



Государство
для людей

Стандарт

«Государство для бизнеса»





Стандарт «Государство для бизнеса» (короткая версия)

Какую цель преследует принятие данного стандарта?

Установить требования по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении

Каких эффектов позволит достичь применение Стандарта?



Снижение издержек бизнеса

при взаимодействии с государством за счет применения цифровых и платформенных решений



Повышение удовлетворенности бизнеса

за счет адресности государства при предоставлении услуг, а также в рамках установления и оценки соблюдения обязательных требований



Повышение привлекательности

Российской Федерации для ведения бизнеса

Каковы ключевые идеи Стандарта?



изучение и удовлетворение реальных потребностей бизнес-клиентов



решение проблем клиентов целиком в рамках жизненных ситуаций



персональная подборка актуальных для каждого клиента услуг, мер поддержки и сервисов и их проактивное предоставление



формирование персонального перечня обязательных требований с возможностями оценки их понятности, выполнимости, затратности



помощь клиенту в соблюдении обязательных требований, преимущественно без физического взаимодействия с ним



организация взаимодействия государства и бизнеса на основе программных интерфейсов (API)

Кто является клиентом в понимании Стандарта?

- ✓ Осуществляющие или намеренные осуществлять коммерческую и (или) некоммерческую деятельность российские или иностранные физические или юридические лица

Кто обязан применять стандарт?

- ✓ Органы государственной власти, местного самоуправления
- ✓ Государственные и муниципальные учреждения и предприятия
- ✓ Иные уполномоченные государством организации

Руководящие принципы, поддерживающие ценности клиентоцентричного государства



Равный доступ

- ▶ Клиент – в центре деятельности. Доступность



Эффективность и удобство

- ▶ Удобство и скорость. Сервисная культура. Результативность



Объективность и беспристрастность

- ▶ Разумность регулирования. Недопустимость возложения избыточных издержек. Справедливость



Взаимное доверие и безопасность

- ▶ Безопасность и конфиденциальность. Ответственность. Минимизация контроля (надзора)



Единство и целостность

- ▶ Достоверность. Постоянное совершенствование



Постоянное повышение качества и проактивность

- ▶ Открытость и вовлеченность. Внедрение инноваций. Проактивность



Открытость и прозрачность

- ▶ Принятие решений на основе достоверных данных

Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении



Ответственные за предоставление услуг в рамках ЖС органы власти и уполномоченные организации

Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении внедряется посредством выполнения органами власти и уполномоченными организациями требований Стандарта



Проектный офис

Сопровождение реализации клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении обеспечивается Проектным офисом по клиентоцентричности, который является центром методологии и экспертизы внедрения клиентоцентричного подхода на федеральном, региональном и муниципальном уровнях управления



Роль в реализации клиентоцентричного подхода

- ▶ Определение жизненных ситуаций для внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении
- ▶ Утверждение планов по внедрению клиентоцентричного подхода
- ▶ Формирование для реализации планов кросс-функциональных команд
- ▶ Обеспечение реализации планов по внедрению клиентоцентричного подхода
- ▶ Обеспечение контроля достижения показателей клиентоцентричности



Роль в реализации клиентоцентричного подхода

- ▶ Выполнение функций оператора реестра жизненных ситуаций
- ▶ Сопровождение формирования кросс-функциональных команд из представителей органов власти, уполномоченных организаций, разработчиков прототипов услуг, мер поддержки и сервисов, иных экспертов
- ▶ Выявление и изучение потребностей клиентов для приоритетных ЖС
- ▶ Разработка и постоянное улучшение руководств по клиентоцентричному дизайну и прототипированию услуг, мер поддержки и сервисов
- ▶ Тестирование на целевых аудиториях прототипов услуг, мер поддержки и сервисов приоритетных жизненных ситуаций до их ввода в эксплуатацию в рамках специализированного подразделения «Лаборатория пользовательского тестирования»
- ▶ Мониторинг удовл-ти клиентов
- ▶ Консультирование по вопросам внедрения клиентоцентричного подхода
- ▶ Оценка уровней клиентоцентричности органов власти и уполномоченных организаций

