



АГЕНТСТВО ПО ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОМУ
ПАРТНЕРСТВУ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 24.04.2023 № 3.45-1

г. Южно-Сахалинск

О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельность агентства по государственно-частному партнерству Сахалинской области

В целях совершенствования деятельности Агентства по государственно-частному партнерству Сахалинской области (далее – Агентство) при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Агентства и в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, приказываю:

1. Внедрить принципы клиентоцентричности в деятельность Агентства.
2. Создать Рабочую группу по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства (далее - Рабочая группа).
3. Утвердить:
 - 3.1 Положение о Рабочей группе согласно приложению № 1 к настоящему приказу;
 - 3.2. Состав Рабочей группы согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

3.3. Концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Агентства согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

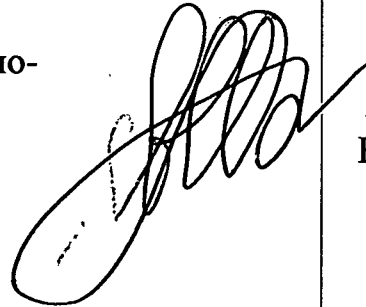
4. Возложить на заместителя руководителя Агентства – начальника управления по муниципально-частному партнерству Е.А.Гладневу полномочия по обеспечению внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства. В период отсутствия полномочия осуществляет заместитель руководителя Агентства – начальник управления по государственно-частному партнерству И.С.Кутиков.

5. Рабочей группе в срок до 14 апреля 2023 г. подготовить и утвердить план мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства (далее - план мероприятий).

6. Структурным подразделениям Агентства обеспечить реализацию плана мероприятий.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель агентства по государственно-
частному партнерству Сахалинской
области



Е.А.Ломакин

Приложение № 1
к приказу Агентства по государственно-частному
партнерству Сахалинской области
от 21.04.2023 г. № 3.45-1

ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе по вопросам внедрения принципов
клиентоцентричности в деятельность Агентства по государственно-
частному партнерству Сахалинской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет основные задачи, функции и порядок деятельности Рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства (далее - Рабочая группа).

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

3. Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства, а также рассмотрение и принятие согласованных решений по вопросам:

а) обеспечения эффективного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, иными органами, а также юридическими лицами, осуществляющими внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении;

б) выработки критериев оценки и достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности;

в) разработки, апробации, практического внедрения и доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства.

4. Основными функциями рабочей группы являются:

а) подготовка и утверждение плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства;

б) утверждение перечня критериев оценки и достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности;

в) разработка и утверждение пилотных проектов для разработки, апробации, практического внедрения и доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства (далее - пилотные проекты), а также «дорожных карт» по их реализации;

г) контроль хода реализации пилотных проектов;

д) определение необходимости внесения изменений во внутренние и отраслевые нормативно-правовые акты в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства;

е) разработка и рассмотрение предложений по содержанию, приоритетным направлениям и тематикам программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства;

ж) разработка и рассмотрение проектов методических документов, направленных на практическое внедрение инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства, а также их утверждение;

з) проведение методических совещаний с представителями структурных подразделений Агентства по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства;

и) выработка и принятие иных решений для достижения целей внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства.

II. Состав рабочей группы

5. В состав рабочей группы входят руководитель рабочей группы, заместитель руководителя рабочей группы, ответственный секретарь рабочей группы, а также иные члены рабочей группы.

6. Руководителем рабочей группы является заместитель руководителя Агентства, на которого возложены полномочия по обеспечению внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства.

7. Руководитель рабочей группы:

а) принимает решение о проведении заседания рабочей группы и назначает день, время и место проведения (при необходимости) заседания рабочей группы;

б) принимает решение о приглашении на заседание рабочей группы, в том числе по предложениям членов рабочей группы, представителей органов государственной власти, научных, проектных и исследовательских организаций;

в) утверждает повестку дня заседаний рабочей группы;

г) определяет докладчиков и выступающих по вопросам, включенным в повестку дня заседания рабочей группы;

д) проводит заседание рабочей группы;

е) подписывает протокол заседания рабочей группы.

