



## РАСПОРЯЖЕНИЕ

### ПРАВИТЕЛЬСТВА КАМЧАТСКОГО КРАЯ

20.11.2023 № 597-РП

г. Петропавловск-Камчатский

#### **О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае**

В целях реализации мероприятий Дорожной карты по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае, утвержденной распоряжением Правительства Камчатского края от 27.09.2023 № 490-РП,

1. Образовать рабочую группу по внедрению клиентоцентричности в Камчатском крае в составе согласно приложению 1 к настоящему распоряжению.

2. Утвердить положение о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности в Камчатском крае согласно приложению 2 к настоящему распоряжению.

3. Утвердить Концепцию внедрения клиентоцентричности в Камчатском крае согласно приложению 3 к настоящему распоряжению.

4. Определить Министерство экономического развития Камчатского края исполнительным органом Камчатского края, ответственным за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Камчатского края.

5. Назначить ответственным за внедрение клиентоцентричности в Камчатском крае Председателя Правительства Камчатского края Чекина Е.А.

Председатель Правительства  
Камчатского края



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00D424C033687F1E19AF2A10C33E9FAB12

Владелец Чекин Евгений Алексеевич

Действителен с 12.03.2023 по 04.06.2024

Е.А. Чекин

Приложение 1 к распоряжению  
Правительства Камчатского края  
от 20.11.2023 № 597-РП

Состав  
рабочей группы по внедрению клиентоцентричности  
в Камчатском крае

Чекин Евгений Алексеевич	–	Председатель Правительства Камчатского края, руководитель рабочей группы;
Гончаров Андрей Сергеевич	–	Министр экономического развития Камчатского края, заместитель руководителя рабочей группы;
Филенкова Софья Андреевна	–	начальник отдела развития государственного управления Министерства экономического развития Камчатского края, секретарь рабочей группы;
Анькин Андрей Александрович	–	заместитель Министра – начальник отдела правового и кадрового обеспечения Министерства здравоохранения Камчатского края;
Баташева Наталья Валерьевна	–	временно исполняющий обязанности руководителя Агентства по обеспечению деятельности мировых судей Камчатского края;
Бондаренко Григорий Владимирович	–	заместитель Министра цифрового развития Камчатского края;
Бутылин Александр Николаевич	–	Министр финансов Камчатского края;
Волчек Иван Владимирович	–	заместитель Министра экономического развития Камчатского края;
Головань Алла Александровна	–	заместитель Администрации Камчатского края Руководителя Губернатора

- Горина  
Виктория Анатольевна — заместитель Министра развития гражданского общества и молодежи Камчатского края;
- Заиграева  
Ирина Николаевна — руководитель Службы охраны объектов культурного наследия Камчатского края;
- Ивах  
Алексей Иванович — заместитель Министра – начальник отдела по развитию здравоохранения Министерства здравоохранения Камчатского края;
- Каталагин  
Иван Александрович — заместитель Министра – начальник управления государственного технического надзора Камчатского края Министерства транспорта и дорожного строительства Камчатского края – главный государственный инспектор государственного технического надзора Камчатского края;
- Кравченко  
Эльвира Мансуровна — заместитель руководителя Инспекции – заместитель главного государственного жилищного инспектора Камчатского края, начальник отдела надзора за деятельностью ТСЖ, управляющих организаций, региональных операторов за формированием фонда капитального ремонта Государственной жилищной инспекции Камчатского края;
- Кудряшов  
Михаил Николаевич — заместитель Министра строительства и жилищной политики Камчатского края;
- Кучеренко  
Елена Николаевна — заместитель Министра труда и развития кадрового потенциала Камчатского края;
- Лебедько  
Андрей Валерьевич — заместитель руководителя – заместитель главного государственного лесного инспектора Камчатского края Агентства лесного хозяйства Камчатского края;
- Лопатникова  
Марина Викторовна — руководитель Региональной службы по тарифам и ценам Камчатского края;

- Мелихова  
Светлана Григорьевна — временно исполняющий обязанности  
начальника Главного управления  
государственной службы  
Администрации Губернатора  
Камчатского края;
- Мищенко  
Иван Вячеславович — Министр имущественных и земельных  
отношений Камчатского края;
- Названов  
Сергей Владимирович — заместитель Министра рыбного  
хозяйства Камчатского края;
- Орешко  
Евгения Константиновна — заместитель Министра образования  
Камчатского края;
- Орлова  
Наталья Викторовна — заместитель Министра спорта  
Камчатского края;
- Осипова  
Елена Анатольевна — временно исполняющий обязанности  
руководителя Инспекции  
государственного строительного надзора  
Камчатского края;
- Пегова  
Светлана Владимировна — заместитель Министра туризма  
Камчатского края;
- Пегуров  
Владимир Александрович — заместитель Министра – начальник  
отдела экономического планирования и  
контроля Министерства культуры  
Камчатского края;
- Питиримов  
Александр Александрович — Министр жилищно-коммунального  
хозяйства и энергетики Камчатского  
края;
- Принзюк  
Мария Сергеевна — заместитель руководителя Агентства –  
начальник отдела организации  
государственной регистрации актов  
гражданского состояния Агентства  
записи актов гражданского состояния и  
архивного дела Камчатского края;

- Райзих  
Анжела Александровна — начальник управления по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Камчатского края;
- Сафронова  
Кира Владимировна — заместитель Министра социального благополучия и семейной политики Камчатского края;
- Соловей  
Ольга Игоревна — заместитель директора – начальник отдела по проектной деятельности АНО «Камчатский выставочно-туристический центр» (по согласованию);
- Столярова  
Лариса Александровна — заместитель Министра по чрезвычайным ситуациям Камчатского края;
- Сушенцова  
Анна Владимировна — заместитель Министра – начальник отдела экономики и организационно-правового обеспечения Министерства природных ресурсов и экологии Камчатского края;
- Хамченков  
Алексей Викторович — начальник отдела развития системы социального обслуживания Министерства социального благополучия и семейной политики Камчатского края;
- Чернобровкина  
Светлана Викторовна — начальник отдела координации информатизации Министерства цифрового развития Камчатского края;
- Черныш  
Вячеслав Павлович — Министр сельского хозяйства, пищевой и перерабатывающей промышленности Камчатского края;
- Шевель  
Наталья Михайловна — заместитель Министра по делам местного самоуправления и развитию Корякского округа Камчатского края.

Положение  
о рабочей группе по внедрению клиентоцентричности  
в Камчатском крае (далее – Положение)

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет основные задачи, права и организационные основы рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Камчатском крае (далее – Рабочая группа).

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными правовыми актами Камчатского края, а также настоящим Положением.

3. Рабочая группа образована в целях организации взаимодействия по вопросам внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае, совершенствования деятельности исполнительных органов Камчатского края в рамках внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности, в том числе посредством рассмотрения и принятия согласованных решений по вопросам:

- 1) реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности в Камчатском крае;
- 2) комплексного обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений исполнительных органов Камчатского края;
- 3) практического применения и обеспечения доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, а также в деятельность исполнительных органов Камчатского края;
- 4) разработки предложений и определения приоритетных проектов исполнительных органов Камчатского края по внедрению принципов клиентоцентричности, выработки критериев оценки их эффективности и мониторинга хода внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Камчатского края.

2. Основные задачи Рабочей группы

4. Основными задачами Рабочей группы являются:

- 1) подготовка предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае;

2) обеспечение согласованных действий исполнительных органов Камчатского края по реализации, формированию и актуализации мероприятий Дорожной карты по внедрению стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае;

3) осуществление взаимодействия по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в сфере установленных полномочий исполнительных органов Камчатского края;

4) обеспечение мониторинга хода реализации перечня мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Камчатского края, а также регулярное рассмотрение сводной информации о ходе внедрения клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Камчатского края;

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

6) обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических материалов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Камчатского края;

7) выработка и принятие иных решений для достижения целей Рабочей группы.

### 3. Права и организационные основы деятельности Рабочей группы

#### 5. Рабочая группа для осуществления возложенных на нее задач:

1) формирует предложения и рекомендации по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае;

2) рассматривает предложения по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае.

6. Рабочая группа в целях реализации возложенных на нее задач имеет право:

1) разрабатывать рекомендации по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в Камчатском крае;

2) привлекать к работе Рабочей группы специалистов исполнительных органов Камчатского края.

7. Рабочая группа формируется в составе руководителя Рабочей группы, заместителя руководителя Рабочей группы, секретаря Рабочей группы и других членов Рабочей группы.

8. Заседания Рабочей группы проходят под председательством руководителя Рабочей группы, а в его отсутствие по причине нахождения в отпуске, командировке либо временной нетрудоспособности, под руководством заместителя руководителя Рабочей группы.