Требования к выявлению и изучению потребностей клиентов

01 Сбор сведений о клиентском опыте

Изучается история взаимодействия клиентов с государством, формируются и проверяются гипотезы о клиентском опыте

02 Сегментация клиентов

Изучается история взаимодействия клиентов с государством, формируются и проверяются гипотезы о клиентском опыте

03 Разработка (актуализация) карт клиентских путей

Карты содержат: описание ЖС, описание профиля клиентского сегмента, типовые потребности клиента, действия клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения, виды (типы) полученных клиентами услуг и сервисов, точки взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями, клиентский опыт в точках взаимодействия

04 Ведение реестра ЖС, профилей клиентских сегментов

Изучение потребностей, разработка и актуализация клиентских сценариев

05 Принятие решений по итогам изучения потребностей клиентов

- ▶ Определение приоритетных для удовлетворения потребностей и решения выявленных проблем групп
- ▶ Разработка рекомендаций по повышению качества клиентского опыта
- ▶ Доведение до клиентов результатов выявления и изучения их потребностей



Роль в реализации клиентоцентричного подхода

- ▶ Данные о субъектах предпринимательской и иной экономической деятельности
- ▶ Обезличенные данные об истории предоставления услуг, мер поддержки и сервисов
- ▶ Обращения клиентов по вопросам решения проблем, предложения в рамках публичных обсуждений уведомлений и проектов НПА
- ▶ Неофициальные комментарии, жалобы, отзывы в социальных сетях, группах в мессенджерах, на форумах, порталах и иных информационных ресурсах
- ▶ Данные докладов Уполномоченного при Президенте РФ по защите прав предпринимателей и уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах РФ
- ▶ Открытые и общедоступные данные
- ▶ Данные о персональных потребностях, непосредственно предоставленные клиентом

Какие типовые потребности выделяются, изучаются и актуализируются?



Потребности, которые могут удовлетворяться путем предоставления услуг и сервисов

Для таких потребностей разрабатываются и (или) актуализируются клиентские сценарии, обеспечивающие бесшовное взаимоувязанное прохождение клиентского пути



Потребности, в отношении которых ведется работа по их удовлетворению

Для таких потребностей проектируются/реинжинируются услуги и сервисы



Потребности, которые не могут быть удовлетворены в текущих условиях и в необходимые для клиентов сроки

Для таких потребностей в информационных системах ведутся ответы на часто задаваемые вопросы, обязательно указываются причины невозможности их удовлетворения

Требования к проектированию/реинжинирингу услуг и сервисов (требования)

- ✓ Основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов
- ✓ Учитывать возможности использования удобных для клиентов точек взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями
- ✓ Основываться на стратегических ориентирах государства и изучении цифровой инфраструктуры и организации процессов предоставления услуг, мер поддержки и сервисов органах власти и уполномоченных организациях
- ✓ Вовлекать клиентов и представителей общественных организаций предпринимателей и института уполномоченного по защите прав предпринимателей в разработку и тестирование прототипов механизмов оценки соблюдения обязательных требований до ввода их в эксплуатацию
- ✓ Учитывать новые технологии и другие возможности для снижения издержек клиентов, связанных с соблюдением обязательных требований и осуществлением в их отношении мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований
- ✓ Обеспечивать снижение издержек клиентов, связанных с проведением в их отношении мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований
- ✓ Обеспечивать ответственность органов власти и уполномоченных организаций за совершенные действия (бездействие) и не допускать перекладывание такой ответственности на клиентов
- ✓ Повышать качество клиентского опыта

Этапы

01

Подготовка к проектированию/реинжинирингу услуг, мер поддержки и сервисов

Основой для подготовки выступают карты клиентских путей и рекомендации по повышению качества клиентского опыта. В рамках реинжиниринга на данном этапе анализируются требования к предоставлению услуг, мер поддержки и сервисов, практика их предоставления, описывается текущий процесс (карта клиентского пути соотносится с утвержденными клиентскими сценариями). Как при реинжиниринге действующих, так и при разработке новых услуг, мер поддержки и сервисов на данном этапе анализируются лучшие практики, оцениваются варианты их предоставления, позволяющие решить выявленные проблемы, разрабатывается и описывается целевой клиентский сценарий.

02

Разработка и тестирование прототипов услуг, мер поддержки и сервисов

Для новых услуг, мер поддержки и сервисов сначала разрабатывается верхнеуровневый прототип (альфа-версия). Все прототипы обязательно тестируются на целевых аудиториях, результаты тестирования обрабатываются, готовятся изменения в описание целевого клиентского сценария (при необходимости) и предложения по разработке/изменению нормативных правовых актов.

03

Ввод прототипов услуг, мер поддержки и сервисов в эксплуатацию

Результат: утвержденные нормативные правовые акты, иные документы, необходимые для внедрения детализированного прототипа услуги, меры поддержки или сервиса, введенный в промышленную эксплуатацию прототип услуги, меры поддержки или сервиса.

04

Мониторинг удовлетворенности клиентов и показателей клиентоцентричности



Органы власти и уполномоченные организации осуществляют проектирование и реинжиниринг, в том числе:

1) механизмов оценки соблюдения обязательных требований, осуществляемых в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, привлечения к административной ответственности, предоставления лицензий и иных разрешений, аккредитации, оценки соответствия продукции, иных форм оценки и экспертизы, с учетом рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям



Требования к процессу:

- ✓ Вовлекать клиентов в разработку и тестирование прототипов механизмов оценки соблюдения обязательных требований до ввода их в эксплуатацию

- ✓ Приводить к снижению издержек клиентов, связанных с проведением в их отношении мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований
- ✓ Основываться на результатах выявления и изучения проблем клиентов, возникающих в связи с проведением в их отношении мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований
- ✓ Учитывать возможности использования удобных для клиентов сервисов взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями
- ✓ Учитывать новые технологии и другие возможности для снижения издержек клиентов, связанных с соблюдением обязательных требований и осуществлением в их отношении мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований

2) сервисов осуществления закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в соответствии с указанными выше общими требованиями к проектированию и реинжинирингу с учетом следующего:



Требования к процессу:

- ✓ Проводиться в целях защиты конкуренции, предотвращения коррупции и других злоупотреблений в сфере закупок
- ✓ Учитывать возможности совершения клиентами технических ошибок при участии в процедурах закупок и предусматривать возможности их исправления без возникновения негативных последствий для клиентов
- ✓ Предусматривать удобный для клиентов инструментарий реализации предусмотренных законодательством прав и обязанностей участников закупок на всех стадиях осуществления закупок, включая инструменты обжалования действий или бездействия заказчиков и возмещения причиненного вреда



Требования к процессу удовлетворения потребностей клиента:

- ✓ Основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов
- ✓ Обеспечивать информирование и обучение клиентов практическому использованию предоставляемых услуг, мер поддержки и сервисов
- ✓ Предоставлять клиенту выбор настроек взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями
- ✓ Обеспечивать проактивное взаимодействие при наличии согласия клиента
- ✓ Решать проблемы клиента целиком в рамках жизненной ситуации
- ✓ Обеспечивать проактивное взаимодействие при наличии согласия клиента

- ✓ При согласии клиента обеспечивать доступ общественных организаций, предпринимателей и уполномоченных по защите прав предпринимателей к данным о качестве клиентского опыта
- ✓ Обеспечивать преимущественно проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов (использование удобных для клиентов точек взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями)
- ✓ Минимизировать временные, финансовые и иные затраты клиента, обусловленные взаимодействием с органами власти и уполномоченными организациями

Этапы

- 01 Информирование клиентов об услугах, мерах поддержки и сервисах и предоставление обучающих сервисов
- 02 Управление согласием на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации. Как правило, услуги, меры поддержки и сервисы оказываются проактивно после получения соответствующего согласия клиента в удобной для него точке взаимодействия.
- 03 Отнесение клиента к жизненной ситуации
- 04 Отнесение клиента к профилю клиентского сегмента
- 05 Определение типовых потребностей клиента на основе информации об отнесении клиента к жизненной ситуации, профилю клиентского сегмента
- 06 Определение потребностей клиента на основе истории взаимодействия с клиентом
- 07 Разработка предварительного клиентского сценария
- 08 Подбор услуг и сервисов клиентского сценария для удовлетворения потребностей клиента в рамках жизненной ситуации
- 09 Внесение сведений о подтвержденных потребностях клиента в цифровые системы органов власти
- 10 Уточнение и подтверждение потребностей при контакте с клиентом
- 11 Удовлетворение потребностей клиентов
- 12 Получение и обработка обратной связи от клиентов

Порядок взаимодействия с клиентом зависит от возможности удовлетворения его потребности.



Потребности нельзя удовлетворить

1. Информация о причинах, по которым нельзя удовлетворить его потребности, предоставляется клиенту по его запросу
2. В отношении клиента фиксируются статусы удовлетворения потребностей
3. Рассматривается возможность разработки новых услуг и сервисов, реинжиниринга существующих услуг и сервисов, актуализации клиентских сценариев
4. Поддерживается обратная связь с клиентом на случай, если появится возможность удовлетворения потребности



Потребности можно удовлетворить, но отсутствует часть сведений о клиенте на момент взаимодействия

1. В режиме «одного окна» обеспечивается возможность заполнения форм данных с недостающей информацией (заполнение форм занимает не более 10 минут)
2. Сведения попадают в цифровой профиль клиента и автоматически проверяются на непротиворечивость и правомочность предоставления услуги или сервиса



Потребности можно удовлетворить, органы власти и уполномоченные организации обладают достаточными данными

1. Клиент уведомляется о предоставлении ему услуг и сервисов, в случае наступления закрепленных в НПА ЖС, при которых согласие на проактивное предоставление услуги и сервисов от клиента не требуется
2. Автоматически подбирается перечень услуг и сервисов для клиента на основании предварительного клиентского сценария
3. Если требуется непосредственное взаимодействие с клиентом для определения правомочности предоставления услуги, то производится запись клиента для такого взаимодействия, предоставляется информация о его местонахождении на клиентском пути
4. Если непосредственное взаимодействие с клиентом для определения правомочности предоставления услуги не требуется, то персонально подобранные услуги, меры поддержки и сервисы из клиентского сценария предоставляются (при наличии согласия от клиента) автоматически в «один клик» онлайн или не более 5 минут при личном взаимодействии
5. Фиксируется оценка удовлетворенности клиента по единой методике
6. Обратная связь используется для выявления и изучения потребности клиентов, проектирования/реинжиниринга услуг и сервисов



Потребности можно удовлетворить, органы власти и уполномоченные организации обладают достаточными данным

1. Клиент уведомляется о предоставлении ему услуг и сервисов, в случае наступления закрепленных в НПА ЖС, при которых согласие на проактивное предоставление услуги и сервисов от клиента не требуется
2. Автоматически подбирается перечень услуг и сервисов для клиента на основании предварительного клиентского сценария
3. Если требуется непосредственное взаимодействие с клиентом для определения правомочности предоставления услуги, то производится запись клиента для такого взаимодействия, предоставляется информация о его местонахождении на клиентском пути

Требования к клиентоцентричности в типовых точках взаимодействия с клиентами

У клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями вне зависимости от канала такого взаимодействия. Клиенту должна быть доступна полная история взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями в разрезах жизненных ситуаций, предоставленных услуг, мер поддержки и сервисов, точек взаимодействия



Роль в реализации клиентоцентричного подхода

- ▶ Информационное взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций с клиентами, предполагающее периодический или постоянный характер, должно сопровождаться предоставлением клиенту программного интерфейса приложения (API) для получения и передачи необходимых сведений
- ▶ Для программного взаимодействия должен быть предусмотрен легко и понятно реализуемый процесс получения, установки и эксплуатации программного обеспечения, основанный на едином стандарте
- ▶ Процесс подключения должен сопровождаться сервисом консультирования клиента в онлайн режиме, таким образом, чтобы средний срок подключения составлял не более суток
- ▶ Подключение к программным интерфейсам приложений должно осуществляться безвозмездно
- ▶ Использование программных интерфейсов приложений должно соответствовать высшему международному уровню доступности, быстродействия и безопасности данных



Длительное нахождение на территориях с особым режимом правового регулирования и инфраструктурных объектах

- ▶ Взаимодействие должно осуществляться в рамках цифровой сервисной экосистемы клиентского сопровождения полного цикла от момента возникновения у клиента потребности стать резидентом до реализации заявленных целей, включающей:
 1. единую технологическую платформу
 2. сервисный инструментарий управления договорными отношениями
 3. сервисы гибкой настройки предусмотренных специальных параметров регулирования
 4. сервисы проактивного предоставления услуг, мер поддержки
 5. гибкий инструментарий мониторинга и контроля эффективности и результативности в зависимости от особенностей профиля клиента и реализуемой им деятельности
- ▶ Для клиентов должен быть обеспечен режим недискриминационного доступа к необходимым для осуществления деятельности сервисам цифровой экосистемы, а также объектам инфраструктуры



Мобильные приложения Мобильные приложения должны:

- ▶ Отвечать требованиям к порталам и являться его адаптированной версией
- ▶ Быть общедоступными и бесплатными для загрузки
- ▶ Обеспечивать безопасность и конфиденциальность данных



Роль в реализации клиентоцентричного подхода

- ▶ Информационное взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций с клиентами, предполагающее периодический или постоянный характер, должно сопровождаться предоставлением клиенту программного интерфейса приложения (API) для получения и передачи необходимых сведений
- ▶ Для программного взаимодействия должен быть предусмотрен легко и понятно реализуемый процесс получения, установки и эксплуатации программного обеспечения, основанный на едином стандарте
- ▶ Процесс подключения должен сопровождаться сервисом консультирования клиента в онлайн режиме, таким образом, чтобы средний срок подключения составлял не более суток
- ▶ Подключение к программным интерфейсам приложений должно осуществляться безвозмездно
- ▶ Использование программных интерфейсов приложений должно соответствовать высшему международному уровню доступности, быстрой реакции и безопасности данных



Длительное нахождение на территориях с особым режимом правового регулирования и инфраструктурных объектах

- ▶ Взаимодействие должно осуществляться в рамках цифровой сервисной экосистемы клиентского сопровождения полного цикла от момента возникновения у клиента потребности стать резидентом до реализации заявленных целей, включающей:
 1. единую технологическую платформу
 2. сервисный инструментарий управления договорными отношениями
 3. сервисы гибкой настройки предусмотренных специальных параметров регулирования
 4. сервисы проактивного предоставления услуг, мер поддержки
 5. гибкий инструментарий мониторинга и контроля эффективности и результативности в зависимости от особенностей профиля клиента и реализуемой им деятельности
- ▶ Для клиентов должен быть обеспечен режим недискриминационного доступа к необходимым для осуществления деятельности сервисам цифровой экосистемы, а также объектам инфраструктуры



Мобильные приложения Мобильные приложения должны:

