



ГУБЕРНАТОР САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 19.12.2022 № 326-р

Об утверждении Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 27.12.2021 № 3878-р в целях реализации федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», паспорт которого утверждён разделом I протокола заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области.
2. Определить Администрацию Губернатора Самарской области органом, ответственным за внедрение клиентоцентричности в Самарской области.
3. Назначить вице-губернатора – руководителя Администрации Губернатора Самарской области Королёва Петра Петровича ответственным за внедрение клиентоцентричности в Самарской области.

001033

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на Администрацию Губернатора Самарской области.

5. Опубликовать настоящее распоряжение в средствах массовой информации.

6. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор
Самарской области



Д.И.Азаров

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Губернатора
Самарской области
от 19.12.2022 № 326-р

ПЛАН
мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области
(далее – План)

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|--------------------------|----------------|-------------------|------------------------------|-----------|
|----------|--------------------------|----------------|-------------------|------------------------------|-----------|

1. Организационные мероприятия

| | | | | | |
|------|--|----------------------|---------------------|---|---|
| 1.1. | Разработка и утверждение акта о внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность органов исполнительной власти Самарской области, предусматривающего: формирование координационного органа (рабочей группы), ответственного за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Самарской области (далее – координационный орган); определение организационной модели развития клиентоцентричности в Самарской области | Декабрь 2022 года | Январь 2023 года | Администрация Губернатора Самарской области | Распоряжение Правительства Самарской области |
|------|--|----------------------|---------------------|---|---|

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|---|----------------------|----------------------|---|--|
| 1.2. | Осуществление мероприятий по информированию сотрудников органов исполнительной власти Самарской области о проекте по внедрению стандартов клиентоцентричности | Январь 2023 года | Февраль 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Отчет о проведении мероприятий |
| 1.3. | Разработка, публичное обсуждение и утверждение концепции внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Самарской области | Январь 2023 года | Март 2023 года | Координационный орган | Протокольное решение координационного органа |
| 1.4. | Определение заместителей руководителей органов исполнительной власти Самарской области, ответственных за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Самарской области | Декабрь 2022 года | Декабрь 2022 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Приказ (распоряжение) органа исполнительной власти Самарской области |
| 1.5. | Назначение заместителей руководителей, ответственных за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность подведомственных учреждений органов исполнительной власти Самарской области | Январь 2023 года | Март 2023 года | Государственные учреждения Самарской области | Приказ (распоряжение) руководителей государственных учреждений Самарской области |

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|--|---|---------------------|-----------------------|---|---|
| 1.6. | Разработка системы сбора обратной связи, включая механизм ее использования в рамках реинжиниринга для улучшения клиентского опыта | Январь 2023 года | Апрель 2023 года | Координационный орган; Администрация Губернатора Самарской области | Постановление Правительства Самарской области |
| 1.7. | Создание медиаплана ведения информационной кампании | Январь 2023 года | Апрель 2023 года | Администрация Губернатора Самарской области; органы исполнительной власти Самарской области | Медиапланы |
| 2. Мероприятия по совершенствованию кадрового процесса | | | | | |
| 2.1. | Проведение оценки уровня зрелости кадровых процессов (с дальнейшим ежегодным мониторингом) в органах исполнительной власти, включая Правительство Самарской области | Март 2023 года | Сентябрь 2023 года | Администрация Губернатора Самарской области; органы исполнительной власти Самарской области | Отчет о результатах проведения оценки уровня зрелости кадровых процессов |

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|--|-------------------|---------------------|---|--|
| 2.2. | Разработка плана по развитию кадровых технологий в Самарской области | Март 2023 года | Апрель 2023 года | Администрация Губернатора Самарской области | План по развитию кадровых технологий |

3. Мероприятия по внедрению стандартов клиентоцентричности в рамках приоритетных жизненных ситуаций

| | | | | | |
|------|---|----------------------|----------------------|---|--|
| 3.1. | Определение приоритетных сфер для внедрения стандартов клиентоцентричности в Самарской области (далее – приоритетные сферы) | Декабрь 2022 года | Декабрь 2022 года | Администрация Губернатора Самарской области; органы исполнительной власти Самарской области | Перечень приоритетных сфер для внедрения стандартов кlientоцентрич- ности в Самарской области |
| 3.2. | Формирование профилей клиентских сегментов для каждой из сфер, входящих в перечень приоритетных сфер | Январь 2023 года | Февраль 2023 года | Руководители органов исполнительной власти Самарской области, реализующие государственную политику в | Отчет о результатах формирования профилей клиентских сегментов |

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|---|----------------------|---------------------|--|---|
| | | | | приоритетных сферах | |
| 3.3. | Определение на основании клиентских сегментов не менее 5 жизненных ситуаций, подлежащих клиентоцентричной трансформации в первоочередном порядке (далее – жизненные ситуации), и формирование перечней услуг (функций) и сервисов, входящих в указанные жизненные ситуации, подлежащие клиентоцентричной трансформации в первоочередном порядке | Февраль 2023 года | Март 2023 года | Координационный орган | Распоряжение Правительства Самарской области |
| 3.4. | Проведение замера уровня удовлетворенности предоставленными услугами (функциями) и сервисами, входящими в жизненные ситуации | Март 2023 года | Август 2023 года | Администрация Губернатора Самарской области; государственное автономное учреждение Самарской области «Информационный аналитический центр Самарской области» | Отчет о результатах замера удовлетворен- ности предоставленными услугами (функциями) и сервисами |
| 3.5. | Построение карт клиентских путей для жизненных ситуаций | Март 2023 года | Апрель 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области, | Карты клиентских путей |