9. Заседания Рабочей группы проводятся по мере необходимости, но не реже одного раза в год, и считаются правомочными, если на них присутствуют более половины от общего числа ее членов.

10. Повестку заседаний определяет председательствующий на заседании Рабочей группы.

11. Решения Рабочей группы принимаются большинством голосов присутствующих на заседании членов Рабочей группы. В случае равенства голосов решающим является голос председательствующего на заседании Рабочей группы.

12. Решения, принимаемые на заседаниях Рабочей группы, оформляются протоколами заседаний, которые подписываются председательствующим на заседании Рабочей группы.

13. Организационно-техническое обеспечение деятельности Рабочей группы осуществляется Министерством экономического развития Камчатского края.

Концепция  
внедрения клиентоцентричности в Камчатском крае (далее – Концепция)

1. Общие положения

1. Целью настоящей Концепции является формирование клиентоцентричного подхода в деятельность исполнительных органов Камчатского края (далее – исполнительные органы), направленного на повышение удовлетворенности граждан, а также субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности при взаимодействии с исполнительными органами.

Реализация Концепции направлена на непрерывное совершенствование деятельности исполнительных органов, применяющих принципы клиентоцентричности, исходя из жизненной ситуации клиента.

2. В целях настоящей Концепции применяются следующие понятия и термины:

1) клиент (внешний клиент) – взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с исполнительными органами и организациями с целью удовлетворения своих потребностей физическое лицо – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо с двойным гражданством или лицо без гражданства; физическое или юридическое лицо, российское или иностранное, осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность; объединение граждан, не зарегистрированное в качестве юридического лица;

2) внутренний клиент – работник или государственный гражданский служащий исполнительного органа (далее – работники исполнительного органа);

3) потребность клиента – необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с исполнительными органами;

4) клиентоцентричный подход в государственном управлении – подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия исполнительных органов с клиентом для гарантированного удовлетворения его потребностей путем предоставления государственных услуг, сервисов, мер поддержки;

5) стандарты клиентоцентричности – Стандарт «Государство для людей», Стандарт «Государство для бизнеса», «Стандарт для внутреннего клиента», разработанные на федеральном уровне;

6) услуги – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных

услуг» либо иных услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными учреждениями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту;

7) меры поддержки – меры стимулирования граждан, а также субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности;

8) сервисы – предоставляемые клиенту услуги, меры поддержки, их части, а также автоматически исполняемые части государственных функций, в том числе с использованием цифровых систем исполнительных органов;

9) проактивное предоставление услуг, сервисов, мер поддержки – предоставление клиенту услуг, сервисов, мер поддержки в рамках жизненной ситуации без запроса клиента по его предварительному согласию;

10) жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с исполнительными органами;

11) удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей;

12) профиль клиента – совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения его предпочтений с целью улучшения клиентского опыта;

13) профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

14) клиентский путь – последовательность действий клиента, которые он осуществляет от момента возникновения ожидания (потребности) до момента его (ее) удовлетворения, в том числе при взаимодействии с сервисами;

15) карта клиентского пути – описание клиентского пути в виде алгоритмов и схем в табличной, графической или смешанной формах;

16) 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;

17) 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;

18) клиентоцентричность – измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

19) проектирование – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на разработку услуг, мер поддержки и сервисов в соответствии с требованиями клиентоцентричного подхода;

20) реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг и

сервисов в целях оптимизации деятельности исполнительных органов для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящей Концепции.

3. В результате достижения цели, определенной в части 1 настоящей Концепции, ожидаются следующие эффекты:

1) совершенствование деятельности исполнительных органов путем формирования клиентоцентричного подхода по отношению к внутреннему и внешнему клиентам, направленного на повышение удовлетворенности клиентов;

2) снижение издержек граждан, а также субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности при взаимодействии с исполнительными органами;

3) повышение доверия клиентов к исполнительным органам;

4) повышение привлекательности Камчатского края для жизни, работы и ведения бизнеса.

## 2. Основные принципы Концепции

4. Равный доступ:

1) клиент – в центре деятельности. Исполнительные органы обеспечивают создание благоприятных и комфортных условий для жизни в регионе, реализации клиентом предпринимательских и иных инициатив. Потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг, сервисов, мер поддержки. Подход к работе с клиентом персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией;

2) доступность. Каждый имеет равный доступ к услугам, сервисам, мерам поддержки, возможность решить свои задачи с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента. Обеспечено равенство возможностей каждого на государственной гражданской службе в исполнительных органах. Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуг, сервисов, мер поддержки, вне зависимости от места нахождения клиента и сферы его деятельности. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка правового регулирования с целью обеспечения понимания требований правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с исполнительными органами.

