



Внедрение стандарта «Государство для людей» (клиентоцентричное государство) в деятельность профессиональных образовательных организаций Челябинской области

**Сичинский Евгений Павлович,
ректор ГБУ ДПО ЧИРПО**



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 6 октября 2021 г. № 2816-р

МОСКВА

Утвердить прилагаемый перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года.

Председатель Правительства
Российской Федерации

48 инициатив социально-экономического развития РФ до 2023 г.

VI. Государство для граждан.

42. Клиентоцентричность. отв. Минэкономразвития России

ПАСПОРТ федерального проекта Государство для людей

1. Основные положения

Инициатива федерального проекта	Государство для людей	Срок реализации проекта	01.01.2022	31.12.2030
Инициатор проекта	Григоренко Д.Ю.	Заместитель Председателя Правительства Российской Федерации – Руководитель Аппарата Правительства Российской Федерации		
Исполнитель федерального проекта	Херсонцев А.И.	Статс-секретарь - Заместитель Министра экономического развития Российской Федерации		
Исполнитель федерального проекта	Госсамова Ч.Ф.	Заместитель руководителя		

К 2030 году планируется:

- Россия входит в десятку лучших стран по степени удовлетворенности качеством государственных функций и услуг.
- Для каждой жизненной ситуации создано эффективное решение, продукт, сервис.
- Перечень жизненных ситуаций регулярно актуализируется, исходя из анализа потребностей людей, новые решения, продукты и сервисы проходят обязательное тестирование.
- Работа государства постоянно совершенствуется в интересах человека на основе мониторинга качества и обратной связи

В 2022 году апробация ФП «Государство для людей»: 8 федеральных ведомств и 5 регионы.

2023 г. создана Межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в государственное управление
В составе первый зам. Губернатора Челябинской области В.В.Мамин



ГУБЕРНАТОР ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 28.09.2023 г. № 1107-р
Челябинск

О плане мероприятий («дорожной карте») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Челябинской области

1. Утвердить прилагаемый план мероприятий («дорожную карту») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Челябинской области.
2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности
Губернатора Челябинской области



В.В. Мамин

УТВЕРЖДЕН
распоряжением Губернатора
Челябинской области
от 28.09.2023 г. № 1107-р

План мероприятий («дорожная карта») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Челябинской области

Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа и характеристика результата
I. Организационные мероприятия			
Назначение ответственного лица за внедрение клиентоцентричности в деятельность исполнительного органа Челябинской области	1 декабря 2023 года	Управление государственной службы Правительства	приказы (распоряжения) о назначении ответственных лиц во всех исполнительных органах
Утверждение модели внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах	31 декабря 2023 г.		
Утверждение порядка мониторинга качества работы исполнительных	1 октября 2023 г.		

Государственная гражданская служба Челябинской области

Губернатор Челябинской области | Правительство Челябинской области

Об управлении | Деятельность | Документы | Контакты

/ Деятельность / Государство для людей

Поступление на государственную службу

Прохождение государственной службы

Административная реформа

Государственные программы

Оценка эффективности деятельности государственных гражданских служащих

Бережливое управление

Государство для людей

ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ

Переход к клиентоцентричной модели государственного управления и организации государственных функций и услуг, основанной на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия человека и государства за счет анализа актуальных потребностей и клиентского опыта человека



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

30 ОКТ 2023

Челябинск

№ 02/2679

О механизмах внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства образования и науки Челябинской области

В целях организации реализации в Министерстве образования и науки Челябинской области инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 г. № 2816-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства образования и науки Челябинской области.

1.2. Карты клиентских путей по государственным услугам и мерам государственной поддержки, оказываемым Министерством образования и науки Челябинской области.

1.3. Перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг, мер государственной поддержки, осуществления функций Министерства образования и науки Челябинской области.

УТВЕРЖДЕН
Приказом Министерства образования
и науки Челябинской области

от 15 АВГ 2023 № 03/2028

План мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Челябинской области

№ п/п	Мероприятие	Срок реализации	Ответственный	Вид документа
1. Общеорганизационные мероприятия				
1.1.	Назначение заместителя Министра, ответственного за внедрение клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Челябинской области (далее – Министерство)	до 01.09.2023	Министр образования и науки Челябинской области	Приказ (ы) о назначении
1.2.	Формирование рабочей группы, ответственной за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства	до 01.09.2023	Заместитель Министра, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Министерстве	Приказ о рабочей группе по внедрению принципов клиентоцентричности
1.3.	Утверждена модель внедрения клиентоцентричности в органе	до 01.09.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Ведомственный акт
1.4.	Сформирован реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства, правила предоставления которых устанавливаются Министерством	до 30.11.2023	Участники рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности	Протокол голосования участников рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности



Лист самопроверки внедрения клиентоцентричности

№	Требование	Результат
Общеорганизационный блок		
1.1	Определено структурное подразделение, ответственное за координацию и контроль внедрения в органе клиентоцентричного подхода	нет
4.14	Доля территориальных органов и подведомственных учреждений, в которых полностью реализованы указанные возможности (3. Разработаны скрипты разговоров при входящих и исходящих звонках сотрудников... для ответов на типовые обращения клиентов)	0
4.32	Доля территориальных органов и подведомственных учреждений, в которых применяется методический документ о применении «понятного языка» взаимодействия с клиентами - гражданами	0
Предоставление государственных услуг		
1.4.2	Доля территориальных органов и подведомственных учреждений, в которых проводится мониторинг удовлетворенности клиентов (оценка качества клиентского опыта)	0
9.1.2	Доля территориальных органов и подведомственных учреждений, в которых внедрен механизм оценки качества клиентского опыта	0
Предоставление государственной поддержки		
1.4.2	Доля территориальных органов и подведомственных учреждений, в которых проводится мониторинг удовлетворенности клиентов (оценка качества клиентского опыта)	0
4.2.2	Доля территориальных органов и подведомственных учреждений, в которых при контакте с клиентом в зависимости от возможности удовлетворения потребностей клиента определяется порядок, по которому будет осуществляться взаимодействие	0
Рассмотрение обращений и запросов		
3.2	Доля обращений и запросов, первичная обратная связь (с уведомлением о получении письма, указанием срока о подготовке ответа и (или) решения вопроса) на которые направлена в течение 24 часов с момента регистрации	0
4.1.2	Доля территориальных органов и подведомственных учреждений, в которых реализована возможность работы на единой платформе в цифровом формате	0

14 отрицательных показателей из 186,
т.е. 7,5%



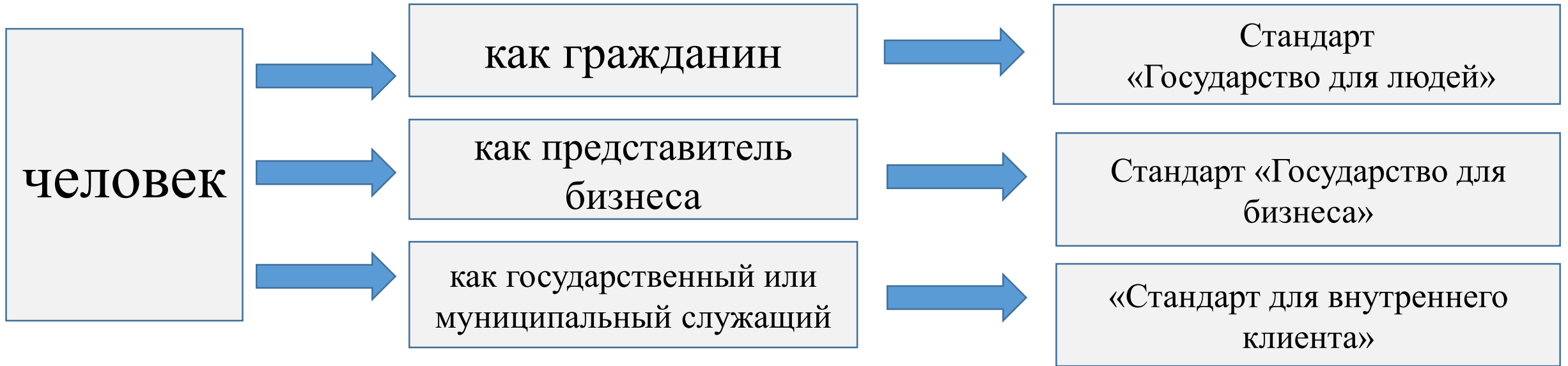
Понятийный аппарат ФП «Государство для людей»

- клиент
- потребность клиента
- ожидания клиента
- клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении
- услуги
- сервисы
- органы власти и уполномоченные организации
- жизненная ситуация
- удовлетворенность клиента
- профиль клиента
- профиль клиентского сегмента

- клиентский путь
- карта клиентского пути
- клиентский опыт
- клиентский сценарий
- проактивное предоставление услуг и сервисов
- проектный офис
- уровень клиентоцентричности
- проектирование
- реинжиниринг
- точки взаимодействия клиента с органами власти и уполномоченными организациями



Клиентоцентричное государство – это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта.



<https://gossluzhba.gov74.ru/gosslujba/activities/gosforpeople/standart.htm>





Стандарт «Государство для людей»

Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении: подход в государственном и муниципальном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания.

Клиент	Профиль клиента	Профиль клиентского сегмента	Жизненная ситуация	Потребность клиента	Способы взаимодействия	Клиентский путь в ПОО			Оценка удовлетворенности клиента	
	Родители	студенты	поступление в ПОО			обеспечение общежитием	предоставление питания	обращения и запросы		Цифровые каналы
		обычная семья	поступление в ПОО	Потребность клиента	Способы взаимодействия	Клиентский путь в ПОО	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности клиента
		военнослужащие								
		ОВЗ								
		неполная	обеспечение общежитием	Ожидание клиента	Способы взаимодействия	Клиентский путь в ПОО	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности клиента
		обычный								
		ОВЗ								
		сирота								
		дети В/С	обращения и запросы	Ожидание клиента	Способы взаимодействия	Клиентский путь в ПОО	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности взаимодействия	Оценка удовлетворенности клиента
		ППКРС								
		ППССЗ								

Проактивное предоставление услуг и сервисов: предоставление клиенту набора услуг и сервисов для удовлетворения его потребностей без подачи клиентом запроса на получение указанных услуг и сервисов



Стандарт для внутреннего клиента

п.6.3. Группы рабочих процессов, по которым должен осуществляться сбор обратной связи в органах и организациях:

- материально-техническое обеспечение;
- административно- хозяйственное обслуживание;
- кадровые процессы;
- информационно-техническое оснащение;
- регламентация профессиональной деятельности;
- автоматизация профессиональной деятельности;
- внутреннее и внешнее взаимодействие с другими подразделениями органа и организации, государственными органами и организациями;
- рассмотрение обращений, запросов и жалоб работников.



Лидеры ПОО по бережливым проектам		Аутсайдеры в реализации бережливых проектов
1. ГБПОУ «Миасский машиностроительный колледж»	11	ГБПОУ «Златоустовский педагогический колледж»
2. ГБПОУ «Копейский политехнический колледж имени С.В. Хохрякова»	5	ГБПОУ «Карталинский многоотраслевой техникум»
3. ГБПОУ «Миасский геологоразведочный колледж»	4	ГБПОУ «Каслинский промышленно-гуманитарный техникум»
4. ГБПОУ «Пластовский горно-технологический колледж	4	ГБПОУ «Катав-Ивановский индустриальный техникум»
5. ГБПОУ «Троицкий технологический техникум»	4	ГБПОУ «Коркинский горно-строительный техникум»
6. ГБПОУ «Усть-Катавский индустриально-технологический техникум»	4	ГБПОУ «Чебаркульский профессиональный техникум»
7. ГБПОУ «Челябинский государственный промышленно-гуманитарный техникум им. А.В. Яковлева»	4	ГБПОУ «Челябинский автотранспортный техникум»
8. ГБПОУ «Юрюзанский технологический техникум»	4	ГБПОУ «Челябинский педагогический колледж №1»



Первоочередные задачи по внедрению ФП «Государство для людей»

Профессиональные образовательные организации:

- дополнить обязанности «лидеров изменений» ПОО (зам. директора) функционалом по внедрению ФП «Государство для людей»;
- разработать и принять план мероприятий («дорожную карту») по внедрению клиентоцентричного управления в деятельность ПОО;
- сформировать профили клиентского сегмента, с которыми взаимодействует ПОО;
- на основе выявления потребностей клиентов разработать реестр жизненных ситуаций;
- выделить в качестве приоритетной жизненную ситуацию «Поступление в ПОО» и провести мониторинг удовлетворенности клиентов при их взаимодействии с ПОО в период приемной компании;
- сформировать перечень осуществляемых в ПОО процессов с участием внутренних клиентов;
- закрепить за процессами владельцев с целью мониторинга текущего состояния внутриорганизационных процессов (эффективность, удовлетворенность) и подготовки предложений по их реинжинирингу.



Первоочередные задачи по внедрению ФП «Государство для людей»

ГБУ ДПО ЧИРПО:

- провести обучающий семинар «Клиентоцентричное управление в деятельности образовательной организации»;
- интегрировать в ДПП (ПК) «Реализация бережливых технологий в системе образования» содержание ФП «Государство для людей».

Министерство образования и науки Челябинской области:

- закрепить приказом за ГБУ ДПО ЧИРПО функцию координатора внедрения ФП «Государство для людей» в деятельность подведомственных образовательных организаций;
- дополнить положение о стимулировании деятельности директоров подведомственных образовательных организаций показателем «Количество реализованных в ПОО проектов «Бережливое образование» и «Государство для людей».



Внедрение стандарта «Государство для людей»
(клиентоцентричное государство) в деятельность
профессиональных образовательных организаций
Челябинской области

**Сичинский Евгений Павлович,
ректор ГБУ ДПО ЧИРПО**

454092, г. Челябинск, ул. Воровского, 36
e-mail: chirpo@chirpo.ru
тел/факс: +7 (351) 232-08-41