

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

28 ноября 2024 года

№ 329-рп

г. Омск

О внесении изменений в отдельные распоряжения Правительства Омской области

1. Внести в приложение "План мероприятий ("Дорожная карта") по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Омской области" к распоряжению Правительства Омской области от 28 сентября 2023 года № 214-рп следующие изменения:

1) в таблице:

- в строке 1.4 слова "региональной политики и массовых коммуникаций" заменить словами "внутренней политики";
- в строках 2.6, 2.7 слова "по делам молодежи, физической культуры и" исключить;

2) в приложении № 5 "План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства по делам молодежи, физической культуры и спорта Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности":

- в названии слова "Омской области" заменить словами "Омской области*";

- после таблицы дополнить сноской следующего содержания:

"*С 5 июня 2024 года реализация мероприятий осуществляется Министерством спорта Омской области.";

3) в приложении № 9 "План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства региональной политики и массовых коммуникаций Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности":

- в названии слова "Омской области" заменить словами "Омской области*";

- после таблицы дополнить сноской следующего содержания:

"*С 16 апреля 2024 года реализация мероприятий осуществляется Министерством внутренней политики Омской области.";

4) в приложении № 10 "План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства сельского хозяйства и продовольствия Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности":

- в названии слова "Омской области" заменить словами "Омской области*";

- после таблицы дополнить сноской следующего содержания:

"*С 15 мая 2024 года реализация мероприятий осуществляется Министерством сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности Омской области.";

5) в приложении № 17 "План мероприятий ("Дорожная карта") Министерства энергетики и жилищно-коммунального комплекса Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности":

- в названии слова "Омской области" заменить словами "Омской области*";

- после таблицы дополнить сноской следующего содержания:

"*С 3 мая 2024 года реализация мероприятий осуществляется Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Омской области.";

6) в приложении № 26 "План мероприятий ("Дорожная карта") Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Омской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности":

- в названии слова "Омской области" заменить словами "Омской области*";

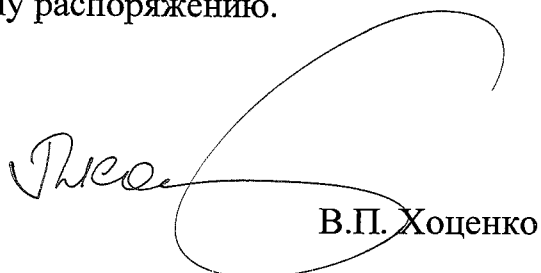
- после таблицы дополнить сноской следующего содержания:

"*С 15 мая 2024 года реализация мероприятий осуществляется Государственной инспекцией по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники при Министерстве сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности Омской области.";

7) дополнить приложением № 29 согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению.

2. Приложение № 2 "Рекомендации по проведению сегментации внешних и внутренних клиентов по группам процессов в органах исполнительной власти Омской области, Аппарате Губернатора и Правительства Омской области, Представительстве Омской области при Правительстве Российской Федерации" к распоряжению Правительства Омской области от 12 сентября 2024 года № 230-рп дополнить приложением № 4 согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению.

Губернатор Омской области,
Председатель Правительства
Омской области



В.П. Хоценко

Приложение № 1
к распоряжению Правительства Омской области
от 28 ноября 2024 года № 329-рп

"Приложение № 29
к Плану мероприятий ("Дорожной карте")
по внедрению Стандартов
клиентоцентричности в Омской области

