

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНА

распоряжением Правительства
Кировской области
от 18.09.2023 № 281

КОНЦЕПЦИЯ
внедрения клиентоцентричного подхода в государственном
управлении в Кировской области

1. Общие положения

1.1. Концепция внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении в Кировской области (далее – Концепция) определяет направления внедрения органами исполнительной власти Кировской области (далее – органы исполнительной власти) и подведомственными органам исполнительной власти организациями (далее – уполномоченные организации) клиентоцентричного подхода в государственном управлении при взаимодействии с внешними и внутренними клиентами.

К внешним клиентам относятся граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане, индивидуальные предприниматели, юридические лица, а также объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц.

К внутренним клиентам относятся государственные служащие, работники уполномоченных организаций, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов исполнительной власти, государственных или муниципальных организаций.

Клиентоцентричный подход предусматривает выявление и изучение потребностей клиента и постоянное улучшение взаимодействия с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания.

1.2. Концепция применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода по следующим направлениям:

предоставление государственных услуг в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» либо иных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам органами исполнительной власти и уполномоченными организациями;

предоставление мер государственной поддержки;

осуществление контрольной (надзорной) деятельности;

рассмотрение обращений и запросов граждан и организаций;

обеспечение доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти и уполномоченных организаций;

организация отношений с внутренним клиентом.

1.3. Клиентоцентричный подход основывается на применении Декларации ценностей клиентоцентричности и стандартов клиентоцентричности «Государство для людей», «Государство для бизнеса», «Стандарт для внутреннего клиента», утвержденных протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1.

1.4. Применение клиентоцентричного подхода позволит:

повысить удовлетворенность клиента за счет обеспечения адресности взаимодействия;

снизить издержки клиента при взаимодействии с органами исполнительной власти и уполномоченными организациями за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

повысить привлекательность Кировской области для жизни, работы и ведения бизнеса.

2. Ценности и принципы клиентоцентричности

К руководящим принципам клиентоцентричного подхода в деятельности органов исполнительной власти и уполномоченных организаций при взаимодействии с клиентом относятся:

2.1. Принцип равного доступа.

Клиент находится в центре деятельности органов исполнительной власти и уполномоченных организаций.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации обеспечивают создание благоприятных и комфортных условий для получения клиентом услуг и сервисов, реализации предпринимательских и иных инициатив. Потребности и интересы клиента являются основой при проектировании новых услуг и сервисов и реинжиниринге существующих услуг и сервисов. Взаимодействие с клиентом персонализировано и обусловлено жизненной ситуацией.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации при проектировании новых услуг и сервисов и реинжиниринге существующих услуг и сервисов предусматривают устранение возможных барьеров при обращении за получением услуги или сервиса, в том числе технических, физических, языковых и социальных.

Совершение государственными служащими, работниками уполномоченных организаций каких-либо действий (бездействие), выражающихся в дискриминации клиента по какому-либо признаку, недопустимо.

2.2. Принципы эффективности и удобства.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации используют наиболее простые и удобные методы решения задачи. В

идеальной ситуации задача решается в момент обращения клиента в орган исполнительной власти или уполномоченную организацию или без необходимости обращения, удобным для клиента способом. Услуги и сервисы адаптируются под потребности клиента.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации при предоставлении услуг и сервисов ориентируются не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законодательством положительный результат предоставления услуги или сервиса, для получения которого клиенту оказывается необходимое содействие.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации при взаимодействии с клиентом обеспечивают комфортную и доброжелательную атмосферу взаимодействия. Уважение, вежливость и внимательность являются основами для построения диалога с клиентом.

2.3. Принципы постоянного повышения качества и проактивности предоставления услуг и сервисов.

Органами исполнительной власти и уполномоченными организациями выстраивается система совершенствования процессов предоставления услуг и сервисов, поиска и оперативного устранения ошибок.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации применяют новые технологии, в том числе информационные, и другие возможности для улучшения качества предоставления услуг и сервисов. Нововведения проходят тестирование и в случае положительных результатов тестирования оперативно внедряются.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации осуществляют проактивное предоставление услуг и сервисов при отсутствии законодательных ограничений, наличии объективной возможности и согласия клиента в рамках жизненных ситуаций.

2.4. Принципы единства и целостности.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации независимо от ведомственной принадлежности объединяют усилия и сотрудничают в целях удовлетворения потребностей клиента при предоставлении ему услуг и сервисов.

Организация предоставления услуг и сервисов осуществляется органами исполнительной власти и уполномоченными организациями на основании объективных данных, а не стереотипов. Суждения и выводы о клиенте, группах клиентов, об их потребностях и особенностях основываются на анализе объективных данных.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации обеспечивают последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Аналогичные ситуации и задачи решаются органами исполнительной власти и уполномоченными организациями единообразно. Изменение подхода к решению задачи носит системный характер и не может быть результатом случайности или субъективных предпочтений.

2.5. Принципы открытости и прозрачности.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации осуществляют взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, учитывают обратную связь и действуют в процессе предоставления услуг и сервисов в целях удовлетворения потребностей клиента.

Процедуры предоставления услуг и сервисов являются открытыми и понятными для клиента. Информирование о порядке предоставления услуг и сервисов осуществляется в простой и понятной форме, принятые решения доступно разъясняются органами исполнительной власти и уполномоченными организациями.

Обратная связь со стороны клиента воспринимается органами исполнительной власти и уполномоченными организациями как помощь в совершенствовании процессов предоставления услуг и сервисов. Проблемы,

возникающие в процессе предоставления услуг и сервисов, не скрываются и не отрицаются.

2.6. Принципы взаимного доверия и безопасности.

Публично взятые органами исполнительной власти и уполномоченными организациями на себя обязательства исполняются, утвержденные планы работы реализуются. В случае недостижения необходимого результата данный факт признается органом исполнительной власти или уполномоченной организацией с последующим объяснением причин.

Органы исполнительной власти и уполномоченные организации при предоставлении услуг и сервисов не создают рисков для безопасности клиента и членов его семьи, их жизни, здоровья, имущества. Органы исполнительной власти и уполномоченные организации защищают конфиденциальную информацию и персональные данные клиента.

3. Выявление и изучение потребностей клиента

При внедрении клиентоцентричного подхода выявление и изучение потребностей клиента проводятся в рамках жизненных ситуаций при выполнении следующих условий:

учитывается обратная связь со стороны клиента;

учитываются характеристики и особенности каждой группы клиентов.

В рамках выявления потребностей клиента органам исполнительной власти и уполномоченным организациям целесообразно осуществлять следующие действия:

первичный сбор данных о клиенте и его текущем клиентском опыте в рамках жизненной ситуации, в том числе посредством получения обратной связи;

сегментацию клиентов (отнесение изученных групп клиентов к жизненным ситуациям и профилям клиентского сегмента);

сбор сведений о клиентском опыте (изучается история взаимодействия клиента с государством, формируются и проверяются гипотезы о клиентском опыте);

разработку (актуализацию) карт клиентских путей;

формирование реестра жизненных ситуаций, профилей клиентских сегментов;

изучение потребностей клиента, разработку и актуализацию клиентских сценариев;

принятие решений по итогам изучения потребностей клиента (выработка решений по повышению качества клиентского опыта, в том числе определение направлений для проектирования новых услуг и сервисов, реинжиниринга действующих услуг и сервисов, принятие решения об упразднении действующих услуг, функций, разрешительных режимов и т. д.);

доведение до клиента результатов выявления и изучения его потребностей.

4. Проектирование новых услуг и сервисов и реинжиниринг существующих услуг и сервисов

При проектировании или реинжиниринге услуг и сервисов целесообразно:

основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиента;

учитывать возможность использования удобных для клиента точек взаимодействия;

учитывать новые технологии и другие возможности для повышения потребительской ценности услуг и сервисов;

ориентироваться на повышение качества клиентского опыта, в том числе на снижение издержек клиента.

Рекомендованный порядок проектирования или реинжиниринга услуг и сервисов включает следующие этапы:

подготовка к проектированию или реинжинирингу услуг и сервисов. Основой для подготовки к проектированию или реинжинирингу услуг и сервисов выступают карты клиентских путей и рекомендации по повышению качества клиентского опыта. Как при реинжиниринге, так и при разработке новых услуг и сервисов на данном этапе анализируются лучшие практики предоставления услуг и сервисов, оцениваются варианты их предоставления, решающие выявленные проблемы, разрабатывается и описывается целевой клиентский сценарий. В рамках реинжиниринга на данном этапе анализируются требования к предоставлению услуг и сервисов, практика их предоставления, описывается текущий процесс (карта клиентского пути соотносится с утвержденными клиентскими сценариями);

