



РАСПОРЯЖЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

от 4 апреля 2024 г. № 304-рг
г. Брянск

Об утверждении организационной модели
внедрения клиентоцентричности в Брян-
ской области

В целях совершенствования деятельности Правительства Брянской области и органов исполнительной власти Брянской области, обеспечения применения принципов и стандартов клиентоцентричности в рамках реализации 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 6 октября 2021 года № 2816-р, а также достижения значений показателей и результатов федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», во исполнение пункта 1.3 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Брянской области, утвержденного распоряжением Губернатора Брянской области от 9 ноября 2023 года № 1296-рг «Об организации работы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Брянской области»:

1. Утвердить прилагаемую организационную модель внедрения клиентоцентричности в Брянской области.
2. Распоряжение вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Брянской области Петушкову Г.В.



Губернатор

А.В. Богомаз

Утверждена
распоряжением Губернатора
Брянской области
от 4 апреля 2024 г. № 304-рг

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ внедрения клиентоцентричности в Брянской области

1. Общие положения

Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Брянской области определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности в Брянской области и их функции.

2. Стратегический уровень

Заместитель Губернатора Брянской области, ответственный за внедрение клиентоцентричности в Брянской области:

определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности в Брянской области;

контролирует процесс внедрения клиентоцентричности в Брянской области;

дает поручения по внедрению клиентоцентричности в Брянской области.

3. Оперативный уровень

3.1. Уполномоченным органом исполнительной власти Брянской области по внедрению клиентоцентричности в Брянской области является департамент экономического развития Брянской области (далее – уполномоченный орган исполнительной власти по внедрению клиентоцентричности в Брянской области).

3.2. Уполномоченный орган исполнительной власти по внедрению клиентоцентричности в Брянской области:

координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Брянской области в соответствии с планом мероприятий («дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Брянской области, утвержденным распоряжением Губернатора Брянской области от 9 ноября 2023 года № 1296-рг «Об организации работы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Брянской области» (далее – план мероприятий Брянской области по внедрению клиентоцентричности);

координирует мероприятия по достижению целевого состояния жизненных ситуаций Брянской области;

организует мероприятия и методологическую поддержку по реинжинирингу процессов взаимодействия с внутренним и внешним клиентом;

координирует формирование реестров межведомственных и внутриведомственных процессов в органах исполнительной власти Брянской области;

координирует проведение процедур оценки удовлетворенности клиентов по каждой группе процессов;

обобщает предложения по внесению изменений в план мероприятий Брянской области по внедрению клиентоцентричности;

формирует и направляет отчеты о реализации плана мероприятий Брянской области по внедрению клиентоцентричности заместителю Губернатора Брянской области, ответственному за внедрение клиентоцентричности в Брянской области;

формирует отчет об утверждении планов оптимизации услуг органов исполнительной власти Брянской области, оцененных «В» или «Г» по итогам проведения самооценки;

формирует отчет о результатах оптимизации услуг органов исполнительной власти Брянской области, получивших оценки «В» или «Г» по итогам проведения самооценки;

обеспечивает разработку порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Правительства Брянской области и органов исполнительной власти Брянской области;

формирует отчет об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Правительства Брянской области и органов исполнительной власти Брянской области;

формирует отчет об утверждении планов мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг (сервисов) органами исполнительной власти Брянской области;

обеспечивает внедрение клиентоцентричности в Брянской области в рамках реализации планов мероприятий по реинжинирингу процессов осуществления контроля (надзора);

обеспечивает внедрение клиентоцентричности в Брянской области в рамках реализации планов мероприятий по реинжинирингу процессов рассмотрения обращений и запросов;

осуществляет внедрение клиентоцентричности в Брянской области при реализации процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, а также обеспечивает цифровизацию процессов и разработку новых цифровых решений, необходимых для внедрения клиентоцентричности в Брянской области;

обеспечивает внедрение клиентоцентричности в Брянской области в рамках реализации планов мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Брянской области.

3.3. Департамент внутренней политики Брянской области обеспечивает формирование и утверждение медиаплана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Брянской области.

3.4. Управление государственной службы и кадров администрации Губернатора Брянской области и Правительства Брянской области осуществляет координацию исполнения клиентоцентричности при реализации мероприятий кадрового блока в органах исполнительной власти Брянской области.

3.5. Управление имущественных отношений Брянской области обеспечивает внедрение клиентоцентричности в Брянской области при реализации процессов взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом.

4. Процессный уровень

Правительство Брянской области и органы исполнительной власти Брянской области:

непосредственно реализуют мероприятия плана мероприятий Брянской области по внедрению клиентоцентричности в части, касающейся их компетенций и установленных функций;

подготавливают предложения по внесению изменений в план мероприятий Брянской области по внедрению клиентоцентричности и обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности в Брянской области, направляют их в уполномоченный орган исполнительной власти по внедрению клиентоцентричности в Брянской области;

проводят проектирование новых и реинжиниринг действующих процессов с применением клиентоцентричного подхода, в том числе: формируют реестр внутриведомственных и межведомственных процессов Правительства Брянской области, разрабатывают и описывают схемы процессов, анализируют эффективность процессов, создают целевые модели процессов, обеспечивают приведение правовых актов и иных документов в соответствие с целевыми моделями процессов;

обеспечивают постоянное и непрерывное совершенствование внутриведомственных и межведомственных процессов Правительства Брянской области и органов исполнительной власти Брянской области;

формируют и направляют в уполномоченный орган по внедрению клиентоцентричности в Брянской области отчеты о реализации плана мероприятий Брянской области по внедрению клиентоцентричности в сроки, установленные планом мероприятий Брянской области по внедрению клиентоцентричности;

обеспечивают внедрение клиентоцентричности в государственных учреждениях, функции и полномочия учредителя которых они выполняют.

5. Инфраструктурный уровень

Государственные учреждения в части, касающейся их компетенций и установленных функций, организуют работу по внедрению клиентоцентричности в рамках выполнения плана мероприятий Брянской области по внедрению клиентоцентричности.

