



РАСПОРЯЖЕНИЕ

29.09.2023

г.Казань

БОЕРЫК

№ 2160-р

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р:

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Татарстан.

2. Определить Министерство экономики Республики Татарстан ответственным за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность республиканских органов исполнительной власти.

3. Республиканским органам исполнительной власти в 30-дневный срок утвердить планы мероприятий («дорожные карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности и обеспечить их реализацию, а также реализацию Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Татарстан.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Министерство экономики Республики Татарстан.

Премьер-министр
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден
распоряжением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 29.09. 2023 № 2160-р

План мероприятий («дорожная карта»)
по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Татарстан

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный исполнитель	Вид документа (результат)
1	2	3	4	5
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Республике Татарстан	22.12.2023	Республиканское агентство по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа», республиканские органы исполнительной власти	медиаплан, утвержденный Республиканским агентством по печати и массовым коммуникациям «Татмедиа»
1.2.	Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в Республике Татарстан	25.03.2024	Министерство экономики Республики Татарстан	постановление Кабинета Министров Республики Татарстан
2.	Жизненные ситуации			
2.1.	Определение не менее одной жизненной ситуации Республики Татарстан (далее – жизненная ситуация Республики Татарстан)	22.12.2023	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан	приказ Министерства экономики Республики Татарстан

1	2	3	4	5
2.2.	Утверждение перечня услуг (функций), входящих в жизненные ситуации Республики Татарстан	22.12.2023	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	приказ Министерства экономики Республики Татарстан
2.3.	Утверждение описания целевого состояния жизненных ситуаций Республики Татарстан	22.12.2023	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан	приказ Министерства экономики Республики Татарстан
2.4.	Формирование межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Татарстан	22.12.2023	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан	приказ Министерства экономики Республики Татарстан
2.5.	Утверждение межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Республики Татарстан	25.03.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан	приказ Министерства экономики Республики Татарстан
2.6.	Реализация целевого состояния жизненных ситуаций Республики Татарстан	15.11.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, Министерство цифрового развития государственного управления, ин-	отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций Республики Татарстан

1	2	3	4	5
			формационных технологий и связи Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	
3.	Координация внедрения клиентоцентричности в республиканских органах исполнительной власти			
3.1.	Формирование планов оптимизации республиканскими органами исполнительной власти, оказывающими государственные услуги, получившими оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки	07.12.2023	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, оказывающие государственные услуги	отчет об утверждении планов оптимизации государственных услуг республиканских органов исполнительной власти, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.2.	Назначение во всех республиканских органах исполнительной власти ответственных за внедрение клиентоцентричности	22.12.2023	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности
3.3.	Формирование всеми республиканскими органами исполнительной власти реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения	22.12.2023	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения республиканскими органами исполнительной власти
3.4.	Завершение оптимизации государственных услуг республиканских органов исполнительной власти, в отношении которых были сформированы планы оптимизации	31.12.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, оказывающие государственные услуги	отчет о результатах оптимизации государственных услуг республиканских органов исполнительной власти, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки

1	2	3	4	5
3.5.	Утверждение во всех республиканских органах исполнительной власти порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	25.03.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет об утверждении порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) во всех республиканских органах исполнительной власти
3.6.	Проведение всеми республиканскими органами исполнительной власти оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии) в рамках сбора и анализа обратной связи	24.06.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
3.7.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, оказывающими государственные услуги (сервисы), планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления государственных услуг	23.09.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, оказывающие государственные услуги (сервисы)	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) республиканскими органами исполнительной власти
3.8.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, предоставляющими меры государственной поддержки, планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	23.09.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, предоставляющие меры государственной поддержки	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки республиканскими органами исполнительной власти

1	2	3	4	5
3.9.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти, осуществляющими государственный контроль (надзор), планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	23.09.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти, осуществляющие государственный контроль (надзор)	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) республиканскими органами исполнительной власти
3.10.	Утверждение республиканскими органами исполнительной власти планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	23.09.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов республиканскими органами исполнительной власти
3.11.	Утверждение всеми республиканскими органами исполнительной власти планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти	23.09.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности республиканскими органами исполнительной власти
3.12.	Утверждение всеми республиканскими органами исполнительной власти планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	23.09.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом республиканскими органами исполнительной власти

1	2	3	4	5
3.13.	Достижение Республикой Татарстан оценки не ниже 40 процентов по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности	31.12.2024	Министерство экономики Республики Татарстан, республиканские органы исполнительной власти	отчет о достижении оценки не ниже 40 процентов по Методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности
4.	Координация исполнения мероприятий кадрового блока в республиканских органах исполнительной власти			
4.1.	Назначение в республиканских органах исполнительной власти сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности	22.12.2023	республиканские органы исполнительной власти, Департамент государственной службы и кадров при Раисе Республики Татарстан (по согласованию)	отчет о назначении сотрудников республиканских органов исполнительной власти, ответственных за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности
4.2.	Проведение в республиканских органах исполнительной власти самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых служб, процессов, стратегии, технологий), эффективности кадровых процессов	12.09.2024	республиканские органы исполнительной власти, Департамент государственной службы и кадров при Раисе Республики Татарстан (по согласованию)	отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
4.3.	Проведение в республиканских органах исполнительной власти самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	12.09.2024	республиканские органы исполнительной власти, Департамент государственной службы и кадров при Раисе Республики Татарстан (по согласованию)	отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб республиканских органов исполнительной власти

1	2	3	4	5
4.4.	Разработка в республиканских органах исполнительной власти планов по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	23.12.2024	республиканские органы исполнительной власти, Департамент государственной службы и кадров при Раисе Республики Татарстан (по согласованию)	ведомственный акт об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом			
5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Республики Татарстан и порядка его формирования	25.03.2024	Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан	отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом; приказ Министерства земельных и имущественных отношений Республики Татарстан об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
5.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Республики Татарстан	25.03.2024	Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам управления государственным имуществом
5.3.	Проведение оценки удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	24.06.2024	Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом

1	2	3	4	5
5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Республики Татарстан	23.09.2024	Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан	приказ Министерства земельных и имущественных отношений Республики Татарстан об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Республики Татарстан	23.09.2024	Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Республики Татарстан	23.09.2024	Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан	приказ Министерства земельных и имущественных отношений Республики Татарстан об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом
5.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Республики Татарстан	31.12.2024	Министерство земельных и имущественных отношений Республики Татарстан	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом