



ПРАВИТЕЛЬСТВО САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 1 декабря 2023 года № 1111-П

г. Саратов

### **О внедрении клиентоцентричного подхода в деятельность исполнительных органов Саратовской области**

На основании Устава (Основного Закона) Саратовской области, с целью реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Саратовской области, утвержденного распоряжением Правительства Саратовской области от 2 октября 2023 года № 349-Пр, Правительство Саратовской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

организационную модель внедрения клиентоцентричности в Саратовской области (приложение № 1);

Положение о порядке ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов Саратовской области (приложение № 2);

Положение о рабочей группе по координации и контролю внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Саратовской области (приложение № 3), созданной распоряжением Правительства Саратовской области от 2 октября 2023 года № 349-Пр.

2. Министерству информации и массовых коммуникаций области опубликовать настоящее постановление в течение десяти дней со дня его подписания.

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

**Губернатор  
Саратовской области**



**Р.В. Бусаргин**

УТВЕРЖДЕНА  
постановлением Правительства  
Саратовской области  
от 1 декабря 2023 года № 1111-П

## **Организационная модель внедрения клиентоцентричности в Саратовской области**

Организационная модель развития клиентоцентричности определяет перечень участников внедрения клиентоцентричности и их функции.

### **Ответственный за внедрение клиентоцентричности**

1. Ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Саратовской области (далее – Ответственный за внедрение клиентоцентричности) назначается распоряжением Губернатора Саратовской области.

2. Ответственный за внедрение клиентоцентричности:  
определяет политику и направления внедрения клиентоцентричности;  
контролирует процесс внедрения клиентоцентричности;  
выполняет функции председателя рабочей группы по внедрению клиентоцентричности;  
представляет отчеты в Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации о результатах внедрения клиентоцентричности.

### **Рабочая группа по внедрению клиентоцентричности**

3. Рабочая группа по координации и контролю внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Саратовской области (далее – Рабочая группа) является коллегиальным органом и создается распоряжением Правительства Саратовской области.

4. Рабочая группа:  
рассматривает информацию о ходе внедрения клиентоцентричности;  
принимает решения по вопросам внедрения клиентоцентричности;  
рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению клиентоцентричности;  
утверждает описания целевых состояний жизненных ситуаций в области, а также межведомственный план мероприятий по их достижению.

### **Уполномоченный исполнительный орган области по внедрению кlientоцентричности**

5. Уполномоченным исполнительным органом по внедрению клиентоцентричности в области (далее – Уполномоченный орган) является исполнительный орган области, определенный в Плане мероприятий

«дорожной карте» по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Саратовской области (далее – «дорожная карта») ответственным за реализацию организационных мероприятий и координацию внедрения клиентоцентричности в исполнительных органах области.

6. Уполномоченный орган:

обеспечивает методологическое сопровождение внедрения клиентоцентричности;

координирует работу по реализации мероприятий по внедрению клиентоцентричности;

обеспечивает деятельность Рабочей группы;

является ответственным за реализацию «дорожной карты».

### **Исполнительные органы области**

7. Исполнительные органы области осуществляют исполнительно-распорядительные функции по закрепленным за ними полномочиям в рамках внедрения стандартов и принципов клиентоцентричности.

8. Исполнительные органы области:

реализуют «дорожную карту» исполнительного органа области;

обеспечивают межведомственное взаимодействие при реализации отдельных мероприятий «дорожной карты» исполнительного органа области;

дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения клиентоцентричности;

формируют и направляют Ответственному за внедрение клиентоцентричности отчеты о реализации мероприятий «дорожной карты» ведомства.

9. Исполнительные органы области, определенные в «дорожной карте» ответственными за реализацию отдельных мероприятий:

реализуют отдельные мероприятия «дорожной карты»;

обеспечивают межведомственное взаимодействие при реализации отдельных мероприятий «дорожных карт» ведомств.

**УТВЕРЖДЕНО**

постановлением Правительства

Саратовской области

от 1 декабря 2023 года № 1111-П

**Положение**

**о порядке ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов Саратовской области**

**I. Общие положения**

Внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в исполнительных органах области предполагает изучение и переработку процессов деятельности исполнительного органа области с тем, чтобы они соответствовали принципам и стандартам «Правила клиентоцентричности», включая «Государство для людей», «Государство для бизнеса», «Стандарт для внутреннего клиента».

Составление реестра таких процессов необходимо для их дальнейшего реинжиниринга в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности.

Настоящее Положение разработано с целью регламентации формирования и ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов (далее – Реестр) исполнительных органов области.

В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

кlientоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

кlient – лицо, которое взаимодействует с исполнительным органом области в следующих статусах:

а) внешний клиент – гражданин или представитель бизнеса (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый);

б) внутренний клиент – лицо, замещающее должность государственной гражданской службы в исполнительном органе области, а также работник, замещающий должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы, и осуществляющий техническое обеспечение деятельности исполнительного органа области;

процесс – повторяемая совокупность логически взаимосвязанных действий и процедур, направленных на осуществление исполнительным органом области своих полномочий при взаимодействии с клиентом;

услуги – деятельность исполнительного органа области, связанная с предоставлением государственных услуг в значении Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

сервисы – онлайн-платформы, предназначенные для обеспечения информационного взаимодействия внешних клиентов и исполнительного органа области;

меры поддержки – меры стимулирования развития деятельности субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности;

государственный контроль (надзор) – деятельность исполнительного органа области в значении Федерального закона «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»;

жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с исполнительным органом области;

владелец процесса – должностное лицо исполнительного органа области, ответственное за достижение результата процесса, выполнение показателей процесса и дальнейшее улучшение процесса;

ценность – это степень, в которой соответствующая услуга (функция, поддержка) соответствует потребностям, ожиданиям и требованиям клиента;

реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов в целях оптимизации деятельности исполнительного органа области для обеспечения соответствия требованиям Стандартов клиентоцентричности.

## **II. Порядок формирования Реестра**

Исполнительный орган области определяет ответственного по формированию первоначальной версии Реестра и ответственных за дальнейшее ведение Реестра. Ответственным за формирование первоначальной версии Реестра может быть назначен конкретный сотрудник или структурное подразделение в лице руководителя этого структурного подразделения. Допускается указывать нескольких ответственных, указав зоны их ответственности, например, в части группы процессов по оказанию государственных услуг, предоставления мер государственной поддержки и т.д.

Для формирования Реестра используется Перечень типовых процессов (приложение № 1) и шаблон Реестра (приложение № 2).

Перечень типовых процессов содержит процессы, которые потенциально могут осуществляться в исполнительном органе области и имеют ценность для клиента. При формировании Реестра исполнительного органа области в него включаются из Перечня типовых процессов только те процессы, которые осуществляются исполнительным органом области.

В случае, если при оказании услуги, реализации функции или предоставлении сервиса задействованы процессы, которых нет в Перечне типовых процессов, включение их в Реестр осуществляется на усмотрение исполнительного органа области.

В шаблоне Реестра обязательными для заполнения являются графы, отмеченные звездочкой (\*). Остальные графы являются опциональными.

Не допускается объединять ячейки в графе «название услуги» и в других графах, где информация для разных процессов повторяется. Следует дублировать эту информацию для упрощения работы с Реестром при сортировке, фильтрации и поиска по процессам.

В графе «Идентификатор процесса\*» необходимо указать уникальный идентификатор процесса. Рекомендуется использовать цифровые обозначения из Перечня типовых процессов по порядку их внесения в Реестр.

В графе «Жизненная ситуация» предлагается указать одну или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Если функция, услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то поле может быть оставлено пустым.

В графе «Название услуги, функции, сервиса\*» необходимо указать название соответствующей услуги, функции или сервиса.

В графе «Регулирующий акт» предлагается указать правовой акт, которым регулируется осуществление функции, предоставление услуги или сервиса.

В графе «Группа процессов» предлагается указать группу, в которую входит процесс, согласно группировке из Перечня типовых процессов.

В графе «Название процесса\*» необходимо указывать названия процессов из Перечня типовых процессов, даже если в самом исполнительном органе области их названия могут отличаться.

В графе «Ответственный за процесс\*» необходимо указать лицо, которое будет выступать ответственным за реинжиниринг процесса. Такой ответственный выступает в роли «внутреннего заказчика» в рамках реинжиниринга услуги: он формирует целевое видение процесса и непосредственно координирует осуществление реинжиниринга процесса (внесение изменений в регламенты, инструкции или информационные системы).

В графе «Статус процесса\*» необходимо указать статус реинжиниринга. Предлагается использовать следующие статусы:

- в очереди на исследование;
- идет исследование;
- в очереди на реинжиниринг;
- проходит реинжиниринг;
- прошел реинжиниринг.

В графе «Клиент» предлагается указать образ конечного получателя результата соответствующей функции, услуги или сервиса.

В графе «Ценность для клиента» предлагается указать, какую ценность имеет соответствующая функция, услуга или сервис для конечного получателя. Рекомендуется использовать примеры из Перечня типовых процессов.

В графе «Данные на входе» предлагается указать, получение каких сведений и (или) документов необходимо для начала процесса. Например, это может быть какой-либо результат предыдущего процесса, данные от заявителя или данные от информационной системы.

В графе «Результат на выходе» предлагается указать, какой результат получается при завершении процесса. Результатом могут быть как сведения или документ (например, справка), так и, например, внесение записи в Реестр.

В графе «Связь с другими процессами» предлагается указать идентификаторы процессов, которые связаны с указанным процессом. Также может быть указан тип такой связи, например, предшествующий (или последующий) процесс.

В графе «Вид процесса» предлагается указать, осуществляется ли процесс автоматически, например, в рамках работы информационной системы, или же осуществляется вручную сотрудниками исполнительного органа области.

В графе «Точка размещения в цифровом виде» в случае, если услуга или сервис существуют в электронном виде, предлагается указать, в какой точке они доступны – ЕПГУ и (или) сайт исполнительного органа области.

На первом этапе формирования Реестра необходимо составить перечень всех услуг, сервисов и функций, в отношении которых исполнительный орган области непосредственно оказывает услуги, предоставляет сервисы и реализует функции. В случае, если исполнительный орган области является лишь регулятором, но самостоятельно не оказывает услугу, не предоставляет сервис и не реализует функцию, то услуга, сервис и функция в Реестр не включаются.

В случае, если полномочия по оказанию услуги, предоставлению сервиса или выполнению функции переданы в подведомственные исполнительному органу области организации и учреждения, то соответствующая функция (услуга, сервис) не включается в Реестр.

В случае, если один процесс в рамках одной функции (услуги, сервиса) выполняется двумя или более исполнительными органами области совместно, то каждый из выполняющих такой процесс исполнительный орган области должен включить процесс в свой Реестр и работать над его реинжинирингом совместно.

На втором этапе формирования Реестра для каждой услуги, сервиса и функции необходимо подготовить или взять готовое описание порядка их предоставления. Такое описание должно основываться на административном регламенте (или ином регламентирующем документе), но при этом учитывать и отдавать приоритет реальному порядку осуществления функции (услуги, сервиса). Необходимо выделить в этом описании процессы, присутствующие в Перечне типовых процессов, и внести такие процессы в Реестр. При заполнении Реестра исполнительный орган области может соотносить с услугой, функцией или сервисом любые процессы из Перечня типовых процессов вне зависимости от того, в какую группу они включены.

Первоначальная версия Реестра считается сформированной, когда такой Реестр содержит все направления деятельности, включенные в «дорожную карту» исполнительного органа области, утвержденную распоряжением Правительства Саратовской области от 2 октября 2023 года № 349-Пр.

