

УТВЕРЖДАЮ:
Заместитель председателя
Правительства Тульской области

Г.В. Лаврухин

« _____ » _____

План мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Тульской области

№	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
Организационные мероприятия					
1.1.	<p>Разработка и утверждение акта о внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность органов публичной власти Тульской области, включающего:</p> <ul style="list-style-type: none"> - назначение заместителя руководителя высшего органа исполнительной власти Тульской области, ответственного за внедрение клиентоцентричности в Тульской области; - определение органа исполнительной власти Тульской области, ответственного за внедрение клиентоцентричности в Тульской области (далее - Уполномоченный орган); - формирование координационного органа (рабочей группы), ответственного за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в Тульской области , 	10.01.2022	30.09.2022	<p>Заместитель председателя Правительства Тульской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Тульской области, министерство экономического развития Тульской области</p>	<p>Распоряжение Правительства Тульской области от 08.09.2022 № 448-р «О внедрении принципов клиентоцентричности в государственном управлении Тульской области», приказ министерства экономического развития от 09.09.2022 № 45-осн «Об утверждении стандарта клиентоцентричности Тульской области»</p>

	<p>исключающий всех представителей органов исполнительной власти Тульской области;</p> <p>- определение организационной модели развития клиентоцентричности в Тульской области.</p>					
1.2.	<p>Осуществление мероприятий по информированию сотрудников органов исполнительной власти Тульской области о проекте по внедрению Стандартов клиентоцентричности</p>	01.11.2022	30.01.2023	<p>Заместитель председателя Правительства Тульской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Тульской области, Министерство экономического развития Тульской области</p>	<p>Отчет о проведении мероприятий</p>	
1.3.	<p>Разработка и утверждение стандарта (декларации, меморандума) Тульской области о внедрении клиентоцентричности</p>	01.08.2022	30.09.2022	<p>Министерство экономического развития Тульской области</p>	<p>Приказ министерства экономического развития Тульской области от 09.09.2022 № 45-осн «Об утверждении стандарта клиентоцентричности Тульской области»</p>	
1.4.	<p>Назначение заместителей руководителей, ответственных за внедрение клиентоцентричности в органе исполнительной власти Тульской области</p>	03.10.2022	31.03.2023	<p>Все органы исполнительной власти Тульской области</p>	<p>Приказы органов исполнительной власти Тульской области</p>	
1.5.	<p>Назначение заместителей руководителей, ответственных за внедрение клиентоцентричности в подведомственных</p>	03.10.2022	31.03.2023	<p>Все органы исполнительной власти Тульской области,</p>	<p>Приказы подведомственных учреждений</p>	

	учреждения органов исполнительной власти Тульской области			подведомственные учреждения (по согласованию)	
1.6.	Проведение обучения сотрудников высшего органа исполнительной власти Тульской области, органов исполнительной власти Тульской области и их подведомственных организаций клиентоцентричности	03.10.2022	29.12.2023	Заместитель председателя Правительства Тульской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Тульской области, органы исполнительной власти Тульской области	Отчет об обучении членов Правительства Тульской области, сотрудников органов исполнительной власти Тульской области и их подведомственных организаций клиентоцентричности
1.7.	Разработка системы сбора обратной связи, включая механизм ее использования в рамках реинжиниринга для улучшения клиентского опыта	09.01.2023	29.12.2023	Заместитель председателя Правительства Тульской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Тульской области, министерство по информатизации, связи и вопросам открытого управления, министерство внутренней политики и развития местного самоуправления в Тульской области	Отчёт о результатах разработки и внедрения системы сбора обратной связи и развития местного самоуправления в Тульской области

1.8.	Создание медиаплана ведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения	03.10.2022	30.06.2023	Заместитель председателя Правительства Тульской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности, управление пресс-службы аппарата Правительства Тульской области, министерство экономического развития Тульской области, органы исполнительной власти Тульской области	Медиаплан ведения информационной кампании, продвигающей внедряемые изменения
1.9.	Направление проектов по внедрению инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в Тульской области на ежегодный конкурс Проектный Олимп	01.09.2024	29.12.2024	Заместитель председателя Правительства Тульской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Тульской области, органы исполнительной власти Тульской области	Отправка документов для участия проектов по внедрению инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в Тульской области на ежегодный конкурс Проектный Олимп
2.	Мероприятия по совершенствованию кадрового цикла				