5. Эффективность и удобство:

1) проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Учитываются особенности клиента и устраняются барьеры. Услуги и функции адаптируются под потребности клиента. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации клиента, исходя из которой формируется набор услуг, сервисов, мер поддержки;

2) сервисная культура. Исполнительные органы обеспечивают комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия. Они

обладают информацией о потребностях клиента. Работники исполнительных органов проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу;

3) результативность. Исполнительные органы ориентируются не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный федеральным законодательством и законодательством Камчатского края положительный результат, требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее приостановление, прекращение предоставления услуг, сервисов, мер поддержки сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный результат.

#### 6. Единство и целостность:

1) командная работа. Все работники исполнительных органов объединяют усилия и эффективно сотрудничают, решая задачи клиента, и обеспечивают целостный опыт взаимодействия через выбранный клиентом канал связи. Устраняются межведомственные дублирования и противоречия;

2) принятие решений на основе достоверных данных. Выявление и изучение потребностей клиентов, проектирование и реинжиниринг услуг, сервисов, мер поддержки, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований осуществляется на основании объективных данных, а не стереотипов;

3) последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений.

#### 7. Повышение качества и проактивность:

1) открытость и вовлеченность. Информирование клиента о деятельности исполнительных органов происходит по единым стандартам. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуг, сервисов, мер поддержки. Обеспечение обратной связи с клиентами, учет ее результатов. Каналы сбора инициатив и получения обратной связи являются общедоступными и удобными. Непрерывный мониторинг удовлетворенности клиентов, доступность для поиска и использования информации об уровне удовлетворенности клиентов;

2) внедрение инноваций. Исполнительные органы применяют новые технологии и другие возможности для улучшения услуг, сервисов, мер поддержки. Нововведения проходят тестирование и внедряются оперативно;

3) проактивность. Проактивное предоставление услуг, сервисов, мер поддержки при наличии объективной возможности с согласия клиента в рамках жизненных ситуаций. Проактивное выявление жизненных ситуаций, требующих решения, работа над внедрением улучшений, инноваций и устранением ошибок.

#### 8. Объективность и беспристрастность:

1) разумность регулирования. Исполнительные органы обеспечивают оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых

решений, приводящих к быстрой и выгодной реализации 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. Создаются условия для минимизации контрольных (надзорных) мероприятий;

2) недопустимость возложения избыточных издержек. Требования исполнительных органов 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 исполнительных органов);

3) справедливость. Исполнительные органы обеспечивают равный доступ к услугам, сервисам, мерам поддержки, а также обеспечивают их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работниками исполнительных органов необходимой компетенцией, опытом в решении соответствующих проблем. Обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований.

#### 9. Открытость и прозрачность:

1) 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;

2) постоянное совершенствование. Административные процессы предоставления услуг, сервисов, мер поддержки непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу исполнительных органов. Предусматривается ответственность исполнительных органов, конкретного работника исполнительного органа за формирование реестра жизненных ситуаций по услуге, за клиентский сценарий, эволюцию услуг, сервисов, мер поддержки.

#### 10. Доверие и безопасность:

1) безопасность и конфиденциальность. Информация, полученная исполнительными органами о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, сервисов, мер поддержки, аналитической работы и совершенствования деятельности. Информация ограниченного доступа безусловно защищается, если ее раскрытие не является обязательной в силу закона, или если получено согласие на ее раскрытие от клиента. Исключаются негативные последствия для охраняемых законом интересов клиента. Гарантируется безопасное взаимодействие с цифровыми сервисами без риска для персональных данных и иной конфиденциальной информации;

2) ответственность. Исполнительные органы несут ответственность перед клиентом. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие)

исполнительных органов при ненадлежащем качестве исполнения и предоставления государственных услуг, сервисов, мер поддержки;

3) минимизация контроля (надзора). 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.

### 3. Реализация клиентоцентричного подхода в государственном управлении

11. Клиентоцентричный подход в исполнительных органах внедряется посредством выполнения требований настоящей Концепции. В целях внедрения клиентоцентричного подхода исполнительные органы вправе:

1) создавать проектные офисы, ответственные за выполнение требований настоящей Концепции;

2) формировать для реализации планов кросс-функциональные (сквозные) команды с привлечением работников исполнительных органов в зависимости от жизненной ситуации, а также общественных организаций, разработчиков прототипов услуг и сервисов, иных экспертов.