Сформированная первоначальная версия Реестра подлежит согласованию со всеми заинтересованными структурными подразделениями исполнительного органа области. Ответственный за внедрение клиентоцентричности в исполнительном органе области осуществляет утверждение первоначальной версии Реестра, его последующее размещение и хранение, а также доступ сотрудникам исполнительного органа области к актуальной версии Реестра.

### **III. Порядок внесения изменений в Реестр**

Изменения, которые могут вноситься в Реестр, можно разделить на изменение формы Реестра и изменение содержания Реестра. Изменение формы – это исключение, добавление или изменение названия граф Реестра. Изменение содержания – это исключение, добавление или изменение строк Реестра, то есть отдельных процессов. Изменения содержания реестра также можно разделить на конкретные виды изменений, например, изменение статуса реинжиниринга или изменение отнесения к жизненной ситуации.

Право на внесение изменений в Реестр имеются только у ответственного за внедрение клиентоцентричности в исполнительном органе области.

Внесение изменений в Реестр инициируют владельцы процессов. Для внесения изменений в Реестр владелец процесса формирует на имя ответственного за внедрение клиентоцентричности в исполнительном органе области запрос, где описывает, какой процесс необходимо добавить (исключить) и по каким основаниям, и размещает запрос в системе электронного документооборота (СЭД) для согласования с соответствующими структурными подразделениями и должностными лицами исполнительного органа области.



Приложение № 1  
к Положению о порядке ведения реестра  
межведомственных и внутриведомственных  
процессов исполнительных органов  
Саратовской области

**Перечень  
типовых процессов исполнительных органов Саратовской области**

№ п/п	Направление деятельности исполнительного органа области	Наименование процесса	Цель выполнения процесса
1	2	3	4
1.	Предоставление государственных услуг	1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги  1.2. Организация подачи заявителем запроса  1.3. Прием и регистрация запроса заявителя	Цель: получение клиентом полной и достоверной информации о порядке предоставлении услуги независимо от способа информирования. Ценность: осведомленность клиента о порядке предоставления государственной услуги Цель: обеспечение реализации права клиента на получение государственной услуги. Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением государственной услуги Цель: фиксация момента начала предоставления государственной услуги. Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет оптимизации внутренних / технических процедур, проводимых в рамках предоставления услуги.

<p>1.4. Контроль оплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги и уплаты иных платежей (при необходимости)</p>	<p>Цель: обеспечение возможности предоставления государственной услуги.          Ценность: сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги</p>
<p>1.5. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в порядке межведомственного взаимодействия</p>	<p>Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги.          Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования межведомственных процедур, сокращение временных и финансовых затрат, связанных с получением государственной услуги</p>
<p>1.6. Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения</p>	<p>Цель: обеспечение принятия решения по запросу.          Ценность: сокращение общего срока предоставления услуги за счет использования внутриведомственных процедур</p>
<p>1.7. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах</p>	<p>Цель: своевременное предоставление клиенту информации о завершении выполнения исполнительным органом области предусмотренных действий в процессе предоставления государственной услуги.          Ценность: оперативное информирование клиента о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах в целях обеспечения реализации им своих прав и защиты законных интересов</p>
<p>1.8. Предоставление результата государственной услуги</p>	<p>Цель: удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной услуги.          Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме</p>
<p>1.9. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)</p>	<p>Цель: получение обратной связи от клиента о качестве предоставления государственной услуги.          Ценность: возможность оценки клиентом качества предоставления государственной услуги доступным ему способом и в удобное время</p>

