



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
Хабаровского края
(Минобрнауки Хабаровского края)

РАСПОРЯЖЕНИЕ

21.06.2024 № 784

г. Хабаровск

О внесении изменений в распоряжение министерства образования и науки Хабаровского края от 29 сентября 2023 г. № 1289 "Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") министерства образования и науки Хабаровского края по внедрению стандартов клиентоцентричности в Хабаровском крае на 2023 – 2024 годы"

1. Внести в распоряжение министерства образования и науки Хабаровского края от 29 сентября 2023 г. № 1289 "Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") министерства образования и науки Хабаровского края по внедрению стандартов клиентоцентричности в Хабаровском крае на 2023 – 2024 годы" следующие изменения:

1) пункты 1, 2 изложить в следующей редакции:

"1. Утвердить прилагаемые:

1) план мероприятий ("дорожную карту") министерства образования и науки Хабаровского края по внедрению стандартов клиентоцентричности в Хабаровском крае;

2) организационную модель внедрения клиентоцентричности в министерстве образования и науки Хабаровского края.

2. Управлению правовой работы и организации государственных закупок, управлению государственной регламентации образовательной деятельности, управлению организационно-кадровой и аналитической работы, управлению планирования, финансирования и контроля, управлению инфраструктуры, имущественного комплекса и информатизации образования, управлению профессионального образования, управлению общего образования, управлению воспитания, дополнительного образования и детского отдыха министерства образования обеспечить выполнение мероприятий дорожной карты. ";

2) дополнить организационной моделью внедрения клиентоцентричности в министерстве образования и науки Хабаровского края согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению.

2. Внести изменение в план мероприятий ("дорожную карту") министерства образования и науки Хабаровского края по внедрению стандартов клиентоцентричности в Хабаровском крае, утвержденный распоряжением министерства образования и науки Хабаровского края от 29 сентября 2023 г. № 1289, изложив его в новой редакции согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению.

Министр

В.Г. Хлебникова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к распоряжению министерства
образования и науки
Хабаровского края
от "21" 06 2024 г. № 784

"УТВЕРЖДЕН
распоряжением министерства
образования и науки
Хабаровского края
от 29 сентября 2023 г. № 1289

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ("ДОРОЖНАЯ КАРТА")
министерства образования и науки Хабаровского края по внедрению стандартов
клиентоцентричности в Хабаровском крае на 2023 – 2024 годы