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|---|---------------------|-------------------|--|---|
| 3.6. | Формирование детализированных профилей клиентских сегментов для жизненных ситуаций, включая анализ клиентских потребностей и ожиданий от услуг, функций или сервисов, входящих в жизненную ситуацию | Апрель 2023 года | Май 2023 года | участвующие в предоставлении услуг (исполнении функций) в рамках жизненных ситуаций Органы исполнительной власти Самарской области, участвующие в предоставлении услуг (исполнении функций) в рамках жизненных ситуаций | Профили клиентских сегментов |
| 3.7. | Разработка проектов описаний целевого состояния жизненных ситуаций | Май 2023 года | Июнь 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области, участвующие в предоставлении услуг (исполнении функций) в рамках жизненных ситуаций | Проект описания целевого состояния жизненной ситуации |

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|---|-------------------|-------------------|---|--|
| 3.8. | Утверждение плана реинжиниринга услуг (функций) и сервисов, входящих в жизненные ситуации | Июнь 2023 года | Июль 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области, участвующие в предоставлении услуг (исполнении функций) в рамках жизненных ситуаций | План реинжиниринга услуг (функций) и сервисов |

4. Мероприятия по внедрению стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Самарской области

| | | | | | |
|------|--|----------------------|----------------------|---|---|
| 4.1. | Определение сфер (жизненных ситуаций) для внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность каждого органа исполнительной власти Самарской области | Декабрь 2022 года | Декабрь 2022 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Приказы (распоряжения) органов исполнительной власти Самарской области |
| 4.2. | Формирование профилей клиентских сегментов | Январь 2023 года | Июнь 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Аналитические отчеты, включающие профили клиентских сегментов |

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|---|----------------------|-----------------------|---|--|
| 4.3. | Проведение замера качества клиентского опыта на основании сбора обратной связи в целях формирования (актуализации) перечня жизненных ситуаций Самарской области | Январь 2023 года | Июль 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Отчет о результатах проведения замера качества клиентского опыта с предложениями по формированию (актуализации) перечня жизненных ситуаций |
| 4.4. | Формирование (актуализация) перечня жизненных ситуаций Самарской области для внедрения стандартов клиентоцентричности (далее – перечень) | Февраль 2023 года | Август 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Перечень жизненных ситуаций |
| 4.5. | Определение ответственных за внедрение клиентоцентричности в жизненных ситуациях Самарской области | Август 2023 года | Сентябрь 2023 года | Администрация Губернатора Самарской области; органы исполнительной власти Самарской области | Распоряжение Правительства Самарской области |
| 4.6. | Составление реестра процессов органов исполнительной власти Самарской области по | Август 2023 года | Сентябрь 2023 года | Органы исполнительной | Реестр процессов органов |

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|---|--------------------|-------------------|--|--|
| | предоставлению услуг (исполнению функций) и сервисов в рамках жизненных ситуаций, входящих в перечень | | | власти Самарской области | исполнительной власти Самарской области |
| 4.7. | Проведение замера уровня удовлетворенности предоставленными услугами (функциями) и сервисами, входящими в жизненные ситуации Самарской области | Сентябрь 2023 года | Декабрь 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Отчет о результатах замера удовлетворенности предоставленными услугами (функциями) и сервисами |
| 4.8. | Формирование профилей клиентских сегментов для жизненных ситуаций Самарской области, входящих в перечень, включая анализ клиентских потребностей и ожиданий от услуг, функций или сервисов, входящих в жизненную ситуацию | Сентябрь 2023 года | Октябрь 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Профили клиентских сегментов |
| 4.9. | Разработка проектов описаний целевого состояния жизненных ситуаций, входящих в перечень | Октябрь 2023 года | Ноябрь 2023 года | Органы исполнительной власти Самарской области | Проекты описания целевого состояния жизненных ситуаций |
| 4.10. | Приоритизация процессов органов исполнительной власти Самарской области по предоставлению услуг | Ноябрь 2023 года | Ноябрь 2023 года | Органы исполнительной | Предложения по порядку |

| № п/п | Наименование мероприятия | Дата начала | Дата окончания | Ответственный исполнитель | Результат |
|----------|--|------------------|-------------------|---|---|
| | (исполнению функций) и сервисов в рамках жизненных ситуаций с точки зрения порядка их реинжиниринга | | | власти Самарской области | реинжиниринга процессов органов исполнительной власти Самарской области |
| 4.11. | Разработка и утверждение плана реинжиниринга процессов предоставления услуг (исполнения функций) и сервисов, входящих в перечень | Ноябрь 2023 года | Декабрь 2023 года | Координационный орган | План реинжиниринга услуг (функций), сервисов |
| 4.12. | Проведение мониторинга и сбора обратной связи по услугам (функциям) и сервисам, входящим в перечень | Январь 2024 года | Постоянно | Администрация Губернатора Самарской области; государственное автономное учреждение Самарской области «Информационный аналитический центр Самарской области» | Отчет о результатах проведения мониторинга |