



# ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.10.2023 № 715

г. Ростов-на-Дону

### **О мерах по реализации федерального проекта «Государство для людей» на территории Ростовской области**

В целях достижения на территории Ростовской области ключевых результатов и эффектов 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 06.10.2021 № 2816-р, Правительство Ростовской области **постановляет:**

1. Определить заместителя Губернатора Ростовской области Хохлова А.А. ответственным за внедрение стандартов клиентоцентричности в Ростовской области.

2. Определить министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области исполнительным органом Ростовской области, ответственным за координацию и экспертно-методическое сопровождение внедрения стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Ростовской области, иных исполнительных органов Ростовской области.

3. Создать Координационный совет по внедрению стандартов клиентоцентричности в Ростовской области.

4. Утвердить:

4.1. Положение о Координационном совете по внедрению стандартов клиентоцентричности в Ростовской области согласно приложению № 1.

4.2. Состав Координационного совета по внедрению стандартов клиентоцентричности в Ростовской области согласно приложению № 2.

5. Координационному совету по внедрению стандартов клиентоцентричности в Ростовской области в срок до 1 декабря 2023 г. создать рабочие группы по внедрению стандартов клиентоцентричности по направлениям: предоставление государственных услуг, оказание мер государственной поддержки, осуществление контрольно-надзорной деятельности, организация отношений с внутренним клиентом, рассмотрение обращений и запросов граждан и юридических лиц.

6. Правительству Ростовской области, иным исполнительным органам Ростовской области обеспечить внедрение в своей деятельности принципов и стандартов клиентоцентричности в целях достижения Ростовской областью к 31 декабря 2024 г. показателя не ниже 40 процентов по методике оценки уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности, утвержденной протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 04.08.2023 № 76-АХ.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора Ростовской области Хохлова А.А.

Первый заместитель  
Губернатора Ростовской области



И.А. Гуськов

Постановление вносит  
министерство цифрового развития,  
информационных технологий и связи  
Ростовской области

Приложение № 1  
к постановлению  
Правительства  
Ростовской области  
от 09.10.2023 № 715

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
о Координационном совете по внедрению  
стандартов клиентоцентричности в Ростовской области

**1. Общие положения**

1.1. Координационный совет по внедрению стандартов клиентоцентричности в Ростовской области (далее – Координационный совет) является коллегиальным органом при Правительстве Ростовской области, созданным в целях координации и методического обеспечения процессов совершенствования деятельности исполнительных органов Ростовской области путем внедрения стандартов клиентоцентричности при оказании государственных услуг, предоставлении мер государственной поддержки, осуществлении государственного контроля (надзора), рассмотрении обращений и запросов граждан и юридических лиц, обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Ростовской области, иных исполнительных органов Ростовской области, а также выстраивании внутренней организационной культуры.

1.2. В своей деятельности Координационный совет руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ростовской области, областными законами, указами и распоряжениями Губернатора Ростовской области, постановлениями и распоряжениями Правительства Ростовской области, а также настоящим Положением.

**2. Задачи Координационного совета**

2.1. Содействие внедрению стандартов и принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Ростовской области в качестве необходимого условия повышения конкурентоспособности Ростовской области.

2.2. Проведение организационных мероприятий, координация внедрения клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Ростовской области и их подведомственных учреждений.

2.3. Участие в выработке единой политики в сфере внедрения клиентоцентричного подхода в государственное управление на территории Ростовской области, а также повышения уровня клиентоцентричности Правительства Ростовской области, иных исполнительных органов Ростовской области при взаимодействии с гражданами, субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности.

2.4. Выработка решений по вопросам обеспечения соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности деятельности исполнительных органов Ростовской области.

2.5. Разработка предложений по подготовке нормативных правовых актов Ростовской области, организация внесения в них изменений в целях обеспечения внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Ростовской области.

2.6. Организация разработки стратегических и методических документов по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в систему государственного управления Ростовской области.

2.7. Организация разработки, а также согласования изменения плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Ростовской области, планов-графиков («дорожных карт») внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Ростовской области.

2.8. Организация разработки медиаплана ведения информационной кампании о внедрении клиентоцентричности в Ростовской области.

2.9. Подготовка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в государственном управлении, с учетом методик, разработанных Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации и одобренных межведомственной рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в государственное управление, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 14.02.2023 № 332-р.

2.10. Организация мониторинга и оценки эффективности деятельности Правительства Ростовской области, иных исполнительных органов Ростовской области по внедрению и применению на практике принципов и стандартов клиентоцентричности.

2.11. Рассмотрение отчетов о ходе реализации планов-графиков («дорожных карт») внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Правительства Ростовской области, иных исполнительных органов Ростовской области, а также вопросов и предложений по реализации и совершенствованию механизмов внедрения клиентоцентричного подхода в государственное управление.

