



Министерство  
экономического  
развития РФ



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА  
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ПРЕЗИДЕНТСКАЯ  
АКАДЕМИЯ



# ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ПРОГРАММЫ «ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ»

Субъекты РФ (потоки 3 и 4)

---

27-29.07.23

**Максим Паратунов**

Директор центра внедрения  
клиентоцентричного подхода ВШГУ РАНХиГС



## Миссия

адаптировать органы государственной власти к современной реальности за счет внедрения клиентоцентричного подхода



## Ценности

бережная трансформация, вовлечение всех уровней руководства и членов команды, ответственность и результативность



## Уникальность

вовлеченное и бережное внедрение клиентоцентричного подхода на всех уровнях для достижения поставленных целей



## ЦЕЛЬ

Сформировать культуру клиентоцентричности в органах публичной власти



## ЗАДАЧИ

1. Разработка линейки специализированных образовательных программ по клиентоцентричности
2. Обучение всей вертикали власти по программам клиентоцентричности
3. Внедрение и сопровождение клиентоцентричных трансформаций через менторинг руководителей и поддержку команд

## ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Участники рабочих групп по КЦ  
(команда внедрения)

## ЦЕЛИ

- 01** Научить применять на практике инструменты внедрения клиентоцентричного подхода
- 02** Наладить процессы межведомственного взаимодействия на уровне субъекта РФ и выстроить совместный подход к решению задач



## ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- 01** Понимают
  - необходимость внедрения клиентоцентричности в работу ведомства
  - влияние КЦ подхода на свою работу и деятельность подчиненных
- 02** Владеют инструментами создания КЦ сервисов и услуг
- 03** Умеют оптимизировать процессы
- 04** Принимают участие в жизни профессионального сообщества
- 05** Осуществляют обмен лучшими КЦ практиками реализации полномочий



## ЗАДАЧИ

- 01** Разработка реестра процессов регион. органа власти
- 02** Формирование перечня клиентов и продуктов РОИВ

# Структура программы

## Сроки



134 ак. часа



3 месяца

## Основные элементы



3 Электронных  
модуля

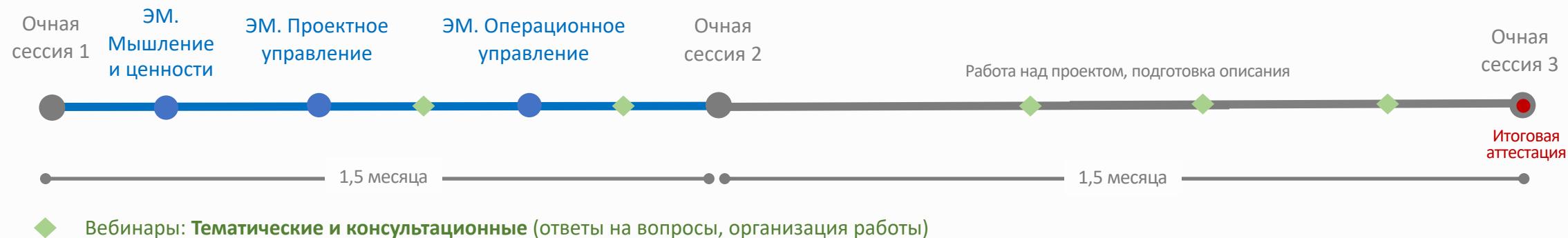


3 Очных  
сессии



2 Командных  
проекта

## Процесс обучения



# Учебный план программы

№	Элемент программы	Часы
	<b>Блок 1.</b>	
1.	Электронный модуль 1. «Мышление и ценности»	10
2.	Очная стратегическая сессия 1	24
	<b>Блок 2.</b>	
3.	Электронный модуль 2. «Проектное управление»	10
4.	Электронный модуль 3. «Операционное управление»	10
5.	Очная стратегическая сессия 2	24
	<b>Блок 3.</b>	
6.	Самостоятельная работа по подготовке проекта	18
7.	Очная стратегическая сессия 3	24
8.	Итоговая аттестация	2
9.	Тематические и консультационные вебинары	12
	<b>ИТОГО</b>	<b>134</b>

## Очная сессия 1

Бизнес-процессы.

Реинжиниринг б/п

Реестр бизнес-процессов

Лучшие практики КЦ

## Очная сессия 2

Профиль клиентской сегмента

Точки взаимодействия с клиентом

Содержание взаимодействия

Лучшие практики КЦ

## Очная сессия 3

Обратная связь от клиента

Консультации и защита проекта



## ДЛЯ ПОГРУЖЕНИЯ

- 01** Процессный подход: что надо понимать управленцу
- 02** Рейнжиниринг процессов
- 03** Реестр процессов ведомства
- 04** Карта клиентского пути и точки взаимодействия с клиентом



## ДЛЯ ВДОХНОВЕНИЯ

- 01** Хорошие практики. Опыт реализации КЦ-подхода в органах власти
- 02** Много работы в командах
- 03** Личностно-проф. диагностика
- 04** Вдохновляющие выступления от ведущих экспертов

# Организация проектной работы

## Командный проект 1.

“Разработка реестра процессов ведомства и формирование перечня клиентов и продуктов РОИВ”

На основе выполнения данного проекта проводится Итоговая аттестация.

### Структура КП1



### Метод. документы АЦ

Метод. рекомендации Реестра процессов  
Шаблон реестра процессов

Метод. рекомендации - Профиль клиентского сегмента  
Шаблон Реестр услуг/функций/сервисов ЖС

## Командный проект 2.

Региональная команда (с привлечением представителей профильных РОИВ) реализует проект по теме «Составление карты клиентского пути по наиболее актуальной для региона услуги», который будет представляться командой в рамках 3-й сессии.

# Программы обучения 2023

## Внедрение клиентоцентричности (очные сессии)



МАЙ						
ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

ИЮНЬ						
ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

ИЮЛЬ						
ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29

АВГУСТ						
ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ
1	2	3	4	5		
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

СЕНТЯБРЬ						
ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

ОКТЯБРЬ						
ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

НОЯБРЬ						
ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ
				1	2	3
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

ДЕКАБРЬ						
ВС	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ
				1	2	
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

- Поток 3 - РОИВ
- Поток 4 - РОИВ

Место проведения – Кампус РАНХиГС на Юго-Западной

# КНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА  
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ПРЕЗИДЕНТСКАЯ  
АКАДЕМИЯ

ВШГУ  
РАНХиГС



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Контакты со стороны Аналитического центра при Правительстве РФ

по вопросам реализации Фед. проекта

Начальник управления «Правила, стандарты и культура»

Центра разработок «Государство для людей»

Руководитель направления управления «Правила, стандарты и культура»

Центра разработок «Государство для людей»

Вартанов Александр

a.vartanov@ac.gov.ru

+7(926)-001-39-88

Капалин Андрей

a.kapalin@ac.gov.ru

+7(903) 111-11-69

## Контакты со стороны Минтруда России

по вопросам организации обучения и подачи заявок

Нечаева Нина

nechaevanv@mintrud.gov.ru

+7(495)587-88-89 (доб. 2127)

## Контакты со стороны ВШГУ РАНХиГС

по вопросам обучения

Руководитель обр. программ, директор Центра внедрения клиентоцентричного  
подхода ВШГУ

Специалист по вопросам организации обучения

Паратунов Максим

paratunov-mv@ranepa.ru

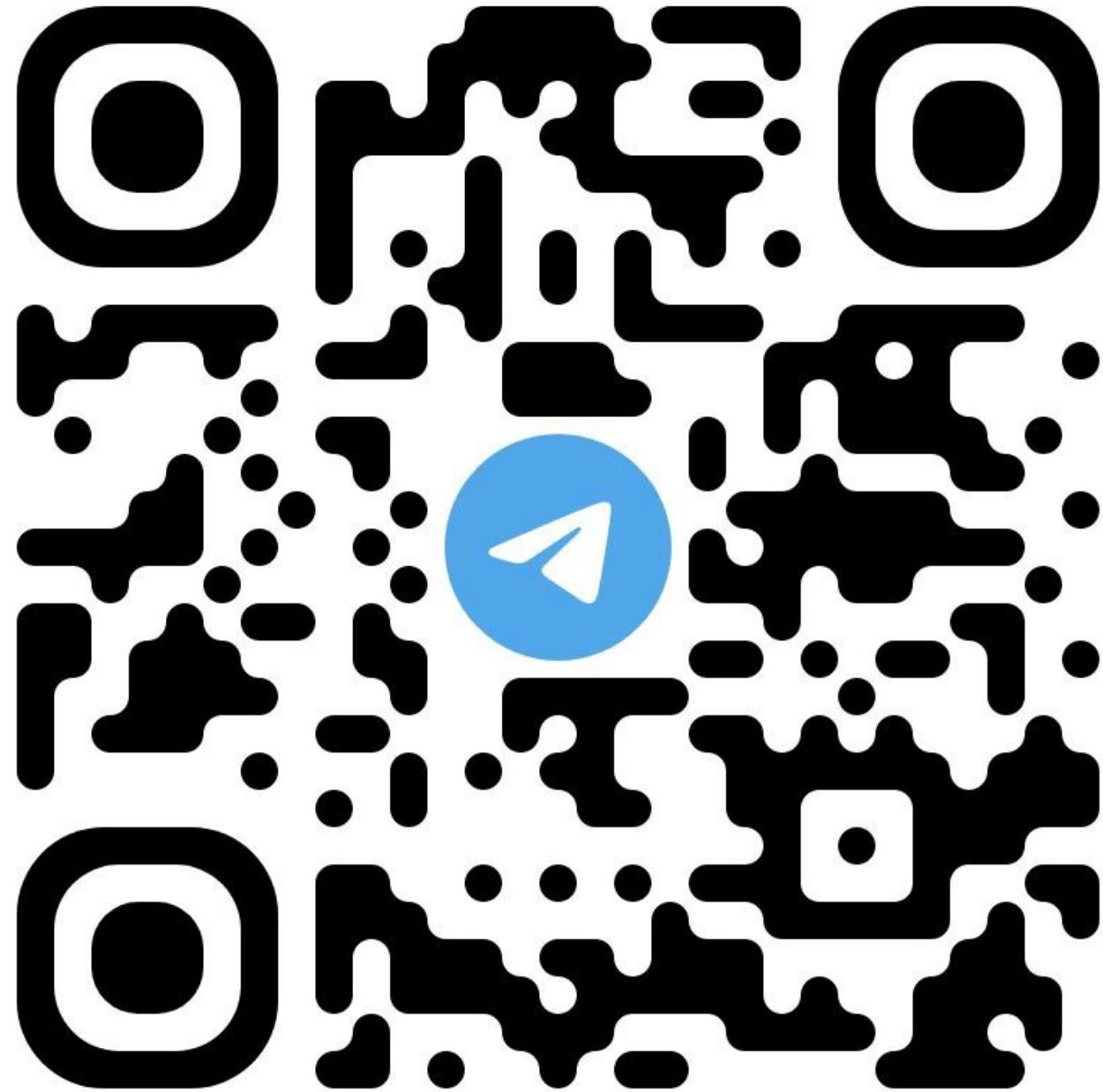
Лукина Ольга

Lukina-ov@ranepa.ru

+7(499)956-07-42

ЧАТ  
В TELEGRAM

Команда внедрения. РОИВ



БИТРИКС АЦ  
материалы  
проекта





Актуальное расписание



Курсы для самостоятельного изучения



Материалы экспертов



Фотографии с очных мероприятий



Список участников

[new.portal.gosedu.ru](http://new.portal.gosedu.ru)

Ссылка на мобильное приложение



App Store



GOOGLE PLAY

# Соглашение по работе на сессии



Безопасность



Телефоны /  
Микрофоны



Правило «Стоп»



Активно  
взаимодействуем



Открыто  
высказываемся



Уважение



Выходим за рамки  
привычного, думаем  
смело



Создаем результат  
вместе



Совместно поддерживаем позитивно-конструктивную атмосферу!