2.1.	Проведение оценки уровня зрелости кадровых процессов (с дальнейшим ежегодным мониторингом)	01.09.2023	29.12.2023	Главное управление государственной службы и кадров аппарата Правительства Тульской области	Отчет о результатах проведенной оценки уровня зрелости кадровых процессов
2.3.	Разработка плана по развитию кадровых технологий в Тульской области	01.09.2023	29.12.2023	Главное управление государственной службы и кадров аппарата Правительства Тульской области	План по развитию кадровых технологий в Тульской области
3.	Мероприятия по внедрению Стандартов клиентоцентричности в рамках приоритетных жизненных ситуаций¹				
3.1.	Выбор приоритетных сфер для внедрения Стандартов клиентоцентричности в Тульской области	01.03.2022	01.02.2023	Межведомственная рабочая группа Тульской области по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении Тульской области	Перечень приоритетных сфер для внедрения Стандартов клиентоцентричности в Тульской области
3.2.	Определение сегментов клиентов в приоритетных сферах	01.03.2022	01.02.2023	Органы исполнительной власти Тульской области	Отчет о результатах определения профилей клиентских сегментов
3.3.	Определение на основании клиентских сегментов не менее 5 жизненных ситуаций, подлежащих клиентоцентричной трансформации в первоочередном порядке и	01.12.2022	31.03.2023	Межведомственная рабочая группа Тульской области по вопросам внедрения	Протокольное решение межведомственной рабочей группы Тульской области по вопросам внедрения принципов

¹ Рекомендуется провести в 2022-2023 гг.

	формирование перечней услуг (функций) и сервисов, входящих в указанные жизненные ситуации				принципов клиентоцентричности в государственном управлении Тульской области	кlientoцентричности в государственном управлении Тульской области
3.4.	Определение ответственных за внедрение клиентоцентричности в рамках 5 жизненных ситуаций, подлежащих клиентоцентричной трансформации в первоочередном порядке	01.12.2022	31.03.2023		Заместитель председателя Правительства Тульской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Тульской области	Приказ органа исполнительной власти Тульской области
3.5.	Проведение замера удовлетворенности предоставляемыми услугами (функциями) и сервисами, входящими в жизненные ситуации, указанные в пункте 3.2.	01.09.2023	29.12.2023		АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»	Отчет с результатами замера удовлетворенности предоставляемыми услугами (функциями) и сервисами, входящими в жизненные ситуации, указанные в пункте 3.2.
3.6.	Построение карт клиентских путей для жизненных ситуаций, указанных в пункте 3.3.	01.03.2023	31.07.2023		Органы исполнительной власти Тульской области, участвующие в предоставлении услуг (исполнении функций) в рамках 5 жизненных ситуаций	Карты клиентских путей для жизненных ситуаций, указанных в пункте 3.3.
3.7.	Формирование детализированных профилей клиентских сегментов для жизненных ситуаций, указанных в пункте 3.3, включая анализ клиентских потребностей и ожиданий	01.03.2023	29.12.2023		Органы исполнительной власти Тульской области, участвующие в	Детализированные профили клиентских сегментов для жизненных ситуаций

	от услуг, функций или сервисов, входящих в жизненную ситуацию				предоставлении услуг (исполнении функций) в рамках 5 жизненных ситуаций	
3.8.	Разработка проектов описаний «целевого состояния жизненных ситуаций», определенных в рамках п. 3.3.	01.08.2023	30.09.2023	Органы исполнительной власти Тульской области, участвующие в предоставлении услуг (исполнении функций) в рамках 5 жизненных ситуаций	Проекты описания «целевого состояния жизненной ситуации», для 5 жизненных ситуаций, определенных в рамках п. 3.3.	
3.9.	Утверждение плана реинжиниринга услуг (функций), сервисов, входящих в приоритетные жизненные ситуации по п.3.3.	01.11.2023	31.07.2024	Органы исполнительной власти Тульской области, участвующие в предоставлении услуг (исполнении функций) в рамках 5 жизненных ситуаций	План реинжиниринга услуг (функций), сервисов, входящих в приоритетные жизненные ситуации по п.3.3.	
4. Мероприятия по внедрению Стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Тульской области						
4.1.	Формирование профилей клиентов сегментов	01.03.2022	28.06.2024	Органы исполнительной власти Тульской области	Профили клиентских сегментов	
4.2.	Проведение замера качества клиентского опыта на основании сбора обратной связи, в целях формирования (актуализации) перечня жизненных ситуаций	01.09.2023	31.07.2024	АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»	Отчет с предложениями по формированию (актуализации) перечня жизненных ситуаций	