2.12. Организация работы межведомственных команд из числа членов Координационного совета в целях выработки единых подходов и подготовки типовых решений по внедрению стандартов клиентоцентричности по направлениям: предоставление государственных услуг, оказание мер

государственной поддержки, осуществление контрольно-надзорной деятельности, организация отношений с внутренним клиентом, обеспечение доступа к информации о деятельности Правительства Ростовской области, исполнительных органов Ростовской области, рассмотрение обращений и запросов граждан и юридических лиц.

2.13. Подготовка предложений по реализации мероприятий, направленных на обучение работников исполнительных органов Ростовской области в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении.

### 3. Права Координационного совета

3.1. Запрашивать и получать в установленном порядке необходимые документы и иные сведения от федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Ростовской области, структурных подразделений Правительства Ростовской области, органов и должностных лиц местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области и организаций по вопросам, отнесенным к задачам Координационного совета.

3.2. Приглашать на заседания Координационного совета представителей федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Ростовской области, структурных подразделений Правительства Ростовской области, органов и должностных лиц местного самоуправления муниципальных образований в Ростовской области и организаций.

3.3. Привлекать к работе Координационного совета представителей образовательных организаций высшего образования, научных и иных экспертных организаций.

3.4. Создавать рабочие группы из числа членов Координационного совета, а также представителей федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Ростовской области, структурных подразделений Правительства Ростовской области, организаций для решения вопросов, отнесенных к задачам Координационного совета.

### 4. Организация деятельности Координационного совета

4.1. Координационный совет состоит из председателя Координационного совета, заместителя председателя Координационного совета, секретаря Координационного совета и иных членов Координационного совета.

4.2. Председатель Координационного совета:  
возглавляет Координационный совет, руководит его деятельностью;  
принимает решение о проведении заседания Координационного совета, ведет заседание Координационного совета;  
подписывает протокол заседания Координационного совета, обеспечивает и контролирует его выполнение;  
утверждает план работы Координационного совета.

4.3. В случае отсутствия председателя Координационного совета его обязанности исполняет заместитель председателя Координационного совета.

4.4. Секретарь Координационного совета:

подготавливает проекты плана работ Координационного совета, повестки заседания Координационного совета;

организует подготовку материалов к заседаниям Координационного совета, а также проектов решений Координационного совета;

информирует членов Координационного совета и лиц, приглашенных на заседание Координационного совета, о дате, времени и месте проведения заседания Координационного совета;

ведет и оформляет протокол заседания Координационного совета;

выполняет поручения председателя Координационного совета по вопросам организации деятельности Координационного совета.

В случае отсутствия секретаря Координационного совета его обязанности исполняет один из членов Координационного совета по поручению председательствующего на заседании Координационного совета.

4.5. Члены Координационного совета:

участвуют в заседаниях Координационного совета, в случае невозможности участия в заседании Координационного совета извещают об этом секретаря Координационного совета не позднее, чем за пять дней до проведения заседания Координационного совета:

вносят предложения по повестке дня заседания Координационного совета;

представляют не позднее чем за семь дней до даты проведения заседания Координационного совета секретарю Координационного совета материалы (в том числе информационную справку, проект решения по рассматриваемому вопросу с указанием исполнителей и сроков его исполнения) по вопросам повестки дня заседания Координационного совета.

4.6. Координационный совет осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, утверждаемым на его заседаниях. Заседания Координационного совета проводятся по мере необходимости, а также в соответствии с планом работы Координационного совета на год.

4.7. Заседание Координационного совета считается правомочным, если на нем присутствует не менее половины от общего числа его членов.

4.8. Решения Координационного совета принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Координационного совета. В случае равенства голосов решающим является голос председательствующего на заседании Координационного совета.

4.9. Решения Координационного совета оформляются протоколом, который подписывается председательствующим на заседании Координационного совета. Решения Координационного совета носят обязательный характер для исполнительных органов Ростовской области.

4.10. Протокол Координационного совета подписывается председательствующим на заседании Координационного совета в течение пяти рабочих дней со дня заседания Координационного совета. Копия протокола направляется секретарем членам Координационного совета и исполнителям поручений в течение пяти рабочих дней после подписания протокола Координационного совета.

4.11. При несогласии с принятым решением член Координационного совета вправе изложить в письменной форме особое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания Координационного совета.

4.12. Организационно-техническое обеспечение деятельности Координационного совета осуществляет министерство цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области.

