



МИНИСТЕРСТВО
СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫНГ
ЈУРТ ЭЭЛЕМНИНГ
МИНИСТЕРСТВОЗЫ

ПРИКАЗ

« 18 » сентябрь 20 23 г.

№ 203

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства сельского хозяйства Республики Алтай по внедрению Стандартов клиентоцентричности

В целях совершенствования деятельности Министерства сельского хозяйства Республики Алтай при взаимодействии с гражданами и субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в государственном управлении, а также в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р и федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый План мероприятий («Дорожную карту») Министерства сельского хозяйства Республики Алтай по внедрению Стандартов клиентоцентричности.

2. Контроль за выполнением настоящего Приказа возложить на заместителя министра Табакаеву Н.И.

Министр

А.С. Цыгулев

Типовой план мероприятий («Дорожная карта») Министерства сельского хозяйства Республики Алтай по внедрению Стандартов клиентоцентричности

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение клиентоцентричности в должности не ниже заместителя руководителя Министерства сельского хозяйства Республики Алтай	01.09.2023	Министр сельского хозяйства Республики Алтай	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай о назначении ответственного за внедрение клиентоцентричности в ведомстве
1.2.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в Министерстве сельского хозяйства Республики Алтай	30.04.2024	Министр сельского хозяйства Республики Алтай	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в ведомстве
1.3.	Назначены заместители руководителей, ответственные за внедрение клиентоцентричности в подведомственных учреждениях и организациях Министерства сельского хозяйства Республики Алтай	10.10.2023	Отдел административно-правовой, кадровой работы и взаимодействия с общественностью	Приказы подведомственного учреждения, согласованные с министром сельского хозяйства Республики Алтай, о назначении заместителя руководителя подведомственного учреждения, ответственного за внедрение клиентоцентричности
1.4.	Утвержден порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации [1]	-	-	-
1.5.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства сельского хозяйства Республики Алтай	22.12.2023	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод; отдел административно-правовой, кадровой работы и взаимодействия с общественностью; отдел развития отраслей животноводства и государственной инспекции по племенному делу; отдел регулирования рынков АПК, устойчивого развития сельских территорий и малых форм хозяйствования	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай о формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации
1.6.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Министерства сельского хозяйства Республики Алтай	31.03.2024	Отдел по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам (сервисам) с приложением указанных карт
1.7.	Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Министерства сельского хозяйства Республики Алтай	31.03.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай о формировании реестра карт клиентских путей
1.8.	В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, услуг (сервисов)	01.06.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай о формировании реестра карт клиентских путей
1.9.	Сформированы планы оптимизации государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации	07.12.2023	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай о формировании реестра карт клиентских путей
2. Кадровый блок [5]				
2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности	01.09.2023	Отдел административно-правовой, кадровой работы и взаимодействия с общественностью	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай о назначении сотрудника отдела организационной работы и защиты информации, ответственного за внедрение в кадровой работе принципов и Стандартов клиентоцентричности
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры кадровых подразделений, деловых процессов)	12.09.2024	Отдел административно-правовой, кадровой работы и взаимодействия с общественностью	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (организационной структуры, деловых процессов)
2.3.	Проведена самооценка профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение Стандартов клиентоцентричности	12.09.2024	Отдел административно-правовой, кадровой работы и взаимодействия с общественностью	Отчет о проведении самооценки профессиональных и личностных качеств сотрудников кадровых служб
2.4.	Утвержден план по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых ресурсов	15.12.2024	Отдел административно-правовой, кадровой работы и взаимодействия с общественностью	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай, утверждающий План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых ресурсов
3. Блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента				
3.1. Процессы предоставления услуг (сервисов) [6]				
3.1.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) и утвержден порядок его ведения	31.03.2024	Отдел по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.2.	Проведена сегментация клиентов по всем услугам (сервисам)	31.03.2024	Отдел по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентов
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	30.04.2024	Отдел по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	Отчет об уровне удовлетворенности по всем услугам (сервисам)
3.1.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)	30.06.2024	Отдел по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай об утверждении порядка взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	01.08.2024	Отдел по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления услуг (сервисов) с приложением описания целевого состояния
3.1.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)	01.09.2024	Отдел по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	Отдел по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2. Процессы предоставления мер государственной поддержки [7]				
3.2.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	31.03.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод; отдел развития отраслей животноводства и государственной инспекции по племенному делу; отдел регулирования рынков АПК, устойчивого развития сельских территорий и малых форм хозяйствования; отдел развития отраслей растениеводства и механизации	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки
3.2.2.	Проведена сегментация клиентов по всем мерам государственной поддержки	31.03.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем мерам государственной поддержки с приложением профилей клиентов
3.2.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	30.04.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Отчет об уровне удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки
3.2.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки	30.06.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай 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	01.08.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Отчет о разработке описания целевой модели процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	01.09.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Приказ Министерства сельского хозяйства Республики Алтай об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
3.2.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления мер государственной поддержки	31.12.2024	Отдел финансового контроля, экономики, бюджетной политики и господдержки АПК - свод;	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления мер государственной поддержки

3.8.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	-	-	-
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	-	-	-
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	-	-	-
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) 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	-	-	-
3.8.6.	Утвержден план 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	-	-	-
3.9.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности ^[11]			
3.9.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	-	-	-
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	-	-	-
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	-	-	-
3.9.4.	Утвержден порядок (правила) 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	-	-	-
3.9.6.	Утвержден план 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	-	-	-

[1] Порядок формирования Перечня межведомственных и внутренних процессов в исполнительных органах государственной власти Республики Алтай внесен в ДК Республики Алтай.

[2] Только для органов, предоставляющих государственные услуги или сервисы.

[3] Субъект Российской Федерации может утвердить единый порядок сбора и анализа обратной связи и перенести это мероприятие в план мероприятий субъекта Российской Федерации.

[4] Только в случае, если орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации оказывает государственные услуги, получившие оценки «В» или «Г» по результатам самопроверки.

[5] Блок 2 включается в план мероприятий в случае, если в органе власти имеется своя независимая кадровая служба (в противовес централизованной кадровой службе субъекта Российской Федерации).

[6] Раздел 3.1. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации оказывает услуги (сервисы).

[7] Раздел 3.2. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти предоставляет меры государственной поддержки.

[8] Раздел 3.3. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти осуществляет государственный контроль (надзор).

[9] Раздел 3.7. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти осуществляет процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения.

[10] Раздел 3.8. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти осуществляет процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета.

[11] Раздел 3.9. включается в план мероприятий в случае, если орган исполнительной власти осуществляет процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.