разработка и тестирование прототипов услуг и сервисов, входящих в целевой клиентский сценарий. Прототипы услуг и сервисов тестируются на целевых аудиториях, результаты тестирования обрабатываются, готовятся изменения в описании целевого клиентского сценария (при необходимости) и предложения по разработке нормативных правовых актов или внесению в них изменений;

ввод сервисов в эксплуатацию. На данном этапе осуществляется утверждение нормативных правовых актов и иных документов, необходимых для использования сервиса;

мониторинг удовлетворенности клиента. В рамках указанного мониторинга обеспечиваются сбор обратной связи от клиента и в случае выявления недостатков их устранение.

5. Процесс удовлетворения потребностей клиента

При удовлетворении потребностей клиента целесообразно:

основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиента, в том числе в рамках получения обратной связи и проведения мониторинга удовлетворенности клиента;

решать проблемы клиента целиком в рамках жизненных ситуаций, а не в рамках отдельных услуг;

обеспечивать преимущественно проактивное предоставление услуг и сервисов (при обязательном согласии на такое взаимодействие со стороны клиента);

минимизировать необходимость обращения клиента в органы исполнительной власти и уполномоченные организации, время и сложность такого взаимодействия;

обеспечивать использование удобных для клиента точек взаимодействия с органами исполнительной власти и уполномоченными организациями (услуга должна предоставляться преимущественно в электронном виде, исключением могут быть только услуги, для целевой аудитории которых предпочтителен другой формат).

6. Клиентоцентричный государственный контроль (надзор)

В рамках внедрения клиентоцентричного подхода органам исполнительной власти рекомендуется обеспечить:

приоритет профилактических мероприятий над контрольными (надзорными) мероприятиями;

индивидуальный подход к каждому подконтрольному лицу или объекту, в основу которого должен быть положен клиентский профиль подконтрольного лица;

формирование перечня обязательных требований, которые проверяются в рамках контрольных (надзорных) мероприятий или используются для самопроверки;

определение набора и интенсивности профилактических мероприятий;

внедрение риск-ориентированного подхода, который должен учитывать добросовестность конкретного подконтрольного лица, выполнение им обязательных требований, дисциплину исполнения предписаний и т. д.;

активное применение методов дистанционного («невидимого») контроля (надзора);

отказ от плановых проверок за счет использования методов профилактики и методов дистанционного контроля.

7. Внутренний клиент

Внедрение клиентоцентричного подхода в отношении внутреннего клиента направлено на обеспечение его удовлетворенности от своей деятельности посредством применения современных технологий построения процессов внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, а также реализации в органах исполнительной власти и уполномоченных организациях кадровой политики, основанной на принципах клиентоцентричности.

В целях внедрения клиентоцентричного подхода при реализации кадровой политики:

разрабатываются модели компетенций (или профили должности);

в системе привлечения и отбора сотрудников учитывается модель компетенций (или профиль должности);

формируется прозрачная система мотивации, содержащая показатели, связанные с клиентоцентричностью;

в отношении каждого сотрудника выстраивается карьерная траектория, показывающая, как он будет повышать свой профессиональный уровень;

предусматривается использование фирменного стиля;

обеспечивается реализация коллективных активностей, в которых принимают участие все сотрудники, в том числе руководители.

При реализации внутриведомственных процессов целесообразно обеспечить:

исключение избыточных процедур внутренних согласований;

доступ к информации для исполнителей в целях исключения необходимости запроса информации;

постоянное совершенствование внутренних процессов, в том числе на основе предложений сотрудников.

При организации работы целесообразно обеспечить:

резервирование части рабочего времени сотрудника под срочные задачи;

удобный режим работы с учетом текущих задач;

оснащение рабочего места сотрудника всем необходимым для выполнения должностных обязанностей, надлежащий уровень комфорта.

8. Мониторинг и обратная связь

Целесообразно сформировать удобный для клиента инструментарий обратной связи. Клиент должен получить возможность оценивать через инструменты обратной связи степень удовлетворенности каждой отдельной услугой или сервисом, а также степень удовлетворенности его потребностей в рамках жизненной ситуации.

Результаты обратной связи используются для выявления и изучения потребностей клиента, проектирования и реинжиниринга услуг и сервисов в целях повышения качества клиентского опыта.

Клиенту представляется информация об использовании полученной от него обратной связи.
