



РАСПОРЯЖЕНИЕ

15 ноября 2023 г.

№ 985-р

г. Улан-Удэ

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, во исполнение поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Григоренко Д.Ю. от 28.07.2023 № 6167-ПЗ6-ДГ, в целях реализации федерального проекта «Государство для людей» в Республике Бурятия:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности Республики Бурятия (далее - дорожная карта).

2. Исполнительным органам государственной власти Республики Бурятия в срок до 17 ноября 2023 года утвердить планы мероприятий («дорожные карты») исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия по внедрению стандартов клиентоцентричности.

3. Определить координатором реализации дорожной карты заместителя Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия Гулгенова А.Ц.

4. Исполнительным органам государственной власти Республики Бурятия - ответственным исполнителям обеспечить выполнение мероприятий дорожной карты и направлять координатору информацию в установленные сроки.

5. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

**Исполняющий обязанности
Председателя Правительства
Республики Бурятия**



В. Мухин

Проект представлен Администрацией
Главы и Правительства
тел. 21-47-42

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Правительства
Республики Бурятия
от 15.11.2023 № 985-р

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

№№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1	2	3	4	5
1. Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности в Республике Бурятия	17.05.2023	Заместитель Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководитель Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия - Гулгенов А.Ц.	Распоряжение Правительства Республики Бурятия от 17.05.2023 № 343-р. Подписал документ: исполняющий обязанности Председателя Правительства Республики Бурятия Мухин В.В.
1.2.	Назначение органа власти (организация, структурное подразделение, рабочая группа), ответственного за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия	14.08.2023	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Протокол совещания по реализации федерального проекта «Государство для людей» в Республике Бурятия под председательством заместителя Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия от 14.08.2023 № 01.08-007-6802/23
1	2	3	4	5

1.3.	Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в Республике Бурятия	14.08.2023	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Протокол совещания по реализации федерального проекта «Государство для людей» в Республике Бурятия под председательством заместителя Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия от 14.08.2023 № 01.08-007-6802/23
1.4.	Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Республике Бурятия	29.03.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по информационной политике)	Медиаплан
2. Жизненные ситуации				
2.1.	Определение не менее 1 жизненной ситуации в Республике Бурятия (далее - жизненные ситуации Республики Бурятия)	14.08.2023	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Протокол совещания по реализации федерального проекта «Государство для людей» в Республике Бурятия под председательством заместителя Председателя Правительства Республики Бурятия - Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия от 14.08.2023 № 01.08-007-6802/23
2.2.	Утверждение перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Республики Бурятия	31.12.2023	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об определении перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации Республики Бурятия
2.3.	Утверждение описания целевого состояния жизненных ситуаций Республики Бурятия	31.12.2023	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении описания целевого состояния жизненных ситуаций
1	2	3	4	5

			Бурятия (Комитет по проектному управлению)	ций Республики Бурятия
2.4.	Формирование межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Бурятия	15.12.2023	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Межведомственный план мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Бурятия
2.5.	Утверждение межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Бурятия	29.03.2024	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной ненормативный правовой акт) об утверждении межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Бурятия
2.6.	Реализация целевого состояния жизненных ситуаций Республики Бурятия	15.11.2024	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций Республики Бурятия
3. Координация внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия				
3.1.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, оказывающих услуги, оцененных на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, формирование планов оптимизации таких услуг	07.12.2023	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет об утверждении планов оптимизации услуг исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, оцененных «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.2.	Завершение оптимизации услуг исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, в отношении которых были	31.12.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению, Исполнитель-	Отчет о результатах оптимизации услуг исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, получивших оценки «В» или «Г»
1	2	3	4	5

	сформированы планы оптимизации		ные органы власти Республики Бурятия (при необходимости)	по итогам проведения самооценки
3.3.	Во всех исполнительных органах государственной власти назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности	31.12.2023	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению, исполнительные органы власти Республики Бурятия (при необходимости)	Отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности
3.4.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия формирование реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядок их ведения	22.12.2023	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению, исполнительные органы власти Республики Бурятия (при необходимости)	Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия
3.5.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия утверждение порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	29.03.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет об утверждении порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия
3.6.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия в рамках сбора и анализа обратной связи проведение оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	29.03.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
3.7.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов пре-	30.11.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия
1	2	3	4	5

	доставления услуг (сервисов)			
3.8.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, предоставляющих меры государственной поддержки, утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	30.11.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия
3.9.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, осуществляющих государственный контроль (надзор), утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30.11.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия
3.10.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30.11.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия
3.11.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти	30.11.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия
3.12.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия утверждение планов	30.11.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиен-
1	2	3	4	5

	мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом		Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	том исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия
3.13.	Получение Республикой Бурятия оценки не ниже 40 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности (утверждена протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 4 августа 2023)	31.12.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет о достижении оценки не ниже 40 % по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
4. Кадровый блок				
4.1.	Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровую работу принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)	31.12.2023	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет государственной службы и кадровой политики)	Приказ о назначении сотрудника, ответственного за внедрение в кадровую работу принципов и стандартов клиентоцентричности
4.2.	Проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровой службы, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	30.06.2024	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет государственной службы и кадровой политики)	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
4.3.	Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий	31.07.2024	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет государственной службы и кадровой политики)	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы
1	2	3	4	5
4.4.	Разработка плана по совершен-	31.10.2024	Исполнительные органы власти	Акт об утверждении плана по совер-

	ствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности		Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет государственной службы и кадровой политики)	шенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
5. Координация исполнения мероприятий кадрового блока в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия				
5.1.	В исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, имеющих независимую кадровую службу, назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровую работу принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)	31.12.2023	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет государственной службы и кадровой политики)	Отчет о назначении сотрудников исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, ответственных за внедрение в кадровую работу принципов и стандартов клиентоцентричности
5.2.	В исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, имеющих независимую кадровую службу, проведение самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	31.10.2024	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет государственной службы и кадровой политики)	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
5.3.	В исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, имеющих независимую кадровую службу, проведение са-	31.11.2024	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб исполнительных органов государственной
1	2	3	4	5
	мооценки профессиональных и		Бурятия (Комитет государствен-	власти Республики Бурятия

	личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий		ной службы и кадровой политики)	
5.4.	В исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, имеющих независимую кадровую службу, разработка планов по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	31.12.2024	Исполнительные органы власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет государственной службы и кадровой политики)	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 управления государственным имуществом			
6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29.03.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (государственное казенное учреждение «Хозяйственно-транспортный комплекс Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия»)	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29.03.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (государственное казенное учреждение «Хозяйственно-транспортный комплекс Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия»)	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом
6.3.	Проведение оценки удовлетворенности в рамках взаимодействия с	30.04.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами
1	2	3	4	5
	внутренним клиентом по вопросам		лики Бурятия (государственное	взаимодействия с ним по вопросам

	управления государственным имуществом		казенное учреждение «Хозяйственно-транспортный комплекс Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия»)	управления государственным имуществом
6.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	28.06.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (государственное казенное учреждение «Хозяйственно-транспортный комплекс Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия»)	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.08.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (государственное казенное учреждение «Хозяйственно-транспортный комплекс Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия»)	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
6.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	29.10.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (государственное казенное учреждение «Хозяйственно-транспортный комплекс Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия»)	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
6.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управ-	31.12.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (государственное	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государ-
1	2	3	4	5
	ления государственным имуще-		казенное учреждение «Хозяй-	ственным имуществом

	СТВОМ		ственно-транспортный комплекс Администрации Главы Республи- ки Бурятия и Правительства Рес- публики Бурятия»)	
--	-------	--	--	--
