

**КОМИТЕТ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ
ПО ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

ПРИКАЗ

« 09 » 09 2023г.

г. Владикавказ

№ 78-р

Об организации работы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета РСО-Алания по занятости населения

Администрация Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

09.09.2023г.

№ 0251-23-2

В целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (далее – Комитет) 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 года № 2816-р (далее - проект "Государство для людей"), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Создать рабочую группу по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Комитете и утвердить ее список согласно приложению № 1.

2. Утвердить Положение о рабочей группе по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Комитете согласно приложению № 2.

3. Утвердить Концепцию внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Комитете согласно приложению № 3.

4. Рабочей группе:

а) в срок до 1 сентября 2023 г. подготовить и утвердить план мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Комитете.

б) в срок до 25 сентября 2023 г. подготовить для утверждения «Дорожную карту» внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Комитете.

в) в срок до 1 декабря 2023 г. провести с учетом Методики проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности самопроверки государственных услуг (сервисов) в сфере занятости населения, и сформировать "дорожную карту" по доработке государственных услуг (сервисов), получивших по результатам самопроверки оценку "В" и "Г".

г) в срок до 20 декабря 2023 г. сформировать предложения для включения в реестр основных внутриведомственных и межведомственных процессов исполнительных органов.

5. Ведущему советнику отдела организационной, кадровой работы и противодействия коррупции – Козаевой И.Б. ознакомить с настоящим приказом всех касающихся лиц под роспись.

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель Комитета



А.А. Плаева

Приложение №1
к приказу Комитета РСО-Алания
по занятости населения
от 08.08.2023 № 73-р

СОСТАВ

рабочей группы по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета РСО-Алания по занятости населения

Авакова Э.Л. – заместитель председателя Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (руководитель рабочей группы);

Каболова Л.З. – начальник отдела программ занятости и анализа рынка труда (заместитель руководителя рабочей группы);

Габанова М.Б. – начальник отдела профобучения и профориентации;

Калоева А.В. – начальник отдела финансирования и бухучета;

Кокаева И.А. – начальник отдела информационных технологий и автоматизации;

Кочисова М.Т. – начальник отдела по обеспечению занятости инвалидов и граждан предпенсионного возраста;

Сакиев С.М. – начальник контрольно-ревизионного отдела;

Худзиев А.А. – начальник отдела содействия трудоустройству и связям с работодателями;

Царахова Э.Х. – начальник отдела организационной, кадровой работы и противодействия коррупции;

Шайдаева И.М. – начальник юридического отдела;

Габиева Е.Д. – директор ГКУ «Центр занятости населения по Пригородному району»;

Гегкиев В.С. – директор ГКУ «Центр занятости населения по Ирафскому району»;

Дзитоева Ф.С. – директор ГКУ «Центр занятости населения по Ардонскому району»;

Караева З.В. – директор ГКУ «Центр занятости населения по Правобережному району»;

Кациева И.А. – директор ГКУ «Центр занятости населения по г. Владикавказ»;

Кесаев М.А. – директор ГКУ «Центр занятости населения по Дигорскому району»;

Таутиева А.А. – директор ГКУ «Центр занятости населения по Кировскому району»;

Чекоев Т.В. – директор ГКУ «Центр занятости населения по Моздокскому району»;

Черчесова Ф.А. – директор ГКУ «Центр занятости населения по Алагирскому району».

Приложение №2
к приказу Комитета РСО-Алания
по занятости населения
от 09.08.2025 № 19-ф

ПОЛОЖЕНИЕ
о рабочей группе по вопросам внедрения принципов
и стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета
РСО-Алания по занятости населения

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет статус, а также базовые положения функционирования рабочей группы Комитета РСО-Алания по занятости населения (далее – Комитет) по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности (далее — рабочая группа) 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.

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Северная Осетия-Алания, а также настоящим Положением.

3. Рабочая группа формируется в целях координации и методического обеспечения процессов совершенствования деятельности Комитета при взаимодействии с гражданами, а также работодателями, обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета и подведомственных учреждений, в том числе, посредством рассмотрения и принятия согласованных решений по вопросам:

а) комплексного обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений Комитета, иных органов исполнительной власти, а также граждан, работодателей в сфере установленных функций Комитета;

б) практического применения и обеспечения доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в государственном управлении, в деятельность Комитета;

в) разработки предложений и определения приоритетных проектов Комитета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, выработки критериев оценки их эффективности и мониторинга хода внедрения

принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета, его структурных подразделений и подведомственных учреждений.