| № п/п | Мероприятие | Срок | Ответственный | Вид документа |
|-------|--|-------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Общеорганизационные мероприятия | | | |
| 1.1. | Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя министра | 31 января 2024 г. | заместитель министра управление правовой работы и организации государственных закупок | распоряжение министерства о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 1.2. | Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в министерстве | 30 июля 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение министерства об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------|--|---------------------|--|---|
| 1.3. | Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях министерства | 30 июля 2024 г. | руководители подведомственных учреждений заместитель министра | распоряжение подведомственного учреждения, организации, согласованный с ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения, организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности |
| 1.4. | Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов министерства | 30 сентября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в министерстве |
| 1.5. | Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) министерства | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | карты клиентских путей по всем услугам и сервисам, утвержденные ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 1.6. | В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии) | 30 ноября 2024 г. | структурные подразделения министерства | оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии), утвержденная ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 1.7. | Сформированы планы оптимизации государственных услуг министерства, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки | 15 декабря 2024 г. | заместитель министра руководители подведомственных учреждений структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении планов оптимизации услуг |
| 2. | Кадровый блок | | | |
| 2.1. | Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе | 31 марта 2024 г. | управление организационно-кадровой и аналитической работы | распоряжение о назначении сотрудника министерства, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и стандартов клиентоцентричности |
| 2.2. | Проведена самооценка эффективности кадровых процессов | 1 декабря 2024 г. | управление организационно-кадровой и аналитической работы | отчет о проведении самооценки эффективности кадровых процессов |
| 2.3. | Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудника кадровой службы министерства, ответственного за внедрение кадровых технологий | 31 декабря 2024 г. | управление организационно-кадровой и аналитической работы | отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудника кадровой службы министерства, ответственного за внедрение кадровых технологий |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|--------------------|--|---|
| 2.4. | Утвержден план по совершенствованию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности | 31 декабря 2024 г. | управление организационно-кадровой и аналитической работы | план по совершенствованию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3. | Блок по внедрению Стандартов "Государство для людей", "Государство для бизнеса" и Стандарта для внутреннего клиента | | | |
| 3.1. | Процессы предоставления услуг (сервисов) | | | |
| 3.1.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов), утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.1.2. | Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам) | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | профили клиентских сегментов по всем услугам (сервисам), утвержденные ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.1.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам) | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам), утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.1.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) |
| 3.1.5. | Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов) | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | описание целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов), утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.1.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) |
| 3.1.7. | Проведен реинжиниринг 10 процентов процессов предоставления услуг (сервисов) | 31 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов), утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.2. | Процессы предоставления мер государственной поддержки | | | |
| 3.2.1. | | | заместитель министра | |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|--------------------|---|---|
| | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства | перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.2.2. | Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | профили клиентских сегментов по всем мерам государственной поддержки, утвержденные ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.2.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.2.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки |
| 3.2.5. | Разработано описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | описание целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки, утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.2.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки |
| 3.2.7. | Проведен реинжиниринг 10 процентов процессов предоставления мер государственной поддержки | 31 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.3. | Процессы осуществления государственного контроля (надзора) | | | |
| 3.3.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) | 30 октября 2024 г. | управление государственной регламентации образовательной деятельности управление воспитания, дополнительного образования и детского отдыха | перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора), утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|--------------------|---|---|
| | | | заместитель министра | |
| 3.3.2. | Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) | 30 октября 2024 г. | управление государственной регламентации образовательной деятельности управление воспитания, дополнительного образования и детского отдыха заместитель министра | профили клиентских сегментов по всем видам государственного контроля (надзора), утвержденные ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.3.3. | Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора) | 30 октября 2024 г. | управление государственной регламентации образовательной деятельности управление воспитания, дополнительного образования и детского отдыха заместитель министра | отчет об уровне удовлетворенности по всем видам государственного контроля (надзора), утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.3.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) | 30 октября 2024 г. | управление государственной регламентации образовательной деятельности управление воспитания, дополнительного образования и детского отдыха заместитель министра | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) |
| 3.3.5. | Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) | 30 ноября 2024 г. | управление государственной регламентации образовательной деятельности управление воспитания, дополнительного образования и детского отдыха заместитель министра | описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора), утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.4. | Процессы рассмотрения обращений и запросов | | | |
| 3.4.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов | 1 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|--------------------|---|--|
| 3.4.2. | Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов | 1 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | профили клиентских сегментов в рамках рассмотрения обращений и запросов, утвержденные ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.4.3. | Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов | 31 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет об уровне удовлетворенности в рамках рассмотрения обращений и запросов, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.4.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов | 31 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов |
| 3.4.5. | Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов | 31 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов, утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.4.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов | 1 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов |
| 3.5. | Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности министерства | | | |
| 3.5.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.5.2. | Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.5.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности министерства | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет об уровне удовлетворенности в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.5.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|--|----------------------|--|--|
| | | | | рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства |
| 3.5.5. | Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства, утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.5.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства |
| 3.5.7. | Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства | 31 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности министерства, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.6. | Процессы взаимодействия с внутренним клиентом | | | |
| 3.6.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом | 30 октября , 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.6.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.6.3. | Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет об уровне удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.6.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом | 30 октября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом |
| 3.6.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом, утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|--------------------|---|--|
| 3.6.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 30 ноября 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом |
| 3.6.7. | Проведен реинжиниринг 10 процентов процессов взаимодействия с внутренним клиентом | 31 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.7. | Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | | | |
| 3.7.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.7.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов по вопросам информационно-технического обеспечения, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.7.3. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | отчет об уровне удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.7.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения |
| 3.7.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30 ноября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|--------------------|--|---|
| 3.7.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 30 ноября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.7.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения | 31 декабря 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.8. | Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | | | |
| 3.8.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30 октября 2024 г. | управление планирования, финансирования и контроля заместитель министра | перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.8.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30 октября 2024 г. | управление планирования, финансирования и контроля заместитель министра | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.8.3. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30 октября 2024 г. | управление планирования, финансирования и контроля заместитель министра | отчет об уровне удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.8.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30 октября 2024 г. | управление планирования, финансирования и контроля заместитель министра | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.8.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30 ноября 2024 г. | управление планирования, финансирования и контроля заместитель министра | описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------|---|--------------------|--|--|
| 3.8.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 30 ноября 2024 г. | управление планирования, финансирования и контроля заместитель министра | распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета |
| 3.8.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета | 31 декабря 2024 г. | управление планирования, финансирования и контроля заместитель министра | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.9. | Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | | | |
| 3.9.1. | Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.9.2. | Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.9.3. | Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | отчет об уровне удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.9.4. | Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30 октября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.9.5. | Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30 ноября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения | описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---------|---|--------------------|--|---|
| | | | заместитель министра | хозяйственной деятельности, утвержденное ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.9.6. | Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 30 ноября 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности |
| 3.9.7. | Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности | 31 декабря 2024 г. | структурные подразделения министерства подведомственные министерству учреждения заместитель министра | отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности, утвержденный ответственным за внедрение клиентоцентричности в министерстве |
| 3.10 | Жизненные ситуации | | | |
| 3.10.1. | Формирование и утверждение образов целевых состояний жизненных ситуаций в крае | 30 мая 2024 г. | члены рабочей группы заместитель министра структурные подразделения министерства | направление информации в министерство цифрового развития края |
| 3.10.2 | Формирование и утверждение дорожных карт по разработке и реализации жизненных ситуаций в крае | 30 мая 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | направление информации в министерство цифрового развития края |
| 3.10.3. | Реализация запланированных на 2024 год целевых жизненных ситуаций в крае | 1 декабря 2024 г. | заместитель министра структурные подразделения министерства | направление информации в министерство цифрового развития края |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к распоряжению министерства
образования и науки
Хабаровского края
от "21" 06 2024 г. № 784

