



МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 25.04.2023 № 1-3.48-173/23

г. Южно-Сахалинск

Об организации работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность министерства инвестиционной политики Сахалинской области

В целях совершенствования деятельности министерства инвестиционной политики Сахалинской области (далее – министерство) при взаимодействии с гражданами, субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства 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. Утвердить Положение о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в деятельность министерства согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить Концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность министерства согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
3. Создать рабочую группу по внедрению клиентоцентричности в деятельность министерства.

1-3.48-343/23(п) (1.0)

4. Рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в деятельность министерства в срок до 28 апреля 2023 г.:

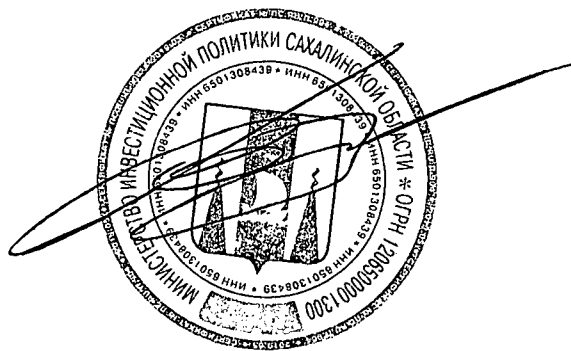
4.1. Подготовить и утвердить план мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность министерства на 2023-2024 гг. (далее - план мероприятий).

4.2. Подготовить и утвердить программу мероприятий («дорожных карт») на 2023-2024 гг. в целях реализации плана мероприятий.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

6. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте министерства инвестиционной политики Сахалинской области, на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр инвестиционной
политики Сахалинской
области



В.Е. Грудев

**ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОЧЕЙ ГРУППЕ ПО
ВНЕДРЕНИЮ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ
В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МИНИСТЕРСТВА
ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет основные задачи, функции и порядок деятельности рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в деятельность министерства инвестиционной политики Сахалинской области (далее - рабочая группа).

1.2 Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность министерства инвестиционной политики Сахалинской области (далее – министерство), а также рассмотрение и принятие согласованных решений по вопросам:

а) обеспечения эффективного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами исполнительной власти Сахалинской области, 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 министерства.

1.3. Основными функциями рабочей группы являются:

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

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 министерства (далее - пилотные проекты), а также «дорожных карт» по их реализации;

г) контроль хода реализации пилотных проектов;

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

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

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

з) подготовка и утверждение программы мероприятий («дорожных карт») в целях реализации плана мероприятий.

II. Состав рабочей группы

2.1. В состав рабочей группы входят руководитель рабочей группы и члены рабочей группы.

2.2. Руководителем рабочей группы является министр инвестиционной политики Сахалинской области, на которого возложены полномочия по обеспечению внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность министерства.

2.3. Руководитель рабочей группы:

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

б) утверждает повестку дня заседаний рабочей группы, определяет список приглашенных на заседание;

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

г) проводит заседание рабочей группы;

д) подписывает протокол заседания рабочей группы.

2.4. В случае отсутствия руководителя рабочей группы его функции исполняет заместитель министра инвестиционной политики Сахалинской области.

2.5. 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 руководителю 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

3.1. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости (но

не реже 1 раза в квартал).

3.2. Заседание рабочей группы может проводиться в дистанционной форме (в форме видео-конференц-связи). По решению руководителя рабочей группы может быть проведено очное заседание рабочей группы.

3.3. 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.

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

3.5. 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 (далее – СЭД) членами рабочей группы и подписывается лицом, председательствовавшим на заседании.

3.6. Протокол заседания рабочей группы доводится до сведения членов рабочей группы в СЭД.

3.7. Организационно-техническое обеспечение деятельности рабочей группы осуществляет департамент нормативно-правового обеспечения и сопровождения проектов министерства.

**КОНЦЕПЦИЯ ВНЕДРЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОГО
ПОДХОДА В ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МИНИСТЕРСТВА
ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Настоящая Концепция внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность министерства инвестиционной политики Сахалинской области (далее – Концепция) разработана в целях совершенствования деятельности министерства инвестиционной политики Сахалинской области (далее – министерство) при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и инвестиционной деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства 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 министерства, 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 министерства создана рабочая группа министерства по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность

министерства (далее - рабочая группа).

Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность министерства, а также утверждение плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность министерства, предусматривающего поэтапное внедрение принципов клиентоцентричности, определение комплекса мероприятий и сроки их реализации.

I. Общие положения

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

В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

- 1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают);
- 2) снижения издержек бизнеса при взаимодействии с министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;
- 3) повышение привлекательности Сахалинской области для жизни, работы и ведения бизнеса.

II. Область применения Концепции

Настоящей Концепцией устанавливаются требования к взаимодействию государства с клиентами при взаимодействии по предоставлению сервисов и иных 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 министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

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

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

4) сервисы - предоставляемые клиенту информационными системами министерства 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 исполнительной власти Сахалинской области, 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

министерством;

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 министерства;

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 министерства, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящей Концепции.

III. Основные положения

Руководящие принципы

При реализации настоящей Концепции применяются следующие принципы.

В части равного доступа:

Клиент - в центре деятельности

Министерство 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

Министерство обеспечивает комфортную, дружественную среду и высокую культуру взаимодействия, обладает четким пониманием потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Сотрудники министерства проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам. Вводится институт персональных менеджеров для однородных типов услуг, мер поддержки и сервисов.

Результативность

Министерство 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 осуществлении 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 министерства 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

Министерство 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**

Министерство обеспечивает оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к быстрой и выгоде соблюдения обязательных требований. Сведения из информационных систем клиентов передаются в контрольные (надзорные) органы, которые анализируют и предупреждают о возможных проблемах, рисках и нарушениях. 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 министерства 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

Министерство обеспечивает равный доступ к услугам, мерам поддержки, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работником министерства 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 министерства. Внедрение механизма «владелец услуги, сервиса» предусматривает ответственность министерства, конкретного работника за формирование реестра жизненных ситуаций по услуге, за клиентский сценарий, эволюцию услуг, мер поддержки и сервисов.

В части взаимного доверия и безопасности:

Безопасность и конфиденциальность

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

Ответственность

Министерство и его работники несут ответственность перед клиентом за

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

Минимизация контроля

Государство доверяет клиенту. Контрольные мероприятия и иные мероприятия по оценке соблюдения обязательных требований осуществляются с целью помощи клиенту в соблюдении обязательных требований преимущественно без взаимодействия с клиентом и носят минимально необходимый характер.

Реализация клиентоцентричного подхода в деятельность министерства

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