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области



В.В. Лозин

Приложение № 2  
к постановлению  
Правительства  
Ростовской области  
от 09.10.2023 № 715

СОСТАВ

Координационного совета по внедрению  
стандартов клиентоцентричности в Ростовской области

1. Хохлов  
Артем Андреевич – заместитель Губернатора Ростовской области, председатель Координационного совета
2. Полуянов  
Евгений Владимирович – министр цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области, заместитель председателя Координационного совета
3. Алехин  
Алексей Владимирович – заместитель министра цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области, секретарь Координационного совета
4. Алексеев-Малахов  
Григорий Анатольевич – заместитель министра строительства, архитектуры и территориального развития – главный архитектор Ростовской области
5. Багрянова  
Наталья Васильевна – заместитель директора департамента потребительского рынка Ростовской области
6. Барсуков  
Денис Сергеевич – заместитель председателя комитета по молодежной политике Ростовской области
7. Васильева  
Надежда Николаевна – заместитель начальника управления государственной службы занятости населения Ростовской области
8. Володьков  
Сергей Сергеевич – заместитель председателя комитета по управлению архивным делом
9. Гадарова  
Светлана Арменаковна – заместитель министра по физической культуре и спорту Ростовской области
10. Глущенко  
Сергей Владимирович – заместитель министра экономического развития Ростовской области
11. Гринев  
Алексей Иванович – заместитель министра природных ресурсов и экологии Ростовской области



12. Дядьков  
Тарас Павлович – первый заместитель руководителя аппарата Правительства Ростовской области – управляющий делами
13. Исаенко  
Ольга Викторовна – начальник управления записи актов гражданского состояния Ростовской области
14. Кадетов  
Александр Николаевич – заместитель министра жилищно-коммунального хозяйства Ростовской области – начальник управления развития инфраструктуры
15. Карнаух  
Михаил Витальевич – заместитель начальника административной инспекции Ростовской области
16. Ковальчук  
Наталья Николаевна – начальник управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области
17. Кононенко  
Сергей Евгеньевич – заместитель министра экономического развития Ростовской области
18. Коробова  
Ирина Владимировна – заместитель председателя комитета по охране объектов культурного наследия Ростовской области – начальник отдела охраны объектов культурного наследия
19. Кутовой  
Дмитрий Геннадьевич – заместитель начальника управления ветеринарии Ростовской области – начальник отдела обеспечения ветеринарно-санитарного благополучия и надзора в области обращения с животными
20. Мельникова  
Анна Михайловна – заместитель министра труда и социального развития Ростовской области
21. Милоенко  
Валентин Валерьевич – заместитель начальника Государственной жилищной инспекции Ростовской области – заместитель главного государственного жилищного инспектора Ростовской области
22. Молодшев  
Андрей Иванович – заместитель министра культуры Ростовской области
23. Мясников  
Сергей Петрович – заместитель министра здравоохранения Ростовской области – начальник управления по координации деятельности медицинских организаций города Ростова-на-Дону

24. Новоселов  
Сергей Иванович – заместитель начальника управления – начальник отдела государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники – заместитель главного государственного инженера-инспектора гостехнадзора Ростовской области
25. Орлов  
Александр Павлович – заместитель руководителя Региональной службы государственного строительного надзора Ростовской области
26. Осыченко  
Евгений Валерьевич – министр имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области
27. Попелнуха  
Ольга Викторовна – заместитель министра сельского хозяйства и продовольствия Ростовской области
28. Родионченко  
Татьяна Александровна – руководитель Ведомства по управлению государственной гражданской службой Ростовской области (по согласованию)
29. Сапин  
Александр Алексеевич – заместитель директора департамента по делам казачества и кадетских учебных заведений Ростовской области – начальник отдела по делам казачества
30. Селютин  
Иван Васильевич – заместитель министра финансов Ростовской области
31. Сивак  
Дмитрий Сергеевич – заместитель министра региональной политики и массовых коммуникаций Ростовской области
32. Сосунов  
Олег Владимирович – заместитель директора департамента по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций Ростовской области
33. Суховеев  
Сергей Александрович – начальник управления по кадровой работе Правительства Ростовской области
34. Терский  
Вадим Николаевич – заместитель руководителя Региональной службы по тарифам Ростовской области – начальник управления тарифного регулирования коммунального комплекса, транспорта, непромышленной сферы

35. Тимченко Вячеслав Викторович – первый заместитель министра промышленности и энергетики Ростовской области
36. Федотова Елена Игоревна – заместитель министра экономического развития Ростовской области
37. Хлудин Станислав Анатольевич – заместитель министра имущественных и земельных отношений, финансового оздоровления предприятий, организаций Ростовской области
38. Хрумалов Николай Владимирович – начальник управления транспорта министерства транспорта Ростовской области
39. Шеховцов Роман Викторович – заместитель министра экономического развития Ростовской области
40. Шустев Юрий Юрьевич – заместитель директора департамента по обеспечению деятельности мировых судей Ростовской области
41. Юдина Олеся Петровна – заместитель министра общего и профессионального образования Ростовской области

Начальник управления  
документационного обеспечения  
Правительства Ростовской области



В.В. Лозин