"УТВЕРЖДЕНА

распоряжением министерства
образования и науки
Хабаровского края
от 29 сентября 2023 г. № 1289

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ

внедрения клиентоцентричности в министерстве образования и науки края

1. Общие положения

1.1. Организационная модель развития клиентоцентричности в министерстве образования и науки края (далее – министерство) определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в министерстве и их функции.

2. Министр образования и науки края

2.2. Министр образования и науки края:

определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в министерстве;

рассматривает и снимает разногласия, вынесенные рабочей группой в виде протокола разногласий;

утверждает результаты внедрения клиентоцентричности в министерстве;

утверждает внесение изменений в стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

дает поручения по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

2. Заместитель министра образования и науки края, ответственный за координацию работы по внедрению стандартов клиентоцентричности

2.1. Заместитель министра образования и науки края, ответственный за координацию работы по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве, назначается министром образования и науки края.

2.2. Заместитель министра образования и науки края, ответственный за координацию работы по внедрению стандартов клиентоцентричности:

контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в министерстве;

представляет отчет о результатах внедрения клиентоцентричности министру образования и науки края;

выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;

дает поручения рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в министерстве.

3. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве

3.1. Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом, созданным решением министерства.

3.2. В состав Рабочей группы включаются ответственные руководители структурных подразделений министерства. По решению министра образования и науки края в состав рабочей группы могут быть включены и иные лица.

3.3. Председателем Рабочей группы является заместитель министра образования и науки края, ответственный за внедрение стандартов клиентоцентричности в министерстве.

3.4. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря, который осуществляет подготовку к заседаниям Рабочей группы и ведет протоколы заседаний Рабочей группы, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы профильными управлениями министерства.

3.5. В состав Рабочей группы входят: заместитель министра – начальник управления общего образования, заместитель министра – начальник управления профессионального образования, заместитель министра – начальник управления государственной регламентации образовательной деятельности, заместитель министра – начальник управления инфраструктуры, имущественного комплекса и информатизации образования, заместитель министра – начальник управления планирования, финансирования и контроля, начальник управления правовой работы и организации государственных закупок, начальник управления воспитания, дополнительного образования и детского отдыха, начальник управления организационно-кадровой и аналитической работы.

3.6. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы, но не реже 1 раза в квартал.

3.7. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

3.8. Рабочая группа:

формирует и утверждает планы работ по внедрению клиентоцентричности; рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве;

рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий "дорожных карт" по внедрению клиентоцентричности;

рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве;

в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности в министерстве, формирует лист разногласий и передает его председателю Рабочей группы для принятия руководящего решения;

принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности, обязательные для исполнения профильными управлениями;

рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в стандарт (концепцию) внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

представляет министру образования и науки края доклады о ходе внедрения клиентоцентричности в министерстве.

4. Профильные управления министерства

4.1. Профильными управлениями министерства являются структурные подразделения министерства, которые реализуют полномочия министерства по отдельным направлениям деятельности.

4.2. Профильные управления министерства:

непосредственно реализуют мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;

дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности;

формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности.

5. Кадровая служба

5.1. Кадровая служба:

непосредственно реализует мероприятия по внедрению клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;

формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в части кадровых процессов министерства.

6. Подведомственные учреждения министерства

6.1. Подведомственные учреждения министерства:

исполняют решения Рабочей группы;

исполняют поручения министра образования и науки края;

представляют Рабочей группе информацию о ходе реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;

выносят на рассмотрение Рабочей группы вопросы в инициативном порядке."