4.3.	Формирование (актуализация) перечня (реестра) жизненных ситуаций Тульской области, включающего перечни услуг (функций) и сервисов, входящих в жизненные ситуации по п.4.2.	01.03.2023	30.12.2024	Органы исполнительной власти Тульской области	Перечень (реестр) жизненных ситуаций Тульской области, включающий перечни услуг (функций) и сервисов, входящих в жизненные ситуации по п.4.2., утвержденный приказом органа исполнительной власти Тульской области
4.4.	Определение ответственных за внедрение клиентоцентричности в жизненных ситуациях, подлежащих клиентоцентричной трансформации	01.03.2023	30.12.2024	Органы исполнительной власти Тульской области	Приказ органа исполнительной власти Тульской области
4.5.	Составление реестра процессов органов исполнительной власти Тульской области по предоставлению услуг (исполнению функций) в рамках жизненных ситуаций	01.09.2023	29.11.2024	Органы исполнительной власти Тульской области	Реестр процессов органов исполнительной власти Тульской области по предоставлению услуг (исполнению функций) в рамках жизненных ситуаций, утвержденный приказом органа исполнительной власти Тульской области
4.6.	Проведение замера удовлетворенности предоставляемыми услугами (функциями) и сервисами, входящими в жизненные ситуации	01.09.2023	30.12.2024	АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»	Отчет с результатами замера удовлетворенности предоставляемыми услугами (функциями) и сервисами, входящими в жизненные ситуации
4.7.	Формирование детализированных профилей клиентских сегментов для жизненных ситуаций, входящих в реестр (перечень) жизненных ситуаций, включая анализ клиентских потребностей и ожиданий от услуг, функций или сервисов, входящих в жизненную ситуацию	01.09.2023	30.12.2024	Органы исполнительной власти Тульской области	Детализированные профили клиентских сегментов для жизненных ситуаций, входящих в реестр (перечень) жизненных ситуаций, включая анализ клиентских потребностей и ожиданий от услуг, функций или

						сервисов, входящих в жизненную ситуацию
4.8.	Разработка проектов описаний целевого состояния жизненных ситуаций, входящих в реестр (перечень) жизненных ситуаций	01.08.2023	30.12.2024	Органы исполнительной власти Тульской области	Проект описания целевого состояния жизненной ситуации, входящих в реестр (перечень) жизненных ситуаций	
4.9.	Приоритизация процессов органов исполнительной власти Тульской области по предоставлению услуг (исполнению функций) в рамках жизненных ситуаций с точки зрения порядка их реинжиниринга	01.03.2023	31.05.2024	Руководители профильных органов исполнительной власти Тульской области	Перечень приоритетных процессов органов исполнительной власти Тульской области по предоставлению услуг (исполнению функций) в рамках жизненных ситуаций с точки зрения порядка их реинжиниринга	
4.10.	Утверждение плана реинжиниринга услуг (функций), сервисов, входящих в реестр (перечень) жизненных ситуаций Тульской области	01.03.2023	31.05.2024	Заместитель председателя Правительства Тульской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Тульской области	Приказ органа исполнительной власти Тульской области	
4.11.	Проведение мониторинга и сбора обратной связи по услугам (функциям), входящим в реестр (перечень) жизненных ситуаций Тульской области	01.03.2023	31.03.2025	АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации»	Отчет о результатах проведения мониторинга и сбора обратной связи по услугам (функциям), входящим в реестр (перечень) жизненных ситуаций Тульской области	
4.12.	Формирование базы лучших практик по внедрению клиентоцентричности в Тульской области	02.12.2024	31.03.2025	Министерство экономического развития Тульской области	База лучших практик по внедрению клиентоцентричности в Тульской области	