



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 18 июня 2024 г. № 24

Об утверждении Положения о Региональном сервисном уполномоченном

В соответствии с Распоряжением Правительства Рязанской области от 06 декабря 2021 г. № 505-р министерство труда и социальной защиты населения Рязанской области

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о Региональном сервисном уполномоченном и сервис-дизайнерах согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника управления информационной и аналитической работы Т.В. Михайлову.

Министр

Д.А. Тараканов

Приложение  
к постановлению министерства  
труда и социальной защиты  
населения Рязанской области  
от 18 июня 2024 г. № 24

## ПОЛОЖЕНИЕ о Региональном сервисном уполномоченном и сервис-дизайнерах

Настоящее положение разработано в целях реализации пункта 3 раздела I протокола заседания наблюдательного совета автономной некоммерческой организации «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» от 09.02.2023 № 1 о внедрении Регионального социального стандарта в субъекте Российской Федерации, частью которого является Институт региональных сервисных уполномоченных.

Целью создания Института региональных сервисных уполномоченных в Рязанской области является обеспечение повышения удовлетворенности пользователей прохождением жизненных ситуаций через проектирование решений по технологии работы с жизненными ситуациями.

### 1. Общие положения

1.1. Для организации работы с жизненными ситуациями на основе принципа человекоцентричности в Рязанской области формируется команда, состоящая из Регионального сервисного уполномоченного (далее – РСУ) и не менее чем трех сервис-дизайнеров, имеющих подтвержденные автономной некоммерческой организацией «Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов» (далее – Агентство) компетенции в сфере разработки решений по технологии работы с жизненными ситуациями. Оценка компетенции РСУ и сервис-дизайнеров производится Агентством на основе модели компетенций, разработанной Агентством.

1.2. Региональный сервисный уполномоченный – гражданин Российской Федерации, ответственный за проектирование и пилотирование решений по технологии работы с жизненными ситуациями.

1.3. Региональный сервисный уполномоченный назначается распоряжением Правительства Рязанской области по представлению Агентства при условии согласования с Губернатором.

1.4. Информация об утверждении Регионального сервисного уполномоченного направляется в Агентство в течение 5 рабочих дней с момента утверждения Регионального сервисного уполномоченного.

1.5. Сервис-дизайнеры – специалисты, которые решают задачи по повышению удовлетворенности пользователей прохождением жизненных ситуаций, участвуя в разработке решений по технологии работы с жизненными ситуациями под руководством Регионального сервисного уполномоченного.

1.6. Сервис-дизайнеры утверждаются по согласованию с Региональным сервисным уполномоченным, осуществляющим полномочия в момент утверждения состава команды сервис-дизайнеров.

1.7. Региональный сервисный уполномоченный и сервис-дизайнеры в своей деятельности руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Рязанской области, а также настоящим положением.

## 2. Обязанности Регионального сервисного уполномоченного

2.1. Принимать участие в работе по выбору жизненных ситуаций для дальнейшей проработки, в том числе в рамках деятельности Совета по качеству жизни при Губернаторе Рязанской области, утвержденного распоряжением Губернатора Рязанской области от 27.06.2023 г. №317-рг, во исполнение решений пункта 6 раздела I протокола заседания наблюдательного совета Агентства от 9 февраля 2023 года № 1 (далее – Совет по качеству жизни).

2.2. Проектировать и предлагать к внедрению на территории Рязанской области решения, разработанные по технологии работы с жизненными ситуациями, участвовать в разработке планов («дорожных карт») внедрения предложенных решений.

2.3. Внедрять культуру человекоцентричности в государственной сфере, в том числе участвовать в проектировании изменений практики работы исполнительных органов Рязанской области, органов местного самоуправления и подведомственных им учреждений.

2.4. Обучать технологии работы с жизненными ситуациями сотрудников исполнительных органов Рязанской области, органов местного самоуправления, подведомственных им учреждений и иных организаций.

2.5. Ежегодно докладывать о достигнутых социальных эффектах своих решений на заседании Совета по качеству жизни.

## 3. Обязанности сервис-дизайнеров

3.1. Исследовать опыт людей в различных жизненных ситуациях, в том числе путем проведения социологических исследований (посредством интервью, анкетирования), находить проблемы и барьеры, с которыми сталкивается житель Рязанской области.

3.2. Собирать обратную связь от граждан по внедряемым решениям.

3.3. Разрабатывать и проверять гипотезы по улучшению сервиса или разработке новых услуг, создавать прототипы решений и тестировать



их с конечным пользователем, дорабатывать прототип на основе обратной связи от граждан.

3.4. Описывать готовые и протестированные решения в соответствии с требованиями для размещения на платформе обмена практиками устойчивого развития «Смартека» Агентства с целью тиражирования в других субъектах Российской Федерации.

3.5. Изучать лучшие практики субъектов Российской Федерации и международный опыт, а также осуществлять отбор лучших практик субъектов Российской Федерации в целях разработки решений рассматриваемой проблемы.

#### 4. Полномочия Регионального сервисного уполномоченного и команды сервис-дизайнеров

4.1. Осуществлять взаимодействие с Губернатором Рязанской области, исполнительными органами Рязанской области, органами местного самоуправления и подведомственными им учреждениями по вопросам повышения качества предоставления услуг и сервисов на основе проектирования решений по технологии работы с жизненными ситуациями.

4.2. Запрашивать и получать от исполнительных органов Рязанской области, органов местного самоуправления и подведомственных им учреждений информацию, необходимую для выполнения возложенных обязанностей.

4.3. Получать информацию от Агентства о результатах Рейтинга качества жизни Рязанской области в целях выбора жизненных ситуаций для дальнейшей проработки и готовить предложения по улучшению показателей Рейтинга качества жизни в Рязанской области.

4.4. Привлекать к исследовательской деятельности в рамках исполнения возложенных обязанностей научно-практические и образовательные организации, методические центры, профильные общественные объединения и негосударственные организации.

4.5. Вносить предложения в органы государственной власти Рязанской области, в том числе обладающие правом законодательной инициативы, по внесению изменений в нормативные правовые акты Рязанской области и акты подзаконного регулирования регионального уровня.

4.6. Инициировать создание рабочих групп в целях рассмотрения вопросов по повышению качества предоставления услуг, в состав которых входят по согласованию представители исполнительных органов Рязанской области, органов местного самоуправления и иных органов и организаций.

4.7. Принимать участие в деятельности рабочих групп, советов и других коллегиальных органов, создаваемых исполнительными органами Рязанской области.

4.8. Осуществлять взаимодействие с профильными сообществами, некоммерческими организациями, деловыми и общественными

объединениями по вопросам реализации решений и внедрения культуры человекоцентричности в Рязанской области.

4.9. Организовывать процесс пилотирования разработанных решений в Рязанской области.