



Министерство
экономического
развития РФ



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ПРЕЗИДЕНТСКАЯ
АКАДЕМИЯ



ВШГУ
РАНХиГС

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



ПРЕЗИДЕНТСКАЯ
АКАДЕМИЯ

ВШГУ
РАНХиГС

Сроки



134 ак. часа



3 месяца

Основные элементы



3 Электронных
модуля

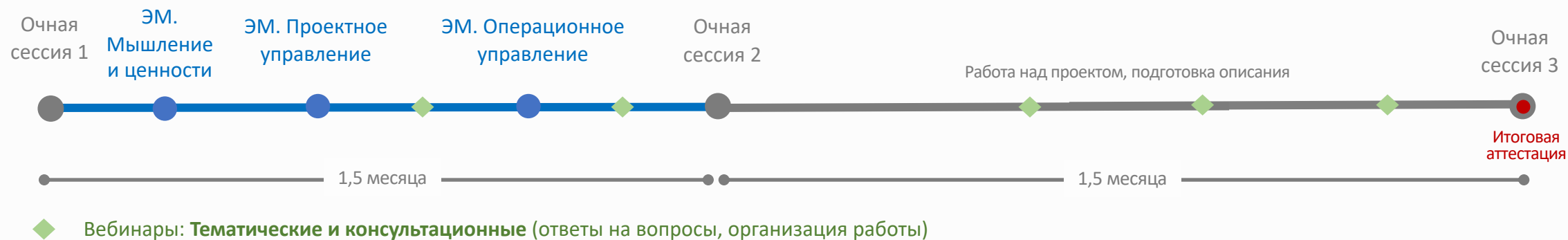


3 Очных
сессии



2 Командных
проекта

Процесс обучения



Учебный план программы

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

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** Реинжиниринг процессов
- 03** Реестр процессов ведомства
- 04** Карта клиентского пути и точки взаимодействия с клиентом



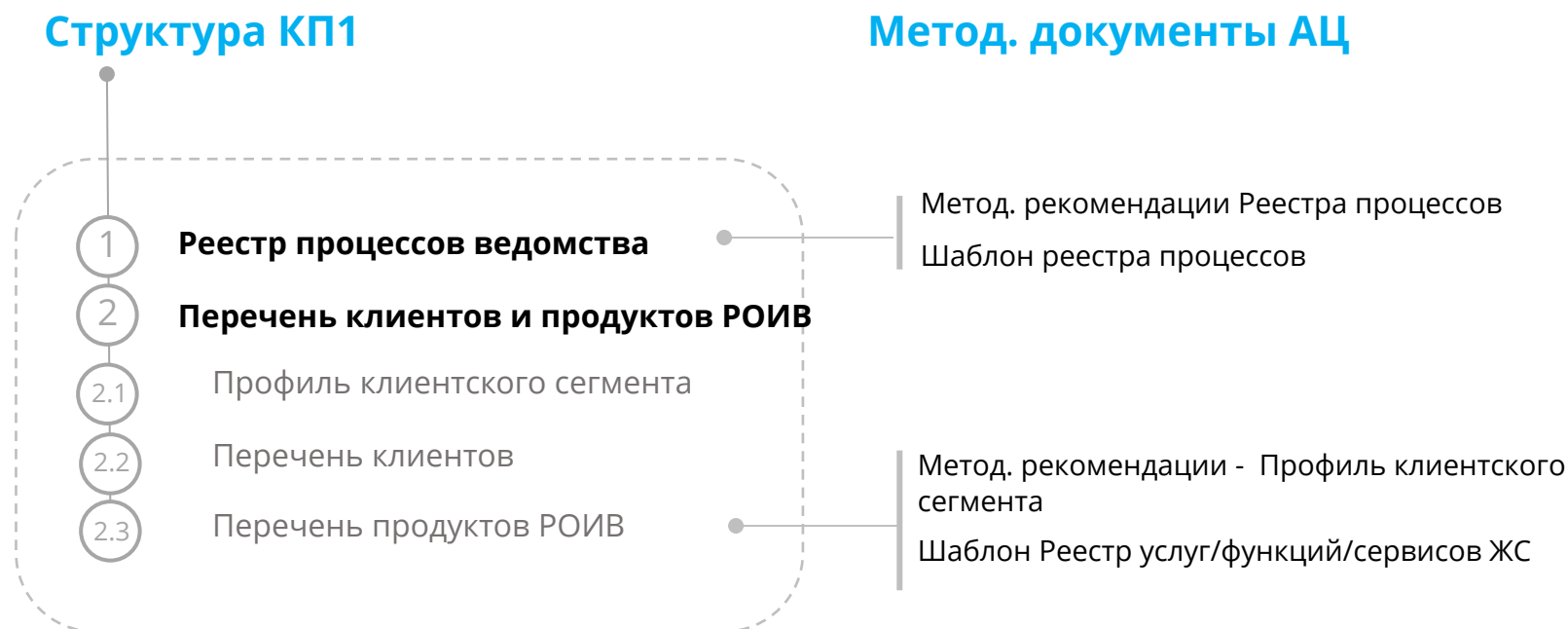
ДЛЯ ВДОХНОВЕНИЯ

- 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

Командный проект 1.