План мероприятий ("Дорожная карта")
Главного управления молодежной политики Омской области
по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.	Общереорганизационные мероприятия			
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя начальника Главного управления молодежной политики Омской области (далее – Главное управление)	25.11.2024	Начальник отдела организационно-правового и финансового обеспечения Главного управления	Распоряжение Главного управления о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Главном управлении	23.12.2024	Отдел организационно-правового и финансового обеспечения Главного управления (далее – ОПФО Главного управления)	Распоряжение Главного управления о модели внедрения клиентоцентричности
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Главного управления	25.11.2024	ОПФО Главного управления	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) подведомственного учреждения или организации, согласованный с Главным управлением, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения или организации, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Главного управления	23.12.2024	ОПФО Главного управления	Распоряжение о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Главном управлении
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Главного управления	31.01.2025	Отдел поддержки общественных инициатив Главного управления (далее – ОПОИ Главного управления)	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг Главного управления, которые получили оценку "В" и/или "Г" по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки	01.12.2024	ОПОИ Главного управления	Распоряжение Главного управления об утверждении планов оптимизации услуг
2.	Кадровый блок			
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	25.11.2024	ОПФО Главного управления	Распоряжение об определении лица, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	05.12.2024	ОПФО Главного управления	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий	05.12.2024	ОПФО Главного управления	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности	27.12.2024	ОПФО Главного управления	План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности
3.	Блок по внедрению Стандартов "Государство для людей", "Государство 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	31.01.2025	ОПОИ Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	31.01.2025	ОПОИ Главного управления	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	31.01.2025	ОПОИ Главного управления	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	31.01.2025	ОПОИ Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	31.01.2025	ОПОИ Главного управления	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением таких описаний
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	28.02.2025	ОПОИ Главного управления	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов предоставления услуг (сервисов)	01.07.2025	ОПОИ Главного управления	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	22.12.2024	Помощник начальника Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	22.12.2024	Помощник начальника Главного управления	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов		Помощник начальника Главного управления	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.01.2025	Помощник начальника Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	31.01.2025	Помощник начальника Главного управления	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	28.02.2025	Помощник начальника Главного управления	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов рассмотрения обращений и запросов	01.07.2025	Помощник начальника Главного управления	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.3.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.12.2024	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	22.12.2024	ОПФО Главного управления	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	28.02.2025	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	01.07.2025	ОПФО Главного управления	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.4.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	22.12.2024	ОЦФО Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	22.12.2024	ОЦФО Главного управления	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	31.01.2025	ОЦФО Главного управления	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	31.01.2025	ОЦФО Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.01.2025	ОЦФО Главного управления	Отчет о разработке целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	28.02.2025	ОЦФО Главного управления	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10 % процессов взаимодействия с внутренним клиентом	01.07.2025	ОЦФО Главного управления	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	22.12.2024	ОЦФО Главного управления	Распоряжение 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
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	22.12.2024	ОЦФО Главного управления	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Распоряжение об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	28.02.2025	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.5.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	01.07.2025	ОПФО Главного управления	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.12.2024	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	22.12.2024	ОПФО Главного управления	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	28.02.2025	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.6.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	01.07.2025	ОПФО Главного управления	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.7.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			
3.7.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.12.2024	ОПФО Главного управления	Распоряжение 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
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	22.12.2024	ОПФО Главного управления	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.01.2025	ОПФО Главного управления	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	28.02.2025	ОПФО Главного управления	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 осуществления административно-хозяйственной деятельности	01.07.2025	ОПФО Главного управления	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

Приложение № 2
к распоряжению Правительства Омской области
от 28 ноября 2024 года № 329-рп

"Приложение № 4
к Рекомендациям по проведению сегментации
внешних и внутренних клиентов по группам процессов
в органах исполнительной власти Омской области,
Аппарате Губернатора и Правительства Омской области,
Представительстве Омской области при Правительстве
Российской Федерации

Форма профиля клиентского сегмента

1. Наименование направления деятельности органа исполнительной власти Омской области, Аппарата Губернатора и Правительства Омской области, Представительства Омской области при Правительстве Российской Федерации:

2. Профиль клиентского сегмента: _____

3. Признаки клиентского сегмента:

№ п/п	Признак сегментации	Значение сегмента

4. Особенности клиентского пути: _____

5. Предпочтительные каналы взаимодействия _____

_____ "