#### 4. Требования к процессу удовлетворения потребностей клиента путем предоставления услуг, сервисов, мер поддержки

12. Процесс удовлетворения потребностей клиентов путем предоставления услуг, сервисов, мер поддержки должен соответствовать следующим требованиям:

1) основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов;

2) обеспечивать информирование и обучение клиентов практическому использованию предоставляемых услуг, сервисов, мер поддержки;

3) обеспечивать проактивное взаимодействие при наличии согласия клиента или в случае, если такое согласие не требуется в силу закона, – при наступлении определенных событий (обстоятельств) жизненной ситуации клиента;

4) решать проблемы клиента целиком в рамках жизненной ситуации;

5) обеспечивать обратную связь об удовлетворенности клиентов;

6) обеспечивать преимущественно проактивное предоставление услуг, сервисов, мер поддержки;

7) минимизировать временные, финансовые и иные затраты клиента, обусловленные взаимодействием с исполнительными органами;

8) обеспечивать возможность одинаковой доступности для всех категорий клиентов.

13. Процесс удовлетворения потребностей клиентов включает следующие основные этапы:

- 1) информирование клиентов об услугах, сервисах, мерах поддержки и предоставлении обучающих сервисов;
- 2) управление согласием на проактивное предоставление услуг, сервисов, мер поддержки в рамках жизненной ситуации для удовлетворения потребностей клиентов;
- 3) разработка предварительного клиентского сценария;
- 4) подтверждение потребностей клиентов;
- 5) удовлетворение потребностей клиентов;
- 6) получение и обработка обратной связи от клиентов.

## 5. Ключевые точки взаимодействия

14. Ключевыми точками взаимодействия являются:

- 1) любые цифровые платформы, с помощью которых исполнительные органы взаимодействуют с внутренними и внешними клиентами;
- 2) социальные сети, публичные каналы в мессенджерах;
- 3) телефон (кол-центр);
- 4) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо);
- 5) личный прием в исполнительных органах;
- 6) горячие линии по актуальным вопросам;
- 7) внутренний корпоративный портал;
- 8) внутриведомственный мессенджер;
- 9) иные точки взаимодействия с клиентом.

## 6. Клиентоцентричный государственный контроль (надзор)

15. В рамках внедрения клиентоцентричного подхода в исполнительных органах обеспечивается:

- 1) приоритет профилактических мероприятий над контрольными (надзорными) мероприятиями;
- 2) использование риск-ориентированного подхода при планировании контрольных мероприятий;
- 3) реализация ведомственной программы профилактики нарушений обязательных требований законодательства Российской Федерации.

## 7. Внутренний клиент

16. Внедрение клиентоцентричного подхода в отношении внутреннего клиента направлено на обеспечение его удовлетворенности от своей деятельности посредством применения современных технологий построения процессов внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, а также реализации кадровой политики, основанной на принципах клиентоцентричности.

17. Кроме того, в целях внедрения клиентоцентричного подхода:

- 1) исключаются избыточные процедуры внутренних согласований, визирований и так далее;
- 2) обеспечивается доступ к информации для работников исполнительных органов в целях исключения необходимости запроса информации;
- 3) обеспечивается совершенствование внутренних процессов, в том числе на основе предложений работников исполнительных органов;
- 4) при необходимости обеспечивается удаленный формат работы;
- 5) обеспечивается надлежащий уровень соблюдения норм охраны труда;
- 6) реализуется кадровая политика, направленная на развитие и мотивацию работников исполнительных органов.

## 8. Мониторинг и обратная связь

18. Исполнительными органами осуществляется регулярный мониторинг проведенных изменений, а также обеспечивается получение обратной связи от клиентов в целях проведения дальнейшего совершенствования процессов, фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений, корректировки подходов к реализации деятельности.

Итоги мониторинга используются при анализе деятельности, выработке корректирующих, предупреждающих действий, планировании деятельности.

Клиенты должны получить возможность оценивать через инструменты обратной связи степень удовлетворенности предоставляемыми услугами, сервисами, мерами поддержки.

Результаты обратной связи используются для выявления и изучения потребностей клиентов, проектирования и реинжиниринга услуг и процессов в целях повышения качества клиентского опыта.