ПРОТОКОЛ

стартового совещания по вопросам развития клиентоцентричности и бережливого управления в Удмуртской Республике в 2025 году

11.03.2025

Председатель:
Заместитель Председателя Правительства Удмуртской Республики Меджитов Т.Р.
Секретарь: Перевощикова А.Р.
Участники совещания: руководители и ответственные за внедрение клиентоцентричности и бережливого управления исполнительных органов Удмуртской Республики и органов местного самоуправления городских и муниципальных округов в Удмуртской Республике

ПОВЕСТКА СОВЕЩАНИЯ:

1	Открытие совещания	Меджитов Т.Р.
2	Постановка задач по развитию клиентоцентричности и бережливого управления в исполнительных органах Удмуртской Республики и органах местного самоуправления в 2025 году: - KPI эффективности на 2025 год - образцы бережливого управления - перечень жизненных ситуаций, реализуемых в 2025 году - дорожные карты по клиентоцентричности - оценка зрелости клиентоцентричности в исполнительных органах - механизм работы в проектах -обучение - результаты «контрольной закупки» по кнопке «Обратная связь»	Меджитов Т.Р. Микрюкова О.Н.
3	Итоги совещания	Меджитов Т.Р.

ПОРУЧЕНИЯ:

<table>
<tr><th>№</th><th>Поручение</th><th>Срок</th></tr>
<tr><td>1</td><td colspan="2">Руководителям исполнительных органов Удмуртской Республики:</td></tr>
<tr><td>1.1</td><td>Довести до своих коллективов информацию о задачах по развитию клиентоцентричности и бережливого управления в 2025 году.
Письменный отчет не требуется</td><td>20 марта 2025 года</td></tr>
<tr><td>1.2</td><td>Обеспечить выполнение ключевых показателей эффективности на 2025 год:
<table>
<tr><td>Экономический эффект, % от целевого значения</td><td>1% от годового бюджета ГРБС
Более 100 тыс.руб. за 1 проект</td></tr>
<tr><td>Повышение уровня удовлетворенности клиентов после реализации проекта</td><td>Не менее 20%
(замеры «до» и «после»)</td></tr>
<tr><td>Сотрудники, вовлеченные в реализацию ПС УР</td><td>Не менее 25%</td></tr>
<tr><td>Проекты, выполненные в срок, 100%</td><td>Не менее 1 проекта</td></tr>
</table>
Письменный отчет не требуется</td><td>20 декабря 2025 года</td></tr>
<tr><td>1.3</td><td>Учитывать при открытии проектов целеполагание – KPI Главы Удмуртской Республики, показатели национальных и региональных проектов.
Письменный отчет не требуется</td><td>В течение года</td></tr>
<tr><td>1.4</td><td>Обеспечить ведение проектов по оптимизации процессов через ИС «Эффективный регион».
Письменный отчет не требуется</td><td>В течение года</td></tr>
<tr><td>1.5</td><td>Обеспечить участие команд проектов в акселераторе по реализации проектов. Заполнить карточки проектов по оптимизации процессов в ИС</td><td>1 апреля 2025 года</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>«Эффективный регион».
Письменный отчет не требуется</td><td></td></tr>
<tr><td>1.6</td><td>Обеспечить представление проектов к защите по последовательным статусам «1.Карточка проекта», «2.План мероприятий», «3.Проект закрыт».
Письменный отчет не требуется</td><td>В течение года</td></tr>
<tr><td>1.7</td><td>Использовать возможности обучения сотрудников на Фабриках процессов «под задачу» - открытие проектов.
Письменный отчет не требуется</td><td>В течение года</td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления городских и муниципальных округов в Удмуртской Республике:</td></tr>
<tr><td>2.1</td><td>Довести до своих коллективов информацию о задачах по развитию клиентоцентричности и бережливого управления в 2025 году.
Письменный отчет не требуется</td><td>20 марта 2025 года</td></tr>
<tr><td>2.2</td><td>Обеспечить выполнение ключевых показателей эффективности на 2025 год.
<table>
<tr><td>Экономический эффект, % от целевого значения</td><td>1% от годового бюджета ГРБС
Более 100 тыс.руб. за 1 проект</td></tr>
<tr><td>Повышение уровня удовлетворенности клиентов после реализации проекта</td><td>Не менее 20%
(замеры «до» и «после»)</td></tr>
<tr><td>Сотрудники, вовлеченные в реализацию ПС УР</td><td>Не менее 25%</td></tr>
<tr><td>Проекты, выполненные в срок, 100%</td><td>Не менее 1 проекта</td></tr>
</table>
Письменный отчет не требуется</td><td>20 декабря 2025 года</td></tr>
<tr><td>2.3</td><td>Учитывать при открытии проектов целеполагание – KPI Главы Удмуртской Республики, показатели национальных проектов, показатели руководителей органов местного самоуправления.
Письменный отчет не требуется</td><td>В течение года</td></tr>
<tr><td>2.4</td><td>Обеспечить ведение проектов по оптимизации процессов через ИС «Эффективный регион».
Письменный отчет не требуется</td><td>В течение года</td></tr>
<tr><td>2.5</td><td>Обеспечить участие команд проектов в акселераторе по реализации проектов. Заполнить карточки проектов по оптимизации процессов в ИС «Эффективный регион».
Письменный отчет не требуется</td><td>1 апреля 2025 года</td></tr>
<tr><td>2.6</td><td>Обеспечить представление проектов к защите по последовательным статусам «1.Карточка проекта», «2.План мероприятий», «3.Проект закрыт».
Письменный отчет не требуется</td><td>В течение года</td></tr>
<tr><td>2.7</td><td>Использовать возможности обучения сотрудников на Фабриках процессов «под задачу» - открытие проектов.
Письменный отчет не требуется</td><td>В течение года</td></tr>
<tr><td>3</td><td colspan="2">Одобрить прилагаемый график проведения партнерских проверок качества образцов бережливого управления в сфере государственного и муниципального управления (далее – График образцов) на 2025 год</td></tr>
<tr><td>3.1</td><td>Управлению развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (Микрюкова О.Н.) обеспечить организацию партнерских проверок качества образцов и контроль за исполнением Графика образцов.
Письменный отчет не требуется</td><td>В соответствии с Графиком образцов</td></tr>
<tr><td>3.2</td><td>Руководителям исполнительных органов Удмуртской Республики, указанным в Графике образцов, осуществить подготовку к партнерской</td><td>В соответствии с Графиком</td></tr>
</table>

