



Типовой план мероприятий («дорожная карта») Министерства туризма Кузбасса по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Кемеровской области - Кузбассе

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. министра туризма Кузбасса
Ажишева А.В.
"18" августа 2025 года

№ п/п	Мероприятие	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия			
1.1.	Проведен анализ основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации и (при необходимости) актуализирован соответствующий реестр	2 квартал 2025 г.[1]	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Отчет о результатах анализа актуальности реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов органа исполнительной власти
1.2.	Проведен анализ точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в рамках всех групп процессов и (при необходимости) актуализирован соответствующий перечень	2 квартал 2025 г.[2]	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Отчет о результатах анализа актуальности перечня точек взаимодействия с клиентами органа исполнительной власти в рамках всех групп процессов
1.3.	Сформированы «дорожные карты» по доработке государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуг[3]	30 мая 2025 г.	Утеров С.А. Кинаков В.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении «дорожных карт» по доработке государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуг
1.4.	Завершена оптимизация государственных услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуг, в отношении которых были утверждены «дорожные карты» по доработке услуг	15 декабря 2025 г.	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Отчет о результатах оптимизации услуг органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, не соответствующих Стандарту реализации услуг
2.	Блок по повышению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности			
2.1.	Рейнжиниринг государственных услуг (сервисов)[3]			
2.1.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.1.2.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат рейнжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат рейнжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по рейнжинирингу услуг (сервисов)	4 августа 2025 г.	Утеров С.А. Кинаков В.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по рейнжинирингу услуг (сервисов)
2.1.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 сентября 2025 г.	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»

[illegible]

2.1.15.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 августа 2026 г.	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.1.16.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 сентября 2026 г.	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов), включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.1.17.	Сформирован перечень услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 октября 2026 г.	Утеров С.А. Овчаренко В.В.	Отчет о формировании перечня услуг (сервисов), которые подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением услуг (сервисов)
2.1.18.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)	4 ноября 2026 г.	Утеров С.А.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу услуг (сервисов)
2.2.	Реинжиниринг процессов предоставления мер государственной поддержки [3]			
2.2.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.	Утеров С.А.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.2.2.	Сформирован перечень мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.	Утеров С.А.	Отчет о формировании перечня мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки
2.2.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	4 августа 2025 г.	Утеров С.А.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
2.2.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.	Утеров С.А.	Отчет о проведении оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.2.5.	Сформирован перечень мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.	Утеров С.А.	Отчет о формировании перечня мер государственной поддержки, процессы которых подлежат реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки

2.2.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки	4 августа 2026 г.	Утеров С.А.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки
2.3.	Рейнжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов			
2.3.1.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.	Кузьмина И.А. Новикова А.В.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.3.2.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.	Кузьмина И.А. Новикова А.В.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.3.3.	Утвержден план (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2025 г.	Утеров С.А. Князков В.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.3.4.	Проведена оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.	Кузьмина И.А. Новикова А.В.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»
2.3.5.	Сформирован перечень процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.	Кузьмина И.А. Новикова А.В.	Отчет о формировании перечня процессов рассмотрения обращений и запросов, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов
2.3.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	4 августа 2026 г.	Утеров С.А. Князков В.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
2.4.	Рейнжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом			
2.4.1.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (согласно ресестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2025 г.	Овчаренко В.В.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «Болей»

2.4.2.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2025 г.	Овчаренко В.В.	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
2.4.3.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2025 г.	Уттров С.А. Кинаков В.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом
2.4.4.	Проведена оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации (согласно реестру внутриведомственных процессов) с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	30 июня 2026 г.	Овчаренко В.В.	Отчет о проведенной оценке удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включающий перечень выявленных проблем (при наличии) и карту «болей»
2.4.5.	Сформирован перечень процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации с учетом рекомендаций Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности	14 июля 2026 г.	Овчаренко В.В.	Отчет о формировании перечня процессов взаимодействия с внутренним клиентом, подлежащих реинжинирингу по результатам проведенной оценки удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации
2.4.6.	Утвержден план (внесены изменения в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	4 августа 2026 г.	Овчаренко В.В.	Приказ (распоряжение, протокол рабочей группы, иной нормативный правовой акт) об утверждении плана (внесении изменений в действующий план) по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

Примечания к таблице:

[1] В случаях, если у органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации утвержден порядок формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, определяющий иной период актуализации соответствующего реестра, указывается срок, определенный в данном порядке

[2] В случаях, если у органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации утвержден порядок взаимодействия с клиентами, определяющий иной период актуализации соответствующего перечня точек взаимодействия, указывается срок, определенный в данном порядке

[3] Вымогается в случае, если орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации имеет полномочия на осуществление деятельности

Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001