4. Основными задачами функционирования рабочей группы являются:

а) разработка предложений по формированию и актуализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета;

б) утверждение Плана мероприятий рабочей группы и «дорожных карт» реализации приоритетных проектов Комитета по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности (далее – приоритетные проекты);

в) утверждение Регламента взаимодействия по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в сфере установленных функций Комитета;

г) обеспечение мониторинга хода реализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета, а также ежеквартальное рассмотрение сводной информации о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета, представленной в установленном порядке структурными подразделениями Комитета;

д) обеспечение контроля хода реализации приоритетных проектов, а также разработка предложений по актуализации их перечня;

е) обеспечение контроля хода реализации и актуализации Плана мероприятий рабочей группы;

ж) разработка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в сфере установленных функций Комитета;

з) обеспечение проведения программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в деятельность Комитета;

и) выработка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации, нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации и Республики Северная Осетия-Алания в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в сфере установленных функций Комитета;

к) обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических документов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность Комитета;

л) выработка и принятие иных решений для достижения целей формирования рабочей группы.

5. Взаимодействие членов рабочей группы осуществляется в соответствии с положениями утвержденного рабочей группой Регламента.

6. Рабочая группа формируется в составе председателя рабочей группы, заместителя председателя рабочей группы, а также членов рабочей группы. Организационно-техническое обеспечение деятельности рабочей группы, а также экспертно-методологическое и информационно-аналитическое сопровождение процессов внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета осуществляет (наименование соответствующего структурного подразделения ОИВ).

7. В состав рабочей группы входят: заместитель Председателя Комитета, начальники структурных подразделений Комитета, директора подведомственных учреждений.

8. Председателем рабочей группы, организующим рассмотрение вопросов в рамках заседаний рабочей группы, является: заместитель Председателя Комитета. Заместителем председателя рабочей группы является начальник отдела программ занятости и анализа рынка труда.

9. Персональный состав рабочей группы утверждается приказом Комитета. Члены рабочей группы принимают участие в ее работе на общественных началах.

10. Для обеспечения достижения целей формирования и задач функционирования рабочей группы в соответствии с решением рабочей группы и в порядке, определенном Регламентом, могут быть сформированы экспертные группы и проектные комитеты рабочей группы.

11. Решения рабочей группы принимаются в рамках проведения заседаний рабочей группы под председательством председателя рабочей группы или (в случае отсутствия председателя рабочей группы) заместителя председателя рабочей группы.

12. Заседания рабочей группы проводятся в очной или дистанционной форме. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости (но не реже 1-го раза в месяц) или по решению председателя рабочей группы.

13. Председатель рабочей группы, а в случае его отсутствия – заместитель председателя рабочей группы, определяет время и место (в случае проведения очного заседания рабочей группы) проведения заседания рабочей группы, а также утверждает повестку заседания рабочей группы. Члены рабочей группы вправе вносить предложения по включению дополнительных вопросов в повестку заседания рабочей группы. Решение о включении дополнительных вопросов в повестку заседания рабочей группы принимается на основе консенсуса или простым большинством голосов членов рабочей группы, присутствующих на заседании рабочей группы.

14. Рабочая группа правомочна принимать решения если на ее заседании присутствует не менее половины членов рабочей группы. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы, который подписывается лицом, под председательством которого проводилось заседание рабочей группы, на основании устного согласия членов рабочей группы, переданного, в том числе, в дистанционной форме с использованием видео- или аудиосвязи.

15. Протоколы заседаний рабочей группы доводятся до сведения членов рабочей группы и исполнительного органа рабочей группы в электронной форме, в том числе с использованием системы электронного документооборота. Разногласия, возникающие при принятии решений рабочей группы, устраняются посредством проведения согласительных совещаний.

16. Рабочая группа для достижения целей ее формирования имеет право:

а) приглашать на свои заседания представителей иных органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также заинтересованных организаций, в том числе представителей бизнес-сообщества

и различных отраслей экономики, граждан;

б) направлять своих представителей для участия в проводимых иными органами государственной власти, органами местного самоуправления, другими органами и организациями мероприятиях, на которых обсуждаются вопросы, касающиеся целей формирования рабочей группы;

в) привлекать к деятельности рабочей группы, в том числе в рамках ее экспертных групп и проектных комитетов, специалистов в соответствующих сферах.