		<p>1.10. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа области, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц</p>	<p>Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении.          Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении</p>
2.	Предоставление мер государственной поддержки	<p>2.1. Финансирование реализации меры поддержки</p> <p>2.2. Информирование о мере поддержки</p> <p>2.3. Организация направления заявления на получение меры поддержки</p> <p>2.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия</p> <p>2.5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения</p>	<p>Цель: финансовое обеспечение возможности реализации меры поддержки.          Ценность: обеспечение фактической возможности беспрепятственной реализации клиентом своих прав и законных интересов в установленном порядке</p> <p>Цель: обеспечение получение клиентом полной и достоверной информации о предоставлении мер поддержки независимо от способа информирования.          Ценность: осведомленность клиента о предоставлении мер поддержки</p> <p>Цель: обеспечение реализации права клиента на получение меры поддержки.          Ценность: доступность, простота и удобство обращения за получением меры поддержки</p> <p>Цель: формирование полного комплекта документов (сведений), необходимых для предоставления мер поддержки.          Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования межведомственных процедур, сокращения временных и финансовых затрат, связанных с получением мер поддержки</p> <p>Цель: обеспечение принятия решения по заявлению о предоставлении меры поддержки.          Ценность: сокращение общего срока предоставления мер поддержки за счет использования внутриведомственных процедур</p>

	<p>2.6. Предоставление меры поддержки</p> <p>2.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) исполнительного органа области, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц</p>	<p>Цель: выполнение социальных обязательств, удовлетворение потребности клиента, обратившегося за предоставлением государственной меры поддержки.</p> <p>Ценность: заинтересованность клиента в получении результата услуги в наиболее удобной форме</p> <p>Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при предоставлении меры поддержки, исправления возникающих ошибок в правоприменении.</p> <p>Ценность: доступ к защите своих прав и законных интересов при получении меры поддержки, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении</p>
<p>3. Государственный контроль (надзор)</p>	<p>3.1. Планирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий</p> <p>3.2. Принятие решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия</p> <p>3.3. Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия</p> <p>3.4. Запрос и получение документов (сведений), выполнение иных мероприятий в порядке межведомственного взаимодействия при осуществлении контроля (надзора)</p>	<p>Цель: ежегодное планирование контрольной (надзорной) деятельности, обеспечение реализации контрольных (надзорных) функций исполнительного органа области.</p> <p>Ценность: прогнозирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий в отношении клиента (деятельности клиента)</p> <p>Цель: обеспечение осуществления контрольной (надзорной) функции исполнительного органа области.</p> <p>Ценность: обеспечение защиты законных интересов клиента при принятии решения о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, исключение принятия необоснованных решений о проведении таких мероприятий</p> <p>Цель: непосредственное осуществление контрольной (надзорной) функции.</p> <p>Ценность: приоритет контрольных (надзорных) мероприятий без взаимодействия с контролируемым лицом, минимизация временных и иных затрат клиента, связанных с осуществлением в отношении него контрольной (надзорной) деятельности</p> <p>Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора).</p> <p>Ценность: минимизация взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) исполнительными органами области</p>

<p>3.5. Оформление результатов контрольного (надзорного) мероприятия и ознакомление с его результатами</p>	<p>Цель: документальная фиксация результатов контрольного (надзорного) мероприятия, оперативное уведомление о таких результатах контролируемого лица.          Ценность: полная документальной фиксации выявленных нарушений обязательных требований, оперативность уведомления клиента о результатах контрольных (надзорных) мероприятий</p>
<p>3.6. Обжалование решений контрольных (надзорных) исполнительных органов области, действий (бездействия) их должностных лиц</p>	<p>Цель: обеспечение принятия законных и обоснованных решений (совершения действий) при осуществлении контроля (надзора), исправления возникающих ошибок в правоприменении.          Ценность: доступ клиентов к защите своих прав и законных интересов, затрагиваемых при осуществлении контроля (надзора), возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении</p>
<p>3.7. Контроль за исполнением решений контрольных (надзорных) исполнительных органов области</p>	<p>Цель: обеспечение исполнения решений по результатам контрольных (надзорных) мероприятий.          Ценность: минимизация участия клиента в осуществлении контроля за исполнением решений контрольных (надзорных) исполнительных органов области</p>
<p>3.8. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) исполнительных органов области</p>	<p>Цель: определение результативности и эффективности контрольной (надзорной) деятельности.          Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено</p>
<p>3.9. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям</p>	<p>Цель: стимулирование соблюдения обязательных требований клиентами, превенция причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, повышение информированности о соблюдении обязательных требований.          Ценность: устранение условий, причин и факторов, способных привести к нарушениям обязательных требований и (или) причинению вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, создание условий для доведения обязательных требований до клиентов, повышение информированности клиентов о способах их соблюдения</p>

		3.10. Независимая оценка соблюдения обязательных требований	Цель: организация и формирование эффективной системы контроля (надзора), экономия средств публично-правового воздействия при осуществлении контроля (надзора). Ценность: минимизация взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) исполнительными органами области за счет возможности оценки соблюдения обязательных требований без проведения проверочных мероприятий
4.	Рассмотрение обращений и запросов	<p>4.1. Прием и регистрация обращений и запросов</p> <p>4.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов</p> <p>4.3. Переадресация обращений в государственный орган области, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции)</p> <p>4.4. Уведомление о переадресации обращения по компетенции</p> <p>4.5. Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них</p> <p>4.4. Личный прием граждан</p>	<p>Цель: фиксация момента поступления обращения или запроса. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет оптимизации внутренних/технических процедур</p> <p>Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено</p> <p>Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса по существу (компетентным органом). Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет отсутствия необходимости возврата некорректно направленного обращения или запроса клиенту</p> <p>Цель: своевременное предоставление клиенту информации о переадресации его обращения. Ценность: оперативное информирование клиента о рассмотрении его обращения иным органом в соответствии с компетенцией</p> <p>Цель: обеспечение принятия решения по обращению или запросу. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения или запроса за счет использования внутренних процедур</p> <p>Цель: обеспечение оперативного принятия решения по личному обращению, обеспечение принципа открытости. Ценность: сокращение общего срока рассмотрения обращения, возможность получения ответа по существу обращения непосредственно в ходе личного приема граждан</p>

		4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	Цель: обеспечение рассмотрения обращения или запроса в установленном порядке. Ценность: непосредственной ценности для клиента не выявлено
5.	Обеспечения доступа к информации о деятельности	5.1. Размещение информации о деятельности исполнительного органа области  5.2. Предоставления информации о деятельности исполнительного органа области по запросам	Цель: обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности исполнительного органа области, запрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к информации о деятельности исполнительного органа области, запрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом  Цель: адресное направление клиенту информации о деятельности исполнительного органа области, запрагивающей его интересы. Ценность: доступ клиента к интересующей его информации о деятельности исполнительного органа области доступным и удобным ему способом
6.	Организация отношений с внутренним клиентом	6.1. Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)  6.2. Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу)  6.3. Аттестация государственных гражданских служащих	Цель: кадровое комплектование исполнительного органа области. Ценность: реализация права на труд в исполнительном органе области, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права  Цель: соблюдение требования законодательства для гражданина, впервые поступающего на государственную службу, в целях проверки его соответствия замещаемой должности. Ценность: гарантии обеспечения реализации права на труд в исполнительном органе области по итогам выполнения установленных процедур, отсутствие необоснованных препятствий в реализации данного права  Цель: определение соответствия государственного гражданского служащего замещаемой должности. Ценность: результаты аттестации влияют на дальнейшую служебную деятельность и ее перспективы, учитываются при принятии кадровых и иных решений (например, о назначении на вышестоящую должность, понижении в должности)