8. В случае отсутствия руководителя рабочей группы его функции исполняет заместитель руководителя рабочей группы.

9. Ответственный секретарь рабочей группы:

а) организует текущую деятельность рабочей группы;

б) координирует деятельность членов рабочей группы;

в) формирует повестку дня заседания рабочей группы и представляет ее на утверждение председателю рабочей группы;

г) информирует членов рабочей группы о дате, времени и месте проведения (при необходимости) заседания рабочей группы, а также

направляет повестку дня заседания рабочей группы и материалы к заседанию;

д) принимает от членов рабочей группы предложения в повестку дня заседания рабочей группы;

е) ведет протокол заседания рабочей группы;

ж) оформляет протокол заседания рабочей группы и представляет его председателю, присутствующему на заседании рабочей группы для подписания;

з) направляет подписанный протокол заседания рабочей группы членам рабочей группы.

10. Члены рабочей группы:

а) вносят предложения о включении в повестку дня заседания рабочей группы вопросов, относящихся к компетенции рабочей группы, а также предложения по приглашениям на заседание рабочей группы представителей органов государственной власти, научных, проектных и исследовательских организаций;

б) участвуют в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции рабочей группы;

в) участвуют в заседании (присутствуют на заседании) рабочей группы;

г) высказывают свое мнение по существу обсуждаемых на заседании рабочей группы вопросов, замечания и предложения по проектам решений, принимаемых на заседании рабочей группы;

д) принимают решения по вопросам повестки дня заседания рабочей группы.

11. В случае отсутствия на заседании рабочей группы члена рабочей группы такой член рабочей группы вправе изложить в письменной форме свое мнение по вопросам повестки дня заседания рабочей группы и не позднее 1 дня до заседания рабочей группы направить указанную информацию ответственному секретарю рабочей группы.

Мнение отсутствующего члена рабочей группы рассматривается на заседании рабочей группы и приобщается к протоколу заседания рабочей группы в качестве его неотъемлемой части.

III. Порядок подготовки и проведения заседания рабочей группы

12. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости (но не реже 1 раза в квартал).

13. Заседание рабочей группы проводится в очной форме.

14. Решения рабочей группы принимаются по итогам общего голосования простым большинством голосов членов рабочей группы, принявших участие в заседании (присутствующих на заседании) рабочей группы.

При равенстве голосов членов рабочей группы решающим является голос председательствующего на заседании рабочей группы.

15. Рабочая группа правомочна принимать решения, если в заседании рабочей группы участвуют (на ее заседании присутствуют) не менее половины членов рабочей группы.

16. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который в течение 5 рабочих дней с даты соответствующего заседания рабочей группы согласовывается с использованием системы электронного документооборота членами рабочей группы и подписывается лицом, председательствовавшим на заседании.

17. В протоколе указываются:

а) фамилия, инициалы и должность председательствующего на заседании, фамилии, инициалы и должности, участвующих в заседании (присутствующих на заседании) членов рабочей группы и (или) участников заседания;

б) содержание рассмотренных вопросов;

- в) принятые решения по рассмотренным вопросам;
- г) наличие мнений, не участвовавших в заседании (отсутствовавших на заседании) рабочей группы членов рабочей группы, изложенных в письменной форме.

18. Протокол заседания рабочей группы доводится до сведения членов рабочей группы в форме электронного документа на адреса электронной почты членов рабочей группы, а также в системе электронного документооборота (при наличии технической возможности).

19. Организационно-техническое обеспечение деятельности рабочей группы осуществляет управление по муниципально-частному партнерству Агентства.