- ▶ Отвечать требованиям к порталам и являться его адаптированной версией
- ▶ Быть общедоступными и бесплатными для загрузки
- ▶ Обеспечивать безопасность и конфиденциальность данных
- ▶ Обладать настроенной системой персональных push-уведомлений (контентных, транзакционных и триггерных), позволяющих открывать приложение
- ▶ Обладать возможностью отключения, настройки частоты и категории рассылки push-уведомлений



Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах

- ▶ Взаимодействие с клиентом должно инициироваться в случаях: официального обращения клиента, упоминания органа власти или уполномоченной организации в тексте сообщения или комментирования официальной записи
- ▶ Время ответа на обращение клиента не должно превышать 4 часов для упоминаний и 2 часов в случае официального обращения или комментария к записи при максимальном уровне клиентоцентричности
- ▶ Основные шаги взаимодействия: оперативный анализ потребностей, подготовка лаконичного сообщения с проявлением заинтересованности в его решении, в случае невозможности представить краткий ответ, направление клиенту просьбы о переходе в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации



Чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники. Цифровые помощники должны:

- ▶ Обеспечивать информирование и консультирование, автоматизацию рутинных операций, получение обратной связи от клиентов
- ▶ Подстраиваться под особенности профиля клиентского сегмента при ответах



Телефон

- ▶ Количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух
- ▶ Клиент должен иметь возможность обратиться по телефону в любое удобное время



Письменное взаимодействие

- ▶ Обратная связь с уведомлением о получении письма должна предоставляться в течение 24 часов
- ▶ Должно включать в себя проактивное взаимодействие, инициированное органами власти и уполномоченными организациями, взаимодействие, инициированное клиентами



Личный прием

- ▶ Должен поддерживаться высокий уровень профессионального обслуживания (проявляется доброжелательность, обращение на «Вы», содействие в решении проблем и т. д.)
- ▶ Иностранцам должна быть предоставлена возможность разъяснения требований на языке международного общения
- ▶ За каждым клиентом должен быть закреплен персональный менеджер, обладающий навыками клиентоцентричного взаимодействия и осуществляющий помощь в предоставлении услуг, мер поддержки и сервисов исходя из потребностей клиентов в текущей жизненной ситуации, подбор, информирование и предоставление потенциально необходимых услуг, мер поддержки и сервисов клиенту на основе анализа его профиля



Взаимодействие через уполномоченного клиентом представителя

- ▶ Клиент должен иметь сервисную возможность уполномочить своего представителя для взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями
- ▶ При выборе представителя для организации взаимодействия должна быть возможность подключения информационной системы представителя, предусматривающей наличие искусственного интеллекта
- ▶ Клиенту должна быть доступна полная информация о взаимодействии представителя от имени клиента с органами власти и уполномоченными организациями
- ▶ Клиенту должна быть доступна удобная сервисная возможность смены или отказа от услуг уполномоченного представителя



Требования к сервисам по установлению и клиентской оценке обязательных требований. Реестр обязательных требований:

- ✓ Содержит исчерпывающий перечень требований, которые должен соблюдать клиент
- ✓ Наполняется и актуализируется органами, оценивающими соблюдение обязательных требований
- ✓ Должен обеспечивать для уполномоченного органа возможность формирования персонального исчерпывающего перечня обязательных требований к клиенту применительно к жизненной ситуации и профилю клиентского сегмента с учетом особенностей ведения деятельности



Клиенту обеспечиваются следующие возможности:

- ✓ Подтверждение отнесения к нему жизненной ситуации, профиля клиентского сегмента и обязательных требований, а также декларирования неприменимости к нему обязательных требований
- ✓ Самообследование и консультирование по вопросам формирования и ведения персонального исчерпывающего перечня обязательных требований
- ✓ Оценка обязательных требований и получение доступа к истории оценивания обязательных требований

Оценка клиентом предъявляемых к нему обязательных требований законодательства

Инструментарий оценки применения обязательных требований должен включать:

- ▶ Оценку понятности требования по 5-балльной шкале
- ▶ Оценку выполнимости требования по 5-балльной шкале

