



**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

**27 апреля 2024 г.**

**№ 331-р**

г. Улан-Удэ

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» в Республике Бурятия:

1. Внести следующие изменения в распоряжение Правительства Республики Бурятия от 15.11.2023 № 985-р:

1.1. В пункте 1 слово «Республики» заменить словами «в Республике».

1.2. План мероприятий («дорожную карту») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Бурятия изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

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

**Исполняющий обязанности  
Председателя Правительства  
Республики Бурятия**



**В. Мухин**

Приложение  
к распоряжению Правительства  
Республики Бурятия  
от 27.04.2024 № 331-р

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
<b>1. Организационные мероприятия</b>				
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
<b>2. Жизненные ситуации</b>				
2.1.	Утверждение перечня жизненных ситуаций в Республике Бурятия	15.03.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Протокол совещания рабочей группы по реализации федерального проекта «Государство для людей» под председательством заместителя Руководителя Администрации Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия по проектному управлению - председателя Комитета по проектному управлению Смоляк И.В.
2.2.	Формирование образов целевого состояния жизненных ситуаций Республики Бурятия	15.04.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Образы целевых состояний жизненных ситуаций Республики Бурятия (проект)

1	2	3	4	5
2.3.	Формирование «дорожной карты» по проработке и реализации жизненных ситуаций Республики Бурятия	01.05.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	«Дорожные карты» по проработке и реализации жизненных ситуаций Республики Бурятия (проект)
2.4.	Утверждение образов целевых состояний жизненных ситуаций Республики Бурятия	30.05.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной правовой акт) об утверждении образов целевых состояний жизненных ситуаций Республики Бурятия
2.5.	Утверждение «дорожной карты» по проработке и реализации жизненных ситуаций Республики Бурятия	30.05.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной правовой акт) об утверждении «дорожных карт» по проработке и реализации жизненных ситуаций Республики Бурятия
2.6.	Реализация целевого состояния (ОЦС-1) жизненных ситуаций Республики Бурятия в 2024 году	02.12.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет о реализации целевых состояний (ОЦС1) жизненных ситуаций Республики Бурятия в 2024 году
2.7.	Реализация целевых состояний (ОЦС-2) жизненных ситуаций Республики Бурятия в 2025 году	01.12.2025	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	Отчет о реализации целевых состояний (ОЦС-2) жизненных ситуаций Республики Бурятия в 2025 году

1	2	3	4	5
<b>3. Координация внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия</b>				
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 государственной 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 сформированы планы оптимизации	30.12.2024	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению, исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия (при необходимости))	Отчет о результатах оптимизации услуг исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки
3.3.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия назначение ответственного за внедрение клиентоцентричности	31.12.2023	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению, исполнительные органы государственной 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 порядков их ведения	22.12.2023	Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению, исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия (при необходимости))	Отчет об утверждении реестров межведомственных и внутриведомственных процессов и порядков их ведения исполнительными органами государственной власти Республики Бурятия

1	2	3	4	5
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)	28.06.2024	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 предоставления услуг (сервисов)	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
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),	30.11.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия и Правитель-	Отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора) исполнительными ор-

1	2	3	4	5
	утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)		ства Республики Бурятия (Комитет по проектному управлению)	ганами 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 исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия
3.12.	Во всех исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия утверждение планов мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	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 взаимодействия с внутренним клиентом 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 года)	30.12.2024	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

1	2	3	4	5
<b>4. Координация исполнения мероприятий кадрового блока в исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия</b>				
4.1.	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 государственной 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
4.2.	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 государственной 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.	В исполнительных органах государственной власти Республики Бурятия, имеющих независимую кадровую службу, проведение самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	31.11.2024	Исполнительные органы государственной 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 кадровых служб исполнительных органов государственной власти Республики Бурятия
4.4.	В исполнительных органах госу-	30.12.2024	Исполнительные органы госу-	Ведомственный акт об утверждении



1	2	3	4	5
	дарственной власти Республики Бурятия, имеющих независимую кадровую службу, разработка планов по совершенствованию организационной структуры кадровых служб, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности		ственной власти Республики Бурятия, свод: Администрация Главы Республики Бурятия и Правительства Республики Бурятия (Комитет государственной службы и кадровой политики)	плана по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
<b>5.</b>	<b>Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом</b>			
5.1.	Формирование перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	28.06.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Министерство имущественных и земельных отношений Республики Бурятия	Приказ (распоряжение, иной правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
5.2.	Проведение сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	28.06.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Министерство имущественных и земельных отношений Республики Бурятия	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	28.08.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Министерство имущественных и земельных отношений Республики Бурятия	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам управления государственным имуществом
5.4.	Утверждение порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Министерство имущественных и земельных отношений Республики Бурятия	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом

1	2	3	4	5
5.5.	Разработка описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом	30.09.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Министерство имущественных и земельных отношений Республики Бурятия	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	29.10.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Министерство имущественных и земельных отношений Республики Бурятия	Приказ (распоряжение, иной правовой акт) 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	30.12.2024	Исполнительные органы государственной власти Республики Бурятия, свод: Министерство имущественных и земельных отношений Республики Бурятия	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом