



072023002

17.08.2023

Министерство промышленности,
науки и новых технологий
Республики Мордовия

ПРИКАЗ

от 17.08.2023

№ 128

г. Саранск

Об организации
работы по внедрению принципов клиентоцентричности
в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия

В целях совершенствования деятельности Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия и 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. Назначить ответственным за внедрение клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия Тятюшкину Наталью Валерьевну, начальника отдела кадровой работы и профилактики коррупционных и иных правонарушений.
2. Создать Рабочую группу Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия (далее - Рабочая группа).
3. Утвердить:
Положение о Рабочей группе согласно приложению № 1 к настоящему приказу;
состав Рабочей группы согласно приложению № 2 к настоящему приказу;
Концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия С.Г. Кулебякина.

Министр

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

И. В. Губайдуллин

Приложение № 1
к приказу Министра промышленности,
науки и новых технологий Республики Мордовия
от 17. 08 2023 г. № 128

ПОЛОЖЕНИЕ

о рабочей группе Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет основные задачи, функции и порядок деятельности Рабочей группы Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия (далее - рабочая группа).

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами и настоящим Положением.

3. Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия, а также рассмотрение и принятие согласованных решений по вопросам:

а) обеспечения эффективного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

4. Основными функциями рабочей группы являются:

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

промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия;

б) рассмотрение проектов методических документов, направленных на практическое внедрение инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия;

в) проведение методических совещаний с представителями структурных подразделений Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия;

г) выработка и принятие иных решений для достижения целей внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

II. Состав рабочей группы

5. В состав рабочей группы входят руководитель рабочей группы, заместитель руководителя рабочей группы, секретарь рабочей группы, а также иные члены рабочей группы.

6. Руководителем рабочей группы является первый заместитель Министра промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

7. Руководитель рабочей группы:

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

б) принимает решение о приглашении на заседание рабочей группы, в том числе по предложениям членов рабочей группы;

в) утверждает повестку дня заседаний рабочей группы;

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

д) проводит заседание рабочей группы;

е) подписывает протокол заседания рабочей группы.

8. В случае отсутствия руководителя рабочей группы его функции исполняет заместитель руководителя рабочей группы.

9. Секретарь рабочей группы:

а) организует текущую деятельность рабочей группы;

б) координирует деятельность членов рабочей группы;

в) формирует повестку дня заседания рабочей группы и представляет ее на утверждение председателю рабочей группы;

г) информирует членов рабочей группы о дате, времени и месте проведения (при необходимости) заседания рабочей группы, а также направляет повестку дня заседания рабочей группы и материалы к заседанию;

д) принимает от членов рабочей группы предложения в повестку дня

заседания рабочей группы;

е) ведет протокол заседания рабочей группы;

ж) оформляет протокол заседания рабочей группы и представляет его председателю, председательствовавшему на заседании рабочей группы для подписания;

з) направляет подписанный протокол заседания рабочей группы членам рабочей группы.

10. Члены рабочей группы:

а) вносят предложения о включении в повестку дня заседания рабочей группы вопросов, относящихся к компетенции рабочей группы, а также предложения по приглашениям на заседание рабочей группы представителей органов государственной власти, научных, проектных и исследовательских организаций;

б) участвуют в подготовке материалов по вопросам, отнесенным к компетенции рабочей группы;

в) участвуют в заседании (присутствуют на заседании) рабочей группы;

г) высказывают свое мнение по существу обсуждаемых на заседании рабочей группы вопросов, замечания и предложения по проектам решений, принимаемых на заседании рабочей группы;

д) принимают решения по вопросам повестки дня заседания рабочей группы.

11. 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 ответственному секретарю 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

12. Заседание рабочей группы проводится по мере необходимости.

13. 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.

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

15. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который в течение 5 рабочих дней с даты соответствующего заседания рабочей группы согласовывается с членами рабочей группы и

подписывается лицом, председательствовавшим на заседании.

17. В протоколе указываются:

а) фамилия, инициалы и должность председательствующего на заседании, фамилии, инициалы и должности участвующих в заседании (присутствующих на заседании) членов рабочей группы и (или) участников заседания;

б) содержание рассмотренных вопросов;

в) принятые решения по рассмотренным вопросам;

г) наличие мнений не участвовавших в заседании (отсутствовавших на заседании) рабочей группы членов рабочей группы, изложенных в письменной форме.

18. Протокол заседания рабочей группы доводится до сведения членов рабочей группы.

Приложение № 2
к приказу Министра промышленности,
науки и новых технологий Республики Мордовия
от 17.08 2023 г. № 128

СОСТАВ

рабочей группы Министерства промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия по вопросам
внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность
Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики
Мордовия

Кулебякин Сергей Геннадьевич	- Первый заместитель министра промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия, руководитель Рабочей группы
Тятюшкина Наталья Валерьевна	- начальник отдела кадровой работы и профилактики коррупционных и иных правонарушений, заместитель руководителя Рабочей группы
Слаева Алтынай Айсовна	- консультант отдела по работе с институтами развития и государственной политики в сфере науки, секретарь Рабочей группы
Данилкин Сергей Алексеевич	- начальник отдела промышленной политики и инвестиций
Натальин Алексей Александрович	- начальник отдела научно-технической и инновационной политики
Салькаева Зульфия Касимовна	- начальник отдела по работе с институтами развития и государственной политики в сфере науки

Приложение № 3
к приказу Министра промышленности,
науки и новых технологий Республики Мордовия
от 17.08 2023 г. № 128

КОНЦЕПЦИЯ
внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность
Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики
Мордовия

Настоящая Концепция разработана в целях совершенствования деятельности Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия и 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия, 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия создается рабочая группа Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия (далее - рабочая группа).

Задачами рабочей группы является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия, а также утверждение плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия, предусматривающего поэтапное внедрение принципов клиентоцентричности, определение комплекса мероприятий и сроки их реализации.

Общие положения

Целью разработки Концепции является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

3) повышение привлекательности Российской Федерации для жизни, работы и ведения бизнеса.

Область применения Концепции

Настоящей Концепцией устанавливаются требования к взаимодействию государства с клиентами по следующим направлениям:

1) предоставление государственных услуг;

2) предоставление сервисов при предоставлении государственных услуг и исполнении 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия с целью удовлетворения своих потребностей;

2) потребность клиента - необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Министерством промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия;

3) клиентоцентричный подход в деятельности Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия - подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия

Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия с клиентом для гарантированного удовлетворения его потребностей;

4) услуги - государственные услуги в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) сервисы - предоставляемые клиенту информационными системами Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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 государственной власти, 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия;

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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия;

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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящей Концепции.

Руководящие принципы

При реализации настоящей Концепции применяются следующие принципы.

В части равного доступа:

Клиент - в центре деятельности

Министерство промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия. Они обладают четким пониманием потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Их сотрудники 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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. Тестирование услуг осуществляется в лабораториях пользовательского тестирования. Постоянный мониторинг удовлетворенности клиентов,

доступность для поиска и использования информации об уровне удовлетворенности клиентов.

Внедрение инноваций

Министерство промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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

Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия обеспечивает равный доступ к услугам, мерам поддержки, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работником Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

В части взаимного доверия и безопасности:

Безопасность и конфиденциальность

Информация, полученная Министерством промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, предоставления сервисов, аналитической работы и совершенствования деятельности Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия. Министерство промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия гарантируют безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

Ответственность

Министерство промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия и его работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов настоящей Концепции. Министерство промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия и его работники не вправе требовать от клиентов принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение Министерством промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия и (или) его работниками действий (бездействия), а также за последствия таких действий (бездействия). Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия 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 (надзора)

Государство доверяет клиенту. Контрольные (надзорные) 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 промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия

Клиентоцентричный подход в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия внедряется посредством выполнения требований настоящей Концепции.