- ▶ Отметку о противоречии требований
- ▶ Оценку издержек соблюдения требования с помощью персонального калькулятора издержек
- ▶ Возможность направить обоснованное предложение по корректировке требования

Оценка клиентом разрабатываемых/проектируемых обязательных требований законодательства

Клиенту должен быть предоставлен персональный сервис участия в процедурах клиентской оценки проектируемых обязательных требований:

- ▶ Обсуждение уведомлений о разработке нормативных правовых актов — оценка преимуществ и недостатков альтернативных способов проектирования и реинжиниринга обязательных требований в форме публичного обсуждения
- ▶ Публичное обсуждение проекта НПА – оценка выгод и издержек, ограничений и рисков, связанных с установлением обязательных требований, предусмотренных проектом соответствующего нормативного правового акта
- ▶ Иные виды предусмотренных законодательством РФ публичных оценочных процедур

Разработчики обязательных требований при проведении оценочных процедур должны получать доступ к сведениям клиентских оценок в обезличенной форме или с указанием клиента при его согласии и учитывать эти сведения при разработке соответствующих НПА

Требования к сервисам по обеспечению соблюдения клиентами обязательных требований

Профилактическая оценка соблюдения клиентами обязательных требований осуществляется без взаимодействия с клиентом. Для каждого обязательного требования клиенту, должен быть доступен как минимум один понятный и реализуемый алгоритм действий, выполнение которого должно гарантировать соблюдение данного обязательного требования

Сервис профилактики нарушений

Клиенту предоставляется сервис профилактики нарушений обязательных требований, включающий:

- ▶ Автоматизированное самообследование соблюдения обязательных требований с возможностью предоставления по удобным для клиента каналам информации, необходимой контрольным (надзорным) органам для подтверждения соблюдения клиентом обязательных требований и для оценки добросовестности клиента при определении критериев риска
- ▶ Консультирование клиента по вопросам подтверждения соответствия обязательным требованиям
- ▶ Интерактивное отображение рискованного профиля клиента
- ▶ Применение мер стимулирования добросовестности

- ▶ Удаленное электронное взаимодействие по иным вопросам соблюдения обязательных требований

Контрольные (надзорные) мероприятия

Проведение контрольных (надзорных) мероприятий должно быть в первую очередь направлено на помощь клиентам в соблюдении обязательных требований и осуществляться только в случае невозможности подтверждения соблюдения клиентом обязательных требований

Сервис поддержки при проведении контрольных (надзорных) мероприятий

Клиенту должен быть предоставлен сервисный инструментарий поддержки при проведении контрольных (надзорных) мероприятий, включающий:

- ▶ Уведомления о проведении контрольных (надзорных) мероприятий с помощью удобных каналов коммуникации
- ▶ Перенос сроков проведения контрольного (надзорного) мероприятия при невозможности присутствия на нем клиента
- ▶ Получение, направление документов и ответов на запросы в форме электронных документов
- ▶ Документирование взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) органами
- ▶ Консультирование по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий и соответствующих им действий
- ▶ Сервис обжалования действий представителей контрольного (надзорного) органа и возмещения неправомерно причиненного вреда
- ▶ Ознакомление с материалами проверки и возможностью получения актуальной информации о ходе и результатах контрольного (надзорного) мероприятия
- ▶ Сервис привлечения к участию в проведении контрольных (надзорных) мероприятий представителей института уполномоченного по защите прав предпринимателей
- ▶ Определение представительства клиента при проведении контрольных (надзорных) мероприятий
- ▶ Сервис оценки временных и материальных затрат, а также полученного ущерба при проведении контрольных (надзорных) мероприятий
- ▶ Сервис, позволяющий проводить взаимодействие и обсуждение хода контрольных (надзорных) мероприятий между контрольным (надзорным) органом и клиентом в режиме видеоконференции, в том числе, в случаях рассмотрения жалоб и заявлений клиента, когда местонахождение клиента не позволяет принять участие непосредственно
- ▶ Сервис оценки качества предусмотренного выше инструментария.

