



# Министерство экономики и территориального развития Свердловской области

## О мероприятиях по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области

**Георгий Валерьевич Алексеев**  
начальник отдела Министерства экономики  
и территориального развития Свердловской области

8 декабря 2023 года

# Нормативно-правовая основа федерального проекта «Государство для людей»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р  
«Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития  
Российской Федерации до 2030 года»

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 14.02.2023 № 332-р  
«Об образовании межведомственной рабочей группы по внедрению  
клиентоцентричности в государственное управление»

Распоряжение Губернатора Свердловской области от 13.01.2023 № 4-РГ  
«Об определении должностного лица, ответственного  
за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности  
в Свердловской области»

Распоряжение Правительства Свердловской области от 28.09.2023 № 675-РП  
«Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты»)  
по внедрению стандартов клиентоцентричности в Свердловской области»

# Участники эксперимента в 2022 году

## 8 федеральных органов исполнительной власти



Федеральное агентство  
по управлению  
государственным имуществом



Федеральная  
налоговая служба



Министерство труда  
и социальной защиты



Федеральная служба  
по аккредитации



Министерство  
финансов



Федеральная служба  
по интеллектуальной  
собственности



Министерство цифрового  
развития, связи и массовых  
коммуникаций



Министерство  
экономического развития

## 5 субъектов Российской Федерации



Московская область



Тульская область



Липецкая область



Самарская область



Нижегородская область

# Федеральный проект «Государство для людей»

## ЧЕЛОВЕК

(клиент государства)



Гражданин

Представитель бизнеса или  
некоммерческой организации

Государственные  
(муниципальные) служащие

## Стандарты клиентоцентричности

СТАНДАРТ

«Государство для людей»

СТАНДАРТ

«Государство для бизнеса»

СТАНДАРТ

«Стандарт для внутреннего клиента»

# Мероприятия по внедрению стандартов клиентоцентричности в ИОГВ СО

**Дорожная карта  
ИОГВ СО**



**Общеорганизационные мероприятия**



**Кадровые мероприятия**



**Мероприятия по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и Стандарта для внутреннего клиента:**

- процессы предоставления мер государственной поддержки;
- процессы осуществления государственного контроля (надзора);
- процессы рассмотрения обращений и запросов;
- процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства;
- процессы взаимодействия с внутренним клиентом;
- процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;
- процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;
- процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

# Реализация мероприятий в рамках дорожной карты ИОГВ СО в 2023 году



Назначить ответственного за внедрение клиентоцентричности



Утвердить организационную модель внедрения клиентоцентричности



Во всех ИОГВ СО, предоставляющих государственные услуги утвердить планы оптимизации услуг, оцененных на «В» или «Г» по итогам проведения самооценки с использованием листов самопроверки



Утвердить порядок ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов



Сформировать и утвердить реестр межведомственных и внутриведомственных процессов



Назначить ответственного сотрудника в кадровой работе, за внедрение принципов и Стандартов клиентоцентричности

# Жизненная Ситуация

## Поступление в детский сад



Командный проект  
Программа повышения квалификации  
«Стратегия клиентоцентричности» (РОИВ)



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ПРЕЗИДЕНТСКАЯ  
АКАДЕМИЯ



**ВШГУ**  
РАНХиГС

# Обучение сотрудников ИОГВ СО в рамках клиентоцентричности в 2023 году

Программы  
повышения  
квалификации



Стратегия клиентоцентричности



Внедрение клиентоцентричности



Профессиональная клиентоцентричность.  
Внешний клиент



Профессиональная клиентоцентричность.  
Внутренний клиент

# Методические рекомендации, шаблоны и т.д.

Для подключения к системе Битрикс 24 федерального проекта «Государство для людей» необходимо направить следующую информацию на электронную почту [gdl@ac.gov.ru](mailto:gdl@ac.gov.ru):

- 1) Ф.И.О;
- 2) должность;
- 3) полное наименование органа власти;
- 4) номер телефона;
- 5) адрес электронной почты.

Дополнительно в целях организации взаимодействия и обеспечения всестороннего информирования в мессенджере Телеграм создан канал «Государство для людей», где можно задать интересующие вопросы в рамках федерального проекта «Государство для людей», подписаться на телеграм–канал можно по телефону: +7(915)073-50-03 или отправить свои контакты на адрес электронной почты: [gdl@ac.gov.ru](mailto:gdl@ac.gov.ru).

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**