КОНЦЕПЦИЯ
внедрения клиентоцентричного подхода
в деятельность Комитета РСО-Алания по занятости населения

Настоящая Концепция разработана в целях совершенствования деятельности Комитета при взаимодействии с гражданами, а также работодателями, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Комитета 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. N 2816-р.

Концепция применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода в деятельности Комитета, 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 Комитета создается рабочая группа по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности (далее - рабочая группа).

Задачами рабочей группы являются координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета, а также утверждение плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета, 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 Комитета при взаимодействии с клиентом.

В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

- 1) удовлетворенность клиентов (внешних, внутренних) за счет обеспечения адресности взаимодействия с ними;
- 2) снижение издержек граждан и работодателей при взаимодействии с Комитетом за счет применения цифровых и платформенных решений при исполнении государственных функций;

3) повышение привлекательности Республики Северная Осетия-Алания для осуществления трудовой деятельности и ведения бизнеса.

Концепция предусматривает внедрение клиентоцентричности как в отношении внешних клиентов, к которым относятся граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане, самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и некоммерческую деятельность, так и в отношении внутренних клиентов, к которым относятся государственный служащий, работник подведомственной государственному или муниципальному органу организации, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти или органов местного самоуправления, государственных или муниципальных организаций.

Область применения Концепции

Настоящей Концепцией устанавливаются требования к взаимодействию структурных подразделений Комитета и подведомственных учреждений с физическими и юридическими лицами при исполнении государственных 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 Комитетом, либо подведомственным учреждением с целью удовлетворения своих потребностей;

2) потребность клиента - необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Комитетом, либо подведомственным учреждением;

3) клиентоцентричный подход в деятельности Комитета - подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Комитета, либо подведомственного учреждения с клиентом для гарантированного удовлетворения его потребностей;

4) услуги - осуществление функций по реализации государственной политики Правительства Республики Северная Осетия-Алания в сфере занятости населения, повышения качества услуг, организация обеспечения населения которыми относится к вопросам ведения органов государственной власти;

5) сервисы - предоставляемые клиенту информационными системами 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 Комитетом;

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 Комитета и подведомственных учреждений;

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 Комитета, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящей Концепции.

Основные положения

Руководящие принципы.

При реализации настоящей Концепции применяются следующие принципы.

В части равного доступа:

Клиент - в центре деятельности.

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.

Комитет обеспечивает комфортную, дружественную среду и высокую культуру взаимодействия. В Комитете имеется четкое понимание потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Его сотрудники проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам.

Результативность.

Комитет 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 проективности:

Открытость и вовлеченность.

Информирование клиента о деятельности Комитета и подведомственных учреждений 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. Постоянный мониторинг удовлетворенности клиентов, доступность для поиска и использования информации об уровне удовлетворенности клиентов.

Внедрение инноваций.

Комитет 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.

Комитет обеспечивает оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к скорости и выгоде соблюдения обязательных требований. 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 Комитета к клиенту возлагают на него минимум издержек, прямо вытекающих из необходимости их выполнения (пошлины, сборы, расходы на предоставление документов и информации, не имеющих в распоряжении органов власти или уполномоченных организаций).

Справедливость.

Комитет обеспечивает равный доступ к услугам, мерам поддержки, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работником Комитета 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 Комитета.

В части взаимного доверия и безопасности:

Безопасность и конфиденциальность.

Информация, полученная агентством о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, предоставления сервисов, аналитической работы и совершенствования деятельности Комитета. Комитет гарантирует безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

Ответственность.

Комитет, подведомственные учреждения и их работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов настоящей Концепции. Комитет, подведомственные учреждения и их работники не вправе требовать от клиентов принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение Комитетом, подведомственными учреждениями и (или) их сотрудниками действий (бездействия), а также за последствия таких действий (бездействия). Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Комитета, подведомственных учреждений и их сотрудников при ненадлежащем качестве исполнения государственных функций. Клиент всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в разумные сроки. Мониторинг качества исполнения функций, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

Реализация клиентоцентричного подхода в деятельность Комитета.

Клиентоцентричный подход в деятельности Комитета внедряется посредством выполнения требований настоящей Концепции.
