



## МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ № 05-05/491

« 13 » 10 2023 г.

г. Курск

### **Об утверждении плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области**

В связи с реализацией в Курской области Федерального проекта «Государство для людей» и внедрение принципов клиентоцентричности в Курской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Вирт Наталью Владимировну – заместителя министра культуры Курской области – начальника управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации Министерства культуры Курской области.

И.о. министра культуры



Р.Ю. Григорьян

1.4.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт
1.5.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	планируется региональный	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
1.6.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии)	28.06.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)
1.7.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, которые получили оценку «В» и/или «Г» по итогам самопроверки использованием листов самопроверки	07.12.2023	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ об утверждении планов оптимизации услуг

3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) 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)	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	28.06.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)

3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	30.07.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	16.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	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)	30.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)

3.2. Процессы осуществления государственного контроля (надзора)				
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	29.03.2024	Управление грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)  Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем видам государственного контроля (надзора)	29.03.2024	Управление грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем видам государственного контроля (надзора) с приложением профилей клиентских сегментов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)	28.06.2024	Управление грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации	Отчет об уровне удовлетворенности качеством взаимодействия с клиентом по всем видам государственного контроля (надзора)
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)	30.07.2024	Управление грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.5.	Разработано описание целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора)	16.08.2024	Управление грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации	Отчет о разработке описания целевой модели процессов осуществления государственного контроля (надзора) с приложением таких описаний

3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)	30.08.2024	Управление грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления государственного контроля (надзора)
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов осуществления государственного контроля (надзора)	31.12.2024	Управление грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации	Отчет о реинжиниринге процессов осуществления государственного контроля (надзора)
<b>3.3. Процессы рассмотрения обращений и запросов</b>				
3.3.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.3.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов

3.3.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	28.06.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.3.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	30.07.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
3.3.5.	Разработано описание целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов	16.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний
3.3.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов

3.3.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
<b>3.4. Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства</b>				
3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства  Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства



3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	28.06.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.07.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	16.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	30.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства

3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства	31.12.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о реинжиниринге процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства
<b>3.5. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом</b>				
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной нормативный правовой акт) об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом  Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	28.06.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	30.07.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	16.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
<b>3.6. Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения</b>				
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) 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
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	29.03.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения

3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	28.06.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.07.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	16.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.08.2024	Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности	Приказ (распоряжение, иной ненормативный правовой акт) об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

3.6.7.	<p>Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технологического обеспечения</p>	31.12.2024	<p>Заместитель министра культуры Курской области - начальник управления грантовой поддержки, музейной деятельности и цифровой трансформации, ответственный за внедрение клиентоцентричности</p>	<p>Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технологического обеспечения</p>
--------	--	------------	---	--