СОСТАВ

рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства

- | | |
|-----------------------------------|---|
| Гладнева
Екатерина Анатольевна | - заместитель руководителя Агентства –
начальник управления по муниципально-
частному партнерству, руководитель
Рабочей группы |
| Кутиков
Иван Сергеевич | - заместитель руководителя Агентства –
начальник управления по государственно-
частному партнерству, заместитель
руководителя Рабочей группы |
| Третьякова
Юлия Александровна | - ведущий советник управления по
муниципально-частному партнерству,
ответственный секретарь Рабочей группы |

Члены Рабочей группы

- | | |
|-----------------------------------|---|
| Бородина
Ольга Викторовна | - советник управления по государственно-
частному партнерству |
| Ларина
Полина Валерьевна | - ведущий советник управления по
государственно-частному партнерству |
| Панкрушев
Александр Валерьевич | - ведущий советник управления по
государственно-частному партнерству |
| Хайрова
Наталья Александровна | - ведущий советник Агентства (по
согласованию) |

КОНЦЕПЦИЯ

внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Агентства

Настоящая Концепция разработана в целях совершенствования деятельности Агентства при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Агентства и в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р.

Концепция применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода в деятельности Агентства, позволяющего выявлять и изучать потребности клиента, постоянно улучшать взаимодействие с клиентом для удовлетворения его потребностей исходя из жизненной ситуации клиента, в том числе в части постоянного улучшения взаимодействия с клиентом в рамках соблюдения обязательных требований, а также стимулирования клиента исполнять обязательные требования добровольно.

Для обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства создается рабочая группа по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства (далее - рабочая группа).

Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства, а также утверждение плана мероприятий по внедрению

принципов клиентоцентричности в деятельность Агентства, предусматривающего поэтапное внедрение принципов клиентоцентричности, определение комплекса мероприятий и сроки их реализации.

Общие положения

Целью разработки Концепции является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Агентства при взаимодействии с клиентом.

В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

- 1) удовлетворенность клиентов (внешних, внутренних) за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;
- 2) снижения издержек бизнеса при взаимодействии с Агентством за счет применения цифровых и платформенных решений при исполнении государственных функций;
- 3) повышение привлекательности Сахалинской области для жизни, работы и ведения бизнеса.

Область применения Концепции

Настоящей Концепцией устанавливаются требования к взаимодействию структурных подразделений Агентства с физическими и юридическими лицами при исполнении государственных функций.

Термины и определения

Для целей применения настоящей Концепции используются следующие основные термины и определения:

- 1) клиент – физическое лицо, в том числе иностранный гражданин или лицо без гражданства, а также осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность российское или иностранное физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через

уполномоченного представителя с Агентством с целью удовлетворения своих потребностей;

2) потребность клиента – необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Агентством;

3) клиентоцентричный подход в деятельности Агентства - подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Агентства с клиентом для гарантированного удовлетворения его потребностей;

4) услуги – осуществление функций по реализации государственной политики Правительства Сахалинской области в сфере концессионных соглашений, соглашений о государственно-частном партнерстве, иных форм государственно-частного партнерства, реализуемых Сахалинской областью с целью комплексного регионального развития Сахалинской области, диверсификации экономики Сахалинской области, повышения качества товаров, работ, услуг, организация обеспечения населения которыми относится к вопросам ведения органов государственной власти;

5) сервисы – предоставляемые клиенту информационными системами услуги, меры поддержки, их части, а также автоматически исполняемые части государственных функций;

6) проактивное предоставление услуг и сервисов – предоставление клиенту услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации без запроса клиента по его предварительному согласию;

7) органы власти и уполномоченные организации – органы государственной власти, государственные учреждения (предприятия) и иные организации, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, осуществлять взаимодействие с клиентами;

8) жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Агентством;

9) удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей;

10) профиль клиента – совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения их предпочтений с целью улучшения клиентского опыта;

11) профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

12) клиентский путь – последовательность действий клиента, которые он осуществляет от момента возникновения ожидания (потребности) до момента их удовлетворения, в том числе при взаимодействии с сервисами;

13) карта клиентского пути – описание клиентского пути в виде алгоритмов и схем в табличной, графической или смешанной формах;

14) клиентский опыт – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;

15) клиентский сценарий – последовательность действий клиентов или иных субъектов взаимодействия в рамках предоставления услуги, в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути;

16) уровень клиентоцентричности – измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в деятельности Агентства;

17) проектирование – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на разработку услуг, мер поддержки и сервисов в соответствии с требованиями клиентоцентричного подхода;

18) реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Агентства, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящей Концепции.

