



В целях реализации 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 принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление в Чувашской Республике (далее – «дорожная карта»).

2. Исполнительным органам Чувашской Республики обеспечить реализацию мероприятий «дорожной карты» в установленные сроки.

3. Контроль за выполнением мероприятий «дорожной карты» возложить на заместителя Председателя Кабинета Министров Чувашской Республики – министра экономического развития и имущественных отношений Чувашской Республики Д.И. Краснова, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление в Чувашской Республике.

Глава
Чувашской Республики – О. Николаев

г. Чебоксары
29 сентября 2023 года
№ 747-рг



УТВЕРЖДЕН
распоряжением Главы
Чувашской Республики
от 29.09.2023 № 747-рг

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
(«дорожная карта») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление
в Чувашской Республике

№ пп	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа (результат)
1	2	3	4	5

1. Организационные мероприятия

1.1. Создание рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление в Чувашской Республике (далее – рабочая группа)	30.10.2023	Минэкономразвития Чувашии	распоряжение о создании рабочей группы
1.2. Утверждение организационной модели внедрения клиентоцентричности в государственное управление в Чувашской Республике	25.12.2023	рабочая группа	протокол заседания рабочей группы
1.3. Утверждение плана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в государственное управление в Чувашской Республике	30.03.2024	Минцифры Чувашии	медиаплан

1	2	3	4	5
2. Жизненные ситуации*				
2.1.	Определение не менее одной жизненной ситуации в Чувашской Республике	20.11.2023	рабочая группа	протокол заседания рабочей группы об определении жизненных ситуаций в Чувашской Республике
2.2.	Утверждение перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации в Чувашской Республике	05.12.2023	рабочая группа	протокол заседания рабочей группы об определении перечня услуг (сервисов, функций), входящих в жизненные ситуации в Чувашской Республике
2.3.	Утверждение описания целевого состояния жизненных ситуаций в Чувашской Республике	15.12.2023	рабочая группа	протокол заседания рабочей группы об утверждении описания целевого состояния жизненных ситуаций в Чувашской Республике
2.4.	Формирование межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций в Чувашской Республике	15.12.2023	рабочая группа	проект межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций в Чувашской Республике
2.5.	Утверждение межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций в Чувашской Республике	15.02.2024	рабочая группа	протокол заседания рабочей группы об утверждении межведомственного плана мероприятий по достижению целевого состояния жизненных ситуаций в Чувашской Республике

1	2	3	4	5
2.6.	Реализация целевого состояния жизненных ситуаций в Чувашской Республике	15.11.2024	рабочая группа	отчет о реализации целевого состояния жизненных ситуаций в Чувашской Республике

3. Координация внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах Чувашской Республики

3.1.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики, оказывающих услуги, оцененные на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки, планов оптимизации таких услуг	07.12.2023	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении планов оптимизации услуг исполнительных органов Чувашской Республики, оцененных на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.2.	Завершение оптимизации услуг исполнительных органов Чувашской Республики, в отношении которых были составлены планы оптимизации	31.12.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет о результатах оптимизации услуг исполнительных органов Чувашской Республики, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.3.	Назначение во всех исполнительных органах Чувашской Республики ответственных за внедрение клиентоцентричности	20.10.2023	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет о назначении ответственных за внедрение клиентоцентричности
3.4.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения	22.12.2023	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения исполнительными органами Чувашской Республики

1	2	3	4	5
3.5.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)	01.03.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении порядков сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) во всех исполнительных органах Чувашской Республики
3.6.	Проведение во всех исполнительных органах Чувашской Республики в рамках сбора и анализа обратной связи оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявление проблем (при наличии)	15.04.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
3.7.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики, оказывающих услуги или предоставляющих сервисы, планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	01.08.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) исполнительными органами Чувашской Республики
3.8.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики, предоставляющих меры государственной поддержки, планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	01.08.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки исполнительными органами Чувашской Республики
3.9.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики, осуществляющих государственный контроль (надзор), планов мероприятий по реинжинирингу про-	01.08.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзо-

1	2	3	4	5
	цессов осуществления государственного контроля (надзора)			ра) исполнительными органами Чувашской Республики
3.10.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	01.08.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов исполнительными органами Чувашской Республики
3.11.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности исполнительных органов Чувашской Республики	01.08.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении исполнительными органами Чувашской Республики планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности исполнительных органов Чувашской Республики
3.12.	Утверждение во всех исполнительных органах Чувашской Республики планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.08.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет об утверждении исполнительными органами Чувашской Республики планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.13.	Получение Чувашской Республики оценки не ниже 40% по Методике оценки достижения результатов «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцен-	31.12.2024	исполнительные органы Чувашской Республики	отчет о достижении оценки не ниже 40% по Методике оценки достижения результатов «Обеспечено внедрение и применение

1	2	3	4	5
	тричности на региональном уровне», утвержденной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 4 августа 2023 г. № 76-АХ			принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне»