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

На основе выполнения данного проекта проводится Итоговая аттестация.



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.

Внедрение клиентоцентричности (очные сессии)



ПРЕЗИДЕНТСКАЯ
АКАДЕМИЯ

ВШГУ
РАНХиГС

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
				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	

ИЮЛЬ

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					

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	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		

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



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

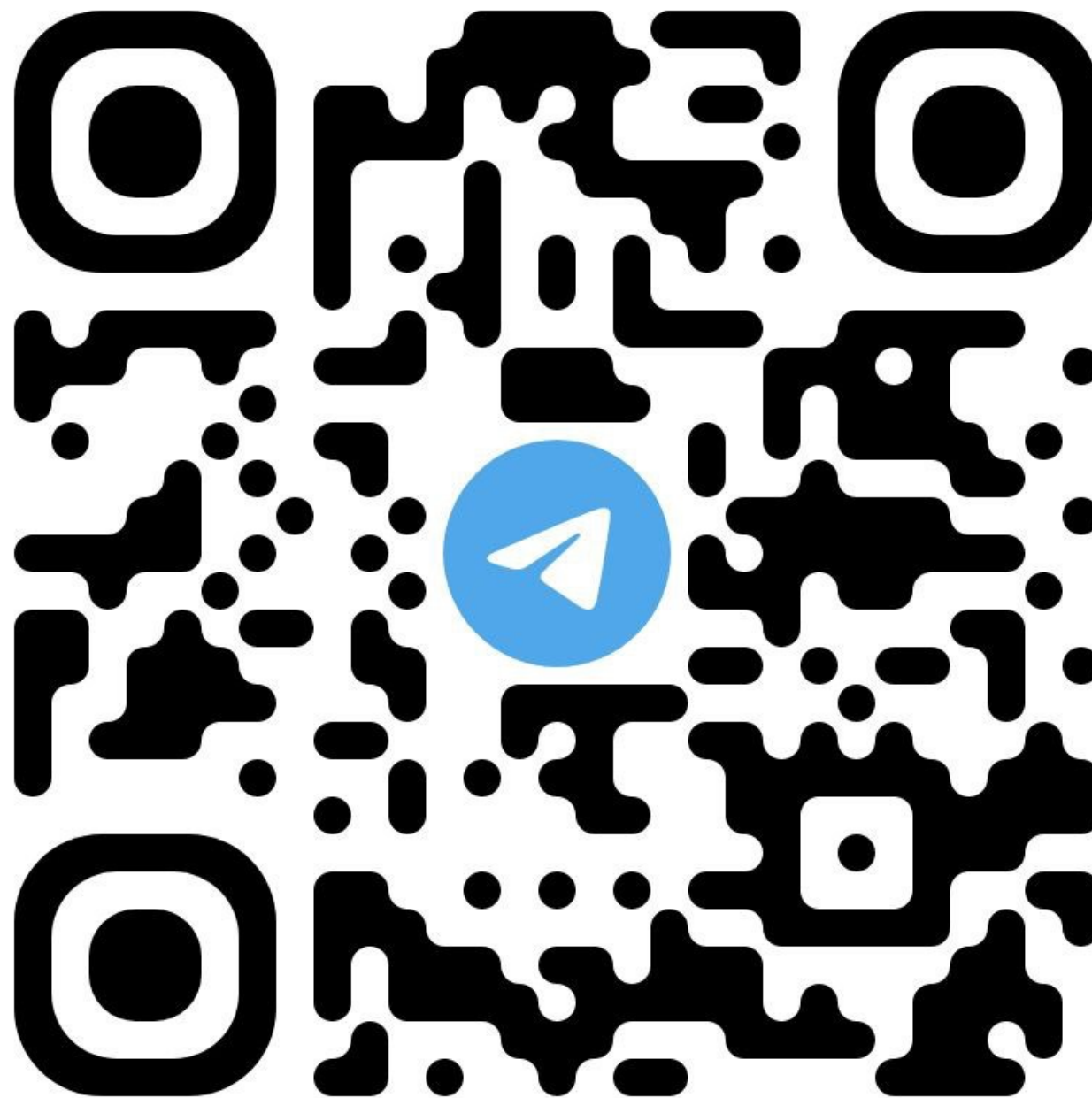
Лукина Ольга

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

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!