Основные положения

Руководящие принципы

При реализации настоящей Концепции применяются следующие принципы.

В части равного доступа:

Клиент - в центре деятельности

Агентство обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом предпринимательских и иных инициатив. Потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг и сервисов. Подход к работе с клиентом персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией.

Доступность

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуг и сервисов вне зависимости от места нахождения клиента и сферы его деятельности. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.

В части эффективности и удобства:

Удобство и скорость

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации клиента, исходя из которой формируется набор услуг и сервисов.

Сервисная культура

Агентство обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия. Они обладают четким пониманием потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Их сотрудники проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам.

Результативность

Агентство ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на положительный результат, требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее приостановление, прекращение предоставления услуг и сервисов, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный результат.

В части единства и целостности:

Принятие решений на основе достоверных данных

Выявление и изучение потребностей клиентов, проектирование и реинжиниринг услуг и сервисов, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований осуществляется на основании объективных данных, а не стереотипов.

Последовательность в принятии решений и осуществлений действий

Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений.

В части постоянного повышения качества и проактивности:

Открытость и вовлеченность

Информирование клиента о деятельности Агентства по единым стандартам. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга

клиентом процесса предоставления услуг. Обеспечение обратной связи с клиентами, учет ее результатов. Каналы сбора инициатив и получения обратной связи являются общедоступными и удобными. Постоянный мониторинг удовлетворенности клиентов, доступность для поиска и использования информации об уровне удовлетворенности клиентов.

Внедрение инноваций

Агентство применяет новые технологии и другие возможности для улучшения услуг и сервисов. Нововведения оперативно проходят обязательное тестирование и внедряются.

Проактивность

Проактивное предоставление услуг (исполнение функций) и сервисов при наличии объективной возможности с согласия клиента в рамках жизненных ситуаций.

В части объективности и беспристрастности:

Разумность регулирования

Агентство обеспечивает оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к быстрой и выгоде соблюдения обязательных требований. Рациональная связь между преследуемой целью и избранными средствами регулирования обеспечивает достижение цели и соответствие потребностям клиента. Контроль направлен не на применение санкций, а на стимулирование правомерного поведения. Государство создает условия для минимизации контрольных (надзорных) мероприятий.

Недопустимость возложения избыточных издержек

Требования Агентства к клиенту возлагают на него минимум издержек, прямо вытекающих из необходимости их выполнения (пошлины, сборы, расходы на предоставление документов и информации, не имеющейся в распоряжении органов власти или уполномоченных организаций).

Справедливость

Агентство обеспечивает равный доступ к услугам, мерам поддержки, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работником Агентства необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований.

В части открытости и прозрачности:

Достоверность

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом.

Постоянное совершенствование

Административные процессы предоставления услуг и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Агентства.

В части взаимного доверия и безопасности:

Безопасность и конфиденциальность

Информация, полученная агентством о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, предоставления сервисов, аналитической работы и совершенствования деятельности Агентства. Агентство гарантирует безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

Ответственность

Агентство и его работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов настоящей Концепции. Агентство и его работники не вправе требовать от клиентов принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение Агентством и (или) его сотрудниками действий (бездействия), а также за последствия таких действий (бездействия). Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Агентства и его сотрудников при ненадлежащем качестве исполнения государственных функций. Клиент всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в разумные сроки. Мониторинг качества исполнения функций, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

Реализация клиентоцентричного подхода в деятельность Агентства

Клиентоцентричный подход в деятельности Агентства внедряется посредством выполнения требований настоящей Концепции.