



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 ра- боты и организации гос- ударственных закупок	распоряжение министерства о назначении ответственного за внедрение клиентоцен- тричности в министерстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в министерстве	30 июля 2024 г.	заместитель министра структурные подразделе- ния министерства	распоряжение министерства об утвержде- нии 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 внутренних процессов министерства	30 сентября 2024 г.	заместитель министра структурные подразделения министерства	распоряжение о формировании реестра межведомственных и внутренних 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 руководителей 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
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	30 октября 2024 г.	заместитель министра 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 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 рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства

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	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	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 поведомственные министерству учреждения заместитель министра	распоряжение об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления администрации 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 поведомственные 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 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 проработке 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."