	проверке. Письменный отчет не требуется	образцов
3.3	Рекомендовать **руководителям органов местного самоуправления городских и муниципальных округов в Удмуртской Республике**, указанным в Графике образцов, осуществить подготовку к партнерской проверке. Письменный отчет не требуется	В соответствии с Графиком образцов
4	**Министерству здравоохранения Удмуртской Республики, Министерству образования и науки Удмуртской Республики** (через отраслевые центры компетенций – Республиканский медицинский информационно-аналитический центр и Институт развития образования соответственно) обеспечить в соответствующих сферах деятельности:	
4.1	Составление графиков проведения партнерских проверок качества образцов бережливого управления на 2025 год. Графики представить в Управление развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (Микрюкова О.Н.)	1 апреля 2025 года
4.2	Проведение партнерских проверок качества образцов бережливого управления. Меморандумы партнерских проверок направлять в рабочем порядке в Управление развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (Микрюкова О.Н.)	В соответствии с графиком (п.4.1)
4.3	Организацию защиты проектов по последовательным статусам «1.Карточка проекта», «2.План мероприятий», «3.Проект закрыт»	В течение года
5	Одобрить приоритетные жизненные ситуации для реализации в 2025 году: «Сопровождение онкологического пациента» «Продажа недвижимости с долями несовершеннолетних детей (в части получения предварительного разрешения органа опеки и попечительства)» «Посещение ребенком с ОВЗ детского сада» «Получение социальных услуг на дому на базе комплексного центра социального обслуживания»	
5.1	**Министерству здравоохранения Удмуртской Республики, Министерству социальной политики и труда Удмуртской Республики, Управлению социальной защиты населения Удмуртской Республики, Министерству образования Удмуртской Республики, Министерству цифрового развития Удмуртской Республики** – представить в отдел сервис-дизайна Управления развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (Асадова А.В.) кандидатуры (Ф.И.О. должность) для включения в состав команды проекта, а также обеспечить участие в реализации проекта в режиме акселератора	20 марта 2025 года
6	**Руководителям исполнительных органов Удмуртской Республики** обеспечить:	
6.1	Исполнение дорожных карт по применению принципов и стандартов клиентоцентричности за 2024 год. Отчет представить в Управление развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (Микрюкова О.Н.)	1 мая 2025 года
6.2	Рассмотрение результатов «контрольной закупки» по работе раздела «Обратная связь» на официальном сайте исполнительного органа Удмуртской Республики и реализацию мероприятий для устранения недостатков.	1 июня 2025 года

	Отчет представить в Управление развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (Микрюкова О.Н.)	
6.3	Повысить индекс внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности до 65 % за счет реализации мероприятий в соответствии с анкетой зрелости клиентоцентричности. Анкету зрелости внедрения клиентоцентричности представить в Управление развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (Микрюкова О.Н.)	30 сентября 2025 года
7	**Министерству здравоохранения Удмуртской Республики, Министерству культуры Удмуртской Республики, Министерству национальной политики Удмуртской Республики, Министерству образования и науки Удмуртской Республики, Министерству промышленности и торговли Удмуртской Республики, Министерству транспорта и дорожного хозяйства Удмуртской Республики, Министерству по делам молодежи Удмуртской Республики, Министерству по туризму Удмуртской Республики, Комитету по делам Го и ЧС Удмуртской Республики, Главному управлению ветеринарии Удмуртской Республики, Главному управлению по надзору Удмуртской Республики, Агентству печати и массовых коммуникаций Удмуртской Республики, Комитету по делам архивов при Правительстве Удмуртской Республики** обеспечить наполнение и функционирование раздела «Обратная связь» на официальном сайте исполнительного органа в соответствии с распоряжением Правительства УР от 19.08.2024 № 836-р «Об утверждении Методики получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов, анализа полученных данных и оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов в исполнительных органах Удмуртской Республики». Отчет представить в Управление развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики (Микрюкова О.Н.)	1 апреля 2025 года

Председатель: Т.Р. Меджитов

Секретарь: А.Р. Перевощикова