Показатели клиентоцентричности

Таблица 1. Ключевые показатели внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении в разрезе уровней клиентоцентричности

Показатель	Уровень клиентоцентричности				
	1 звезда	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звёзд
1. Охват клиентскими сценариями (доля услуг и сервисов, предоставляемых клиентам в рамках клиентских сценариев)	≤ 35%	35,1% – 50%	50,1% – 70%	70,1% – 90%	90,1%– 100%
2. Оценка клиентами простоты (по степени трудозатратности) процесса удовлетворения их потребностей в процессе предоставления услуг и сервисов в рамках жизненной ситуации	Процент оценок «Легко» и «Скорее легко» в градации: 4 – «Легко», 3 – «Скорее легко», 2 – «Скорее сложно», 1 – «Сложно»				
	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%
3. Доля повторных запросов на получение услуги или сервиса (для пользователей, вернувшихся за той же самой услугой в течение 4 недель после формирования статуса в информационной системе об успешном ее получении)	7,1% – 10%	4,1% – 7%	1,1% – 4%	0,5% – 1%	0% – 0,5%
4. Доля услуг, мер поддержки и сервисов, индекс потребительской лояльности (NPS) по которым положителен	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%
5. Оценка удовлетворённости клиентов получением услуг и сервисов, клиентскими сценариями в рамках жизненных ситуаций	Процент оценок оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён» в градации: 4 – «Удовлетворён», 3– «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%
6. Оценка удовлетворенности клиентов снижением (отсутствием) затрат (финансовых, временных, логистических, организационных и т.д.) на выполнение обязательных требований	Процент оценок оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён» в градации: 4 – «Удовлетворён», 3– «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%
7. Оценка удовлетворённости клиентов снижением затрат, связанных с проведением мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований	Процент оценок оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён» в градации: 4 – «Удовлетворён», 3– «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%

Показатели клиентоцентричности

Таблица 2. Дополнительные показатели внедрения клиентоцентричного подхода в гос-ом и муниципальном управлении в разрезе уровней клиентоцентричности

Показатель	Уровень клиентоцентричности				
	1 звезда	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звёзд
1. Доля клиентских сценариев, для которых предусмотрена возможность проактивного предоставления услуг, мер поддержки и сервисов	Утверждён хотя бы один клиентский сценарий, для которого предусмотрена возможность проактивного предоставления услуг и сервисов	≥ 20%	20,1% – 35%	35,1% – 50%	50,1% – 70%
2. Доля клиентских сценариев, для которых предусмотрена возможность взаимодействия с помощью программных интерфейсов приложений (API)	≤ 35%	35,1% – 50%	50,1% – 70%	70,1% – 90%	90,1% – 100%
3. Степень удовлетворенности клиентов участием в оценке проектируемых обязательных требований	Процент оценок оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён» в градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%
4. Степень удовлетворённости клиентов сервисами информирования и обучения практическому использованию предоставляемых услуг, мер поддержки и сервисов	Процент оценок оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён» в градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%
5. Степень удовлетворённости клиентов каналами обратной связи	Процент оценок оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён» в градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%
6. Степень удовлетворённости клиентов временем клиентского пути (от возникновения потребности до ее удовл-ия)	Процент оценок оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён» в градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
	50,1% – 60%	60,1% – 70%	70,1% – 80%	80,1% – 90%	90,1% – 100%
7. Снижение издержек соблюдения обязательных требований относительно базового периода	5%	10%	20%	30%	50%
8. Доля обязательных информационных требований, оценка подтверждения выполнения которых полностью возможна на основе сведений государственных инф-х ресурсов	10%	30%	50%	80%	100%
9. Доля обязательных требований, в отношении которых сформированы статистически значимые оценки издержек их соблюдения	10%	30%	50%	80%	100%



Государство
для людей



государстводлялюдей.рф