4. Кадровый блок

4.1. Назначение сотрудника, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности (не ниже заместителя руководителя структурного подразделения по вопросам кадровой работы)	01.12.2023	Администрация вы Чувашской публики	Гла- Рес-	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 кадровых процессов, достижения ключевых показателей эффективности)	30.03.2024	Администрация вы Чувашской публики	Гла- Рес-	отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы
4.3. Проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий	30.06.2024	Администрация вы Чувашской публики	Гла- Рес-	отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровой службы, ответственных за внедрение кадровых технологий
4.4. Разработка плана по совершенствованию организационной структуры кадровой службы, развитию кадровых процессов с использова-	30.09.2024	Администрация вы Чувашской публики	Гла- Рес-	акт об утверждении плана по совершенствованию организационной структуры кадровой

1	2	3	4	5
	нием технологий и инструментов клиентоцентричности			службы, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности

5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

5.1. Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.04.2024	Минцифры Чувашии, АУ «ЦИТ» Минцифры Чувашии	приказ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
5.2. Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения	01.05.2024	Минцифры Чувашии, АУ «ЦИТ» Минцифры Чувашии	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках информационно-технического обеспечения
5.3. Проведение оценки удовлетворенности по вопросам взаимодействия с внутренним клиентом в рамках информационно-технического обеспечения	01.06.2024	Минцифры Чувашии, АУ «ЦИТ» Минцифры Чувашии	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
5.4. Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.06.2024	Минцифры Чувашии, АУ «ЦИТ» Минцифры Чувашии	приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопро-

1	2	3	4	5
				сам информационно-технического обеспечения
5.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2024	Минцифры Чувашии, АУ «ЦИТ» Минцифры Чувашии	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
5.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.08.2024	Минцифры Чувашии, АУ «ЦИТ» Минцифры Чувашии	приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
5.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	Минцифры Чувашии, АУ «ЦИТ» Минцифры Чувашии	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

6.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.04.2024	Минфин Чувашии, КУ «Республиканский центр бухгалтерского учета»	приказ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета; отчет о формировании перечня точек взаи-
------	--	------------	---	---

1	2	3	4	5
				модействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
6.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.05.2024	Минфин Чувашии, КУ «Республиканский центр бухгалтерского учета»	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета
6.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.06.2024	Минфин Чувашии, КУ «Республиканский центр бухгалтерского учета»	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
6.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.06.2024	Минфин Чувашии, КУ «Республиканский центр бухгалтерского учета»	приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
6.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2024	Минфин Чувашии, КУ «Республиканский центр бухгалтерского учета»	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
6.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.08.2024	Минфин Чувашии, КУ «Республиканский центр бухгалтерского учета»	приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопро-

1	2	3	4	5
				сам ведения бухгалтерского учета
6.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	Минфин Чувашии, КУ «Республиканский центр бухгалтерского учета»	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

7. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

7.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.04.2024	Администрация Главы Чувашской Республики, АУ Чувашской Республики «РСО деятельности государственных органов Чувашской Республики»	приказ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.05.2024	Администрация Главы Чувашской Республики, АУ Чувашской Республики «РСО деятельности государственных органов Чувашской Республики»	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

1	2	3	4	5
7.3.	Проведение оценки удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.06.2024	Администрация Главы Чувашской Республики, АУ Чувашской Республики «РСО деятельности государственных органов Чувашской Республики»	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.06.2024	Администрация Главы Чувашской Республики, АУ Чувашской Республики «РСО деятельности государственных органов Чувашской Республики»	приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2024	Администрация Главы Чувашской Республики, АУ Чувашской Республики «РСО деятельности государственных органов Чувашской Республики»	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления	01.08.2024	Администрация Главы Чувашской Республики, АУ Чуваш-	приказ об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с

1	2	3	4	5
	административно-хозяйственной деятельности		ской Республики «РСО деятельности государственных органов Чувашской Республики»	внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
7.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2024	Администрация Главы Чувашской Республики, АУ Чувашской Республики «РСО деятельности государственных органов Чувашской Республики»	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

8. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики

8.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики	01.04.2024	Минэкономразвития Чувашии	приказ об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики; отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики
------	--	------------	---------------------------	---

1	2	3	4	5
8.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики	01.05.2024	Минэкономразвития Чувашии	отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики
8.3.	Проведение оценки удовлетворенности в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики	01.06.2024	Минэкономразвития Чувашии	отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики
8.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики	01.06.2024	Минэкономразвития Чувашии	приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики
8.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики	01.07.2024	Минэкономразвития Чувашии	отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики
8.6.	Утверждение плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внут-	01.08.2024	Минэкономразвития Чувашии	приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об

1	2	3	4	5
	ренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики			утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики
8.7.	Проведение реинжиниринга процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики	31.12.2024	Минэкономразвития Чувашии	отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом Чувашской Республики

* Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с исполнительными органами Чувашской Республики и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов
