2023	начальник Управления Главы Республики Дагестан по вопросам государственной службы, кадров и государственным наградам	отчет о назначении сотрудников органов исполнительной власти Республики Дагестан, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности
5.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов в органах исполнительной власти Республики Дагестан, имеющих независимую кадровую службу	12.09.2024	начальник Управления Главы Республики Дагестан по вопросам государственной службы, кадров и государственным наградам	отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы

1	2	3	4	5
5.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий в органах исполнительной власти Республики Дагестан, имеющих независимую кадровую службу	12.09.2024	начальник Управления Главы Республики Дагестан по вопросам государственной службы, кадров и государственным наградам	отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб органов исполнительной власти Республики Дагестан
5.4.	Разработка планов по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Республики Дагестан, имеющих независимую кадровую службу	31.12.2024	начальник Управления Главы Республики Дагестан по вопросам государственной службы, кадров и государственным наградам	ведомственный акт 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
(у каждого органа исполнительной власти Республики Дагестан имеется самостоятельная служба
по вопросам информационно-технического обеспечения)**

6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	приказ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом,
6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

1	2	3	4	5
6.3.	Проведение оценки удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения			отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
6.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
6.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
6.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, административно-хозяйственной деятельности и имущественных отношений

1	2	3	4	5
7. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета (у каждого органа исполнительной власти Республики Дагестан имеется самостоятельная служба по вопросам бухгалтерского учета)				
7.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			приказ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом, отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
7.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета			отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
7.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
7.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
7.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом

1	2	3	4	5
7.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
7.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, административно-хозяйственной деятельности и имущественных отношений
8. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности (у каждого органа исполнительной власти Республики Дагестан имеется самостоятельная служба по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности)				
8.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			приказ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом, отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
8.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности			отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

1	2	3	4	5
8.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
8.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
8.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
8.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
8.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, административно-хозяйственной деятельности и имущественных отношений

1	2	3	4	5
9. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом				
9.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29.03.2024	председатель рабочей группы	приказ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом, отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
9.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31.03.2024	председатель рабочей группы	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом
9.3.	Проведение оценки удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.06.2024	председатель рабочей группы	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом
9.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	председатель рабочей группы	приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом

1	2	3	4	5
9.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	председатель рабочей группы	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
9.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	председатель рабочей группы	приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
9.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	31.12.2024	председатель рабочей группы	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом