



ДЕПАРТАМЕНТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

22.09.2023

№ 533

Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Департаменте профессионального образования Томской области

В целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р

1. Утвердить План мероприятий («дорожную карту») по внедрению Стандартов клиентоцентричности (далее – проект) в Департаменте профессионального образования Томской области согласно приложению №1 к настоящему распоряжению.

2. Создать рабочую группу по реализации проекта в составе согласно приложению №2 к настоящему распоряжению.

3. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в квартал.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Начальник Департамента

Ю.В. Калинин

Приложение №1
к распоряжению Департамента
профессионального образования Томской
области
от 22.09.2023 № 533

План мероприятий («дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Департаменте профессионального образования Томской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа и характеристика результата
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначен ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в Департаменте профессионального образования Томской области (далее - Департамент)	30.09.2023	Начальник Департамента	Распоряжение Департамента о назначении ответственного за внедрение Стандартов клиентоцентричности в Департаменте
1.2.	Утверждена модель внедрения Стандартов клиентоцентричности в Департаменте	31.10.2023	заместитель начальника Департамента	Распоряжение Департамента об утверждении организационной модели внедрения Стандартов клиентоцентричности в Департаменте
1.3.	Назначены ответственные за внедрение Стандартов клиентоцентричности в подведомственных учреждениях в Департаменте [1]	31.10.2023	Начальник Департамента	Распоряжение Департамента о назначении лиц, ответственных за внедрение Стандартов клиентоцентричности в подведомственных учреждениях в Департаменте
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Департамента [2]	22.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод),	Распоряжение Департамента о реестре межведомственных и внутриведомственных процессов

			руководители структурных подразделений Департамента		
1.5.	Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Департамента	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений Департамента	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт	
1.6.	<u>Сформированы карты клиентских путей по всем услугам (сервисам) Департамента профессионального образования Томской области [3]</u>	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о формировании карт клиентских путей по всем услугам и сервисам с приложением указанных карт	
1.7.	<u>В рамках сбора и анализа обратной связи проведена оценка удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, выявлены проблемы (при наличии) [4]</u>	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов, включающий перечень выявленных проблем (при наличии)	
1.8.	Утверждены планы оптимизации государственных услуг Департамента, которые получили оценку «В» и «Г» по итогам самопроверки с использованием листов самопроверки)	07.12.2023	заместитель начальника Департамента	Распоряжение Департамента об утверждении планов оптимизации услуг	
2.	Кадровый блок[5]				

2.1.	Назначен сотрудник, ответственный за внедрение Стандартов клиентоцентричности в кадровой работе (далее – уполномоченный руководитель)	31.12.2023	начальник Департамента	Распоряжение Департамента о назначении уполномоченного руководителя
2.2.	Проведена самооценка уровня зрелости кадровой работы (орг. структуры кадровых подразделений, процессов, стратегии, технологий), эффективности (КПЭ) кадровых процессов	31.12.2023	начальник Департамента, заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета (свод)	Отчет о проведении самооценки уровня зрелости кадровой работы (орг. 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	31.03.2024	начальник Департамента, заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета (свод)	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	30.06.2024	начальник Департамента, заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета (свод)	Распоряжением Департамента утвержден План по совершенствованию организационной структуры кадрового подразделения, развитию кадровых процессов с использованием технологий и инструментов клиентоцентричности

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	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента 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)	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о проведенной сегментации клиентов по всем услугам (сервисам) с приложением профилей клиентских сегментов	
3.1.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам)	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет об уровне удовлетворённости по всем услугам (сервисам)	

3.1.4.	Утвержден порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) (правила)	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
3.1.5.	Разработано описание целевого состояния предоставления услуг (сервисов)	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	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)	30.06.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов)
3.1.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов предоставления услуг (сервисов)	31.12.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о реинжиниринге процессов предоставления услуг (сервисов)
3.2.	Процессы предоставления мер государственной поддержки (не осуществляется Департаментом)[7]			
3.3.	Процессы осуществления государственного контроля (надзора) (не осуществляется Департаментом)[8]			
3.4.	Процессы рассмотрения обращений и запросов			

3.4.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента 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
3.4.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о проведенной сегментации клиентов, в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением профилей клиентских сегментов
3.4.3.	Проведена оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет об уровне удовлетворенности клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов
3.4.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента 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	30.06.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о разработке описания целевой модели процессов рассмотрения обращений и запросов с приложением таких описаний.
3.4.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов	30.06.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов
3.4.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов рассмотрения обращений и запросов	31.12.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.5.	Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства			
3.5.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента профессионального образования Томской области	31.12.2023	заместитель начальника Департамента	Распоряжение Департамента об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента профессионального образования Томской области Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о

3.5.2.	Проведена сегментация клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента	31.12.2023	заместитель начальника Департамента	Отчет о проведенной сегментации клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента
3.5.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности Департамента	31.04.2024	заместитель начальника Департамента	Отчет об уровне удовлетворенности обеспечением доступа к информации о деятельности Департамента
3.5.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента	31.03.2024	заместитель начальника Департамента	Распоряжение об утверждении порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента
3.5.5.	Разработано описание целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента	30.06.2024	заместитель начальника Департамента	Отчет о разработке описания целевой модели процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента
3.5.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента	30.06.2024	заместитель начальника Департамента	Распоряжение Департамента об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента
3.5.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Департамента	31.12.2024	заместитель начальника Департамента	Отчет о реинжиниринге процессов рассмотрения обращений и запросов
3.6.	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом			
3.6.1.	Сформирован перечень точек взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод),	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов

			руководители структурных подразделений	
3.6.3.	Проведена оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним
3.6.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.5.	Разработано описание целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о разработке описания целевой модели процессов взаимодействия с внутренним клиентом
3.6.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом	30.06.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом

3.6.7.	Проведен реинжиниринг 10% процессов взаимодействия с внутренним клиентом	31.12.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом
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	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента 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
3.7.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов в рамках взаимодействия с ними по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2023	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод),	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам информационно-технического обеспечения

			руководители структурных подразделений	
3.7.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента 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	31.03.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о разработке описания целевого состояния процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.6.	Утвержден план мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	30.06.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Распоряжение Департамента об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения
3.7.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	31.12.2024	заместитель начальника Департамента (свод), руководители структурных подразделений	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

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	31.12.2023	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, главный бухгалтер (свод)	Распоряжение Департамента об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2023	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, главный бухгалтер (свод)	Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам ведения бухгалтерского учета
3.8.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.03.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета,	Отчет об уровне удовлетворенности внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам ведения бухгалтерского учета

			главный бухгалтер (свод)	
3.8.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.03.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, главный бухгалтер (свод)	Распоряжение Департамента 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	31.03.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, главный бухгалтер (свод)	Отчет о разработке описания целевого состояния 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	30.06.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, главный бухгалтер (свод)	Распоряжение Департамента об утверждении плана мероприятий по вопросам ведения бухгалтерского учета

3.8.7.	Проведен реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	31.12.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, главный бухгалтер (свод)	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета
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	31.12.2023	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, начальник отдела государственного заказа и закупок	Распоряжение Департамента об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
3.9.2.	Проведена сегментация внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.12.2023	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета,	Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
				Отчет о проведенной сегментации внутренних клиентов в рамках взаимодействия по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

				начальник отдела государственно го заказа и закупок (свод)	
3.9.3.	Проведена оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	31.03.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово- экономическог о комитета, начальник отдела государственно го заказа и закупок (свод)	Отчет об уровне удовлетворённости внутреннего клиента процессами взаимодействия с ним по вопросам осуществления административно- хозяйственной деятельности	
3.9.4.	Утвержден порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно- хозяйственной деятельности	31.03.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово- экономическог о комитета, начальник отдела государственно го заказа и закупок (свод)	Распоряжение Департамента 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	31.03.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, начальник отдела государственного заказа и закупок (свод)	Отчет о разработке описания целевого состояния 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	30.06.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета, начальник отдела государственного заказа и закупок (свод)	Распоряжение Департамента 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	31.12.2024	заместитель начальника Департамента - председатель планово-экономического комитета,	Отчет о реинжиниринге процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

			начальник отдела государственно го заказа и закупок (свод)	
--	--	--	--	--

[1] Опционально

[2] Субъект РФ может утвердить единый порядок ведения реестра процессов и перенести это мероприятие в ДК Субъекта РФ

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

[4] Субъект РФ может утвердить единый порядок сбора и анализа и перенести это мероприятие в ДК Субъекта РФ

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

[6] Блок 3.1. включается в дорожную карту в случае, если орган исполнительной власти оказывает услуги (сервисы)

[7] Блок 3.2. включается в дорожную карту в случае, если орган исполнительной власти предоставляет меры государственной поддержки

[8] Блок 3.3. включается в дорожную карту в случае, если орган исполнительной власти осуществляет государственный контроль (надзор)

Состав рабочей группы по реализации Плана мероприятий («дорожную карту») по
внедрению Стандартов клиентоцентричности в Департаменте профессионального
образования Томской области

Калинюк Юрий Владимирович	Начальник Департамента профессионального образования Томской области – руководитель рабочей группы
Матвеев Дмитрий Михайлович	Заместитель начальника Департамента профессионального образования Томской области – заместитель руководителя рабочей группы
Микляева Оксана Владимировна	Заместитель начальника Департамента профессионального образования Томской области – председатель планово – экономического комитета
Твердохлебова Светлана Николаевна	Председатель комитета социального и ресурсного обеспечения Департамента профессионального образования Томской области
Сукач Александр Александрович	Заместитель председателя планово – экономического комитета Департамента профессионального образования Томской области
Колбас Светлана Валерьевна	Главный специалист комитета образовательных программ и проектов Департамента профессионального образования Томской области
Мударисова Галима Равельсуновна	И.о. директора ОГБУ ДПО «Региональный центр профессиональных компетенций»
Ненашева Елена Ивановна	Руководитель Центра опережающей профессиональной подготовки
Рожкова Алена Игоревна	Заместитель руководителя Центра опережающей профессиональной подготовки