



ПРАВИТЕЛЬСТВО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 10.03.2023 № 85-р

О внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность органов исполнительной власти Самарской области

Во исполнение пункта 1.1 Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области, утвержденного распоряжением Губернатора Самарской области от 19.12.2022 № 326-р:

1. Образовать координационный орган (рабочую группу), ответственный за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Самарской области, в составе согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Утвердить прилагаемую организационную модель развития клиентоцентричности в Самарской области.

3. Опубликовать настоящее распоряжение в средствах массовой информации.

4. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.

Первый
вице-губернатор –
председатель Правительства
Самарской области



В.В.Кудряшов

014015

ПРИЛОЖЕНИЕ
к распоряжению Правительства
Самарской области
от 10.03.2023 № 85-р

СОСТАВ

координационного органа (рабочей группы), ответственного
за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности
в деятельность органов исполнительной власти Самарской области

- | | |
|--------------------------------|--|
| Королёв
Пётр Петрович | – вице-губернатор – руководитель
Администрации Губернатора Самарской
области, председатель координационного
органа |
| Фетисов
Александр Борисович | – заместитель председателя Правительства
Самарской области, заместитель
председателя координационного органа |
| Кабытов
Николай Петрович | – заместитель руководителя департамента
кадровой политики и государственного
управления Администрации Губернатора
Самарской области – руководитель
управления государственного строительства
департамента кадровой политики и
государственного управления
Администрации Губернатора Самарской
области, секретарь координационного органа |

Члены координационного органа:

- | | |
|-------------------------------|--|
| Акопьян
Виктор Альбертович | – министр образования и науки Самарской
области |
| Баландина
Наталья Ивановна | – руководитель департамента кадровой
политики и государственного управления
Администрации Губернатора Самарской
области |

- Бенян
Армен Сисакович — министр здравоохранения Самарской области
- Богданов
Дмитрий Юрьевич — министр экономического развития и инвестиций Самарской области
- Бочкарев
Владимир Анатольевич — заместитель руководителя правового департамента Администрации Губернатора Самарской области — руководитель управления судебного представительства и правового мониторинга правового департамента Администрации Губернатора Самарской области
- Воробьёва
Регина Алексеевна — министр социально-демографической и семейной политики Самарской области
- Ефанов
Иван Александрович — руководитель департамента цифровизации (проектного офиса) Администрации Губернатора Самарской области
- Никишина
Ирина Владимировна — министр труда, занятости и миграционной политики Самарской области.

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Правительства
Самарской области
от 10.03.2023 № 85-р

Организационная модель
развития клиентоцентричности в Самарской области

1. Организационная модель развития клиентоцентричности в Самарской области разработана во исполнение пункта 1.1 Плана мероприятий по внедрению стандартов клиентоцентричности в Самарской области, утвержденного распоряжением Губернатора Самарской области от 19.12.2022 № 326-р (далее – Распоряжение), и определяет:

перечень участников внедрения клиентоцентричности в Самарской области;

функции участников внедрения клиентоцентричности в Самарской области;

основные принципы внедрения клиентоцентричности в Самарской области.

2. Общую координацию деятельности по внедрению клиентоцентричности в Самарской области осуществляет вице-губернатор – руководитель Администрации Губернатора Самарской области, ответственный в соответствии с Распоряжением за внедрение клиентоцентричности в Самарской области (далее – ответственный вице-губернатор).

3. В целях координации и контроля внедрения принципов клиентоцентричности в Самарской области создается координационный орган (рабочая группа) (далее – координационный орган).

4. Координационный орган:
разрабатывает и утверждает концепцию внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Самарской области;

разрабатывает систему сбора обратной связи, включая механизм ее использования в рамках реинжиниринга для улучшения клиентского опыта;

организует работу по определению жизненных ситуаций, подлежащих клиентоцентричной трансформации в первоочередном порядке, и формированию перечней услуг (функций) и сервисов, входящих в указанные жизненные ситуации;

разрабатывает и утверждает план реинжиниринга процессов предоставления услуг (исполнения функций) и сервисов, входящих в перечень жизненных ситуаций, для внедрения стандартов клиентоцентричности;

выполняет иные функции в соответствии с поручениями ответственного вице-губернатора.

5. Принимаемые на заседаниях координационного органа решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, председательствующим на заседании координационного органа.

6. В каждом органе исполнительной власти Самарской области определяется лицо в должности не ниже заместителя руководителя органа исполнительной власти Самарской области, ответственное за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность органа исполнительной власти Самарской области (далее – заместитель руководителя по внедрению принципов клиентоцентричности), который одновременно является руководителем цифровой трансформации органа исполнительной власти Самарской области.

7. По решению руководителя органа исполнительной власти Самарской области в органе исполнительной власти создается рабочая группа по внедрению принципов клиентоцентричности в органе исполнительной власти Самарской области (далее – рабочая группа) либо ее функции возлагаются на цифровой офис.

Цифровой офис представляет собой структурное подразделение либо постоянно действующую рабочую группу специалистов органа исполнительной власти Самарской области с соответствующими

полномочиями в соответствии с распоряжением Губернатора Самарской области от 11.11.2022 № 286-р «Об утверждении концепции цифровой трансформации процессов в органах исполнительной власти (государственных органах) Самарской области и плана мероприятий по ее реализации» и методическими рекомендациями по созданию цифровых офисов в органах исполнительной власти (государственных органах) Самарской области, утвержденными вице-губернатором – руководителем Администрации Губернатора Самарской области Королёвым П.П. 25.11.2022.

8. Заместитель руководителя по внедрению принципов клиентоцентричности осуществляет следующие функции:

обеспечивает внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность органа исполнительной власти Самарской области;

представляет отчет о результатах внедрения принципов клиентоцентричности руководителю органа исполнительной власти Самарской области;

председательствует на заседаниях рабочей группы (в случае ее создания).

9. В состав рабочей группы включаются заместитель руководителя по внедрению принципов клиентоцентричности, сотрудники цифрового офиса, руководители иных структурных подразделений органа исполнительной власти Самарской области, в том числе руководитель кадровой службы, руководитель ИТ-службы и руководитель юридической службы.

10. Рабочая группа:

формирует и утверждает план работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органа исполнительной власти Самарской области;

рассматривает информацию о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органа исполнительной власти Самарской области;

рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органа исполнительной власти Самарской области;

в случае невозможности снятия разногласий, возникших в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности, формирует лист разногласий и передает его руководителю органа исполнительной власти Самарской области для принятия управленческого решения.

11. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя рабочей группы, но не реже одного раза в месяц.

12. Цифровой офис:

обеспечивает методологическое сопровождение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органа исполнительной власти Самарской области;

координирует работу по реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность органа исполнительной власти Самарской области;

обеспечивает деятельность рабочей группы;

обеспечивает исполнение решений рабочей группы.

13. Структурные подразделения органа исполнительной власти Самарской области реализуют принципы клиентоцентричности по направлениям деятельности органа исполнительной власти Самарской области.

14. Внедрение принципов клиентоцентричности, включая построение карт клиентских путей для жизненных ситуаций, разработку проектов целевых описаний жизненных ситуаций, утверждение плана реинжиниринга услуг (функций) и сервисов, входящих в жизненные ситуации, составление реестра процессов по предоставлению услуг (исполнению функций) в рамках жизненных ситуаций, приоритизацию указанных процессов, осуществляется в соответствии с методологией, разработанной автономной

некоммерческой организацией «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации», а также в соответствии с:

распоряжением Правительства Самарской области от 13.10.2022 № 567-р «Об утверждении Методологии цифровой трансформации процессов с элементами бережливого управления для применения в Администрации Губернатора Самарской области, органах исполнительной власти Самарской области (инвентаризации процессов)»;

приказом Администрации Губернатора Самарской области от 29.09.2021 № 31-па «Об утверждении Методических рекомендаций по моделированию процессов в нотации BPMN 2.0 в Администрации Губернатора Самарской области, органах исполнительной власти Самарской области»;

распоряжением Губернатора Самарской области от 11.11.2022 № 286-р «Об утверждении концепции цифровой трансформации процессов в органах исполнительной власти (государственных органах) Самарской области и плана мероприятий по ее реализации».