

ВНЕДРЕНИЕ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МИНИСТЕРСТВЕ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ОКТАБРЬ 2023 ГОДА



МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

ОСНОВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ

Реализуется в рамках федерального проекта «Государство для людей» и является инструментом достижения одной из 42 инициатив социально-экономического развития России до 2030 года.

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ ФУНДАМЕНТ

Стандарт
«Государство для людей»

Стандарт
«Государство для бизнеса»

Стандарт
для внутреннего клиента

Стандарты устанавливают требования к анализу потребностей клиентов, к проектированию и выполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг.

Стандарты определяют правила организации внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, а также организации работы исполнителей государственных функций и услуг, которая непосредственно влияет на удовлетворение потребностей граждан и бизнеса.

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ

ЦЕЛЬ ВНЕДРЕНИЯ

- Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг
- Улучшение клиентского пути сотрудника
- Повышение уровня доверия, лояльности и удовлетворенности работой министерства со стороны граждан и организаций
- Улучшение администрирования и экономия ресурсов за счет возможности направлять ресурсы на решение наиболее значимых для граждан/работодателей задач
- Укрепление корпоративного духа сотрудников, снижение текучести кадров, повышение производительности

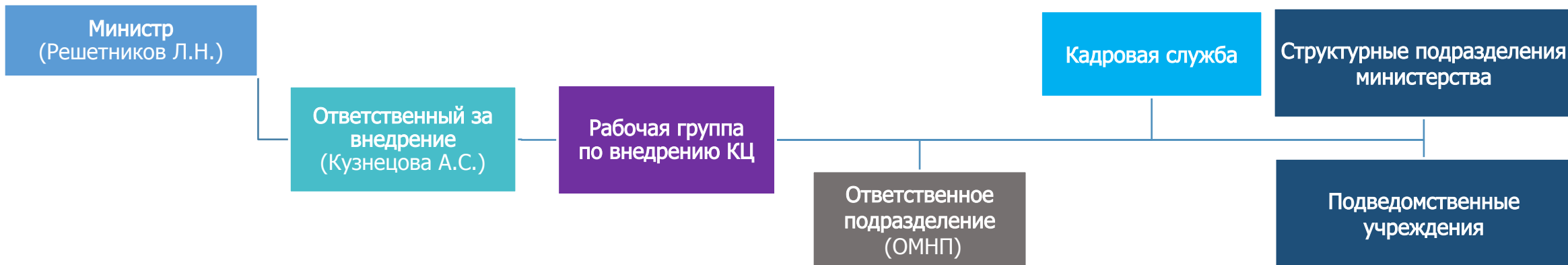
НОРМАТИВНЫЙ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЙ ФУНДАМЕНТ ВНЕДРЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

ДОКУМЕНТЫ

- Указ Президента Российской Федерации «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» от 21.07.2020 г № 474
- Перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р
- Постановление Губернатора Новосибирской области «О создании межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области» от 30.06.2023 №131
- Распоряжение Правительства Новосибирской области «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Новосибирской области» от 27.09.2023 №680-рп
- Приказ министерства экономического развития Новосибирской области от 28.09.2023 № 132 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности»
- Приказ министерства экономического развития Новосибирской области от 29.09.2023 № 133 «Об утверждении организационной модели внедрения клиентоцентричности в министерстве экономического развития Новосибирской области»

МОДЕЛЬ ВНЕДРЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В МИНИСТЕРСТВЕ

(приказ Минэкономразвития НСО от 29.09.2023 №133)



- определяет политику и направления внедрения КЦ;
- рассматривает и снимает разногласия;
- утверждает результаты внедрения КЦ;
- утверждает изменения в ДК.

- Как **председатель** рабочей группы:
- контролирует процесс внедрения КЦ;
 - представляет отчет о результатах внедрения КЦ;
 - дает поручения рабочей группе.

- Коллегиальный орган**
- формирует планы работ по внедрению КЦ;
 - рассматривает информацию о ходе внедрения КЦ;
 - рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «Дорожной карты»;
 - рассматривает и снимает разногласия;
 - представляет министру доклады о ходе внедрения КЦ.

- методологическое сопровождение внедрения КЦ;
- координирует работу по реализации мероприятий КЦ;
- обеспечивает деятельность и исполнение решений рабочей группы;
- проводит мониторинг удовлетворенности основными функциями министерства.

- реализует мероприятия по внедрению КЦ в части кадровых технологий и по направлению внедрения стандарта для внутреннего клиента;
- направляет на рассмотрение рабочей группы отчеты о реализации мероприятий.

- Подразделения:**
- реализуют мероприятия по внедрению КЦ;
 - обеспечивают исполнение решений рабочей группы;
 - дают предложения по обеспечению результатов.
- Учреждения:**
- исполняют поручения министра;
 - предоставляют информацию о ходе реализации мероприятий;
 - представляют предложения по внедрению КЦ в подведомственных учреждениях и др.