<p>6.4. Предоставление отпуска</p> <p>Цель: исполнение обязанности по предоставлению времени отдыха.          Ценность: реализация права на отдых и иных прав, связанных с ним</p>	
<p>6.5. Направление в служебную командировку</p> <p>Цель: обеспечение реализации полномочий исполнительного органа области.          Ценность: соблюдение прав государственного гражданского служащего (работника) в связи с направлением в служебную командировку</p>	
<p>6.6. Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности</p> <p>Цель: обеспечение реализации полномочий исполнительного органа области.          Ценность: соблюдение прав и охрана законных интересов государственного гражданского служащего (работника) в связи с переводом на иную должность (другую работу) или перемещением, реализация соответствующих трудовых прав гарантий</p>	
<p>6.7. Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора)</p> <p>Цель: обеспечение реализации полномочий исполнительного органа области.          Ценность: реализация права распоряжаться своими способностями к труду, исключение необоснованных препятствий в реализации данного права</p>	
<p>6.8. Предотвращение и урегулирование конфликта интересов</p> <p>Цель: недопущение причинения вреда законным интересам граждан, организаций, общества, Российской Федерации.          Ценность: исключение признания решений и (или) действий (бездействия) при выполнении служебных обязанностей принятыми (совершенными) из личной заинтересованности</p>	
<p>6.9. Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера</p> <p>Цель: противодействие и профилактика коррупции.          Ценность: простота декларирования сведений, сокращение временных и финансовых затрат за счет использования межведомственных процедур, понятная система проверки и оценки сведений</p>	



<p>Цель: обеспечение проверки соблюдения принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.</p> <p>Ценность: простота декларирования сведений, понятная и прозрачная система их оценки</p>	<p>6.10. Представление сведений о размещении информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет</p>	
<p>Цель: положительная мотивация и стимулирование государственных гражданских служащих (работников).</p> <p>Ценность: положительная оценка результатов службы (работы), моральная и материальная удовлетворенность службой (работой), возможность дальнейшего продвижения по службе (работе)</p>	<p>6.11. Применение мер поощрения</p>	
<p>Цель: общая и частная превенция нарушений служебной (трудовой) дисциплины.</p> <p>Ценность: простота системы проверки и оценки допущенных нарушений служебной (трудовой) дисциплины, избрания меры дисциплинарного взыскания</p>	<p>6.12. Привлечение к дисциплинарной ответственности</p>	
<p>Цель: дополнительное материальное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи.</p> <p>Ценность: создание благоприятных материальных условий службы (труда), материальная поддержка в сложных жизненных ситуациях</p>	<p>6.13. Оказание материальной помощи</p>	
<p>Цель: дополнительное стимулирование государственного гражданского служащего (работника), оказание помощи.</p> <p>Ценность: создание благоприятных условий службы (труда), социальное обеспечение, надлежащая компенсация расходов, понесенных в связи со служебной (трудовой) деятельностью</p>	<p>6.14. Предоставление государственных социальных гарантий (в том числе оплата пособия по временной нетрудоспособности)</p>	
<p>Цель: создание условий для эффективной реализации отдельных полномочий исполнительного органа области.</p> <p>Ценность: обеспечение условий, позволяющих беспрепятственно и эффективно выполнять служебные (трудовые) обязанности в установленном порядке</p>	<p>6.15. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей (в том числе установка персонального компьютера и программного обеспечения; устранение неполадок в работе персонального компьютера и программного</p>	

	<p>обеспечения, обеспечение мебели, оборудованием; обеспечение канцелярскими принадлежностями и хозяйственными товарами и т.д.)</p>	
<p>6.16. Организация документооборота и оперативного взаимодействия</p>		<p>Цель: документальное обеспечение реализации отдельных полномочий исполнительного органа области и защита информации.          Ценность: удобство работы с документами и служебной информацией, обеспечение оперативного выполнения поручений</p>
<p>6.17. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей</p>		<p>Цель: обеспечение реализации отдельных полномочий исполнительного органа области.          Ценность: непосредственное выполнение трудовой функции, качество которого влияет на продвижение по службе (работе), премирование, применение мер ответственности и иные процессы в рамках служебной (трудовой) деятельности</p>
<p>6.18. Прекращение служебного контракта (трудового договора)</p>		<p>Цель: баланс частных и публичных интересов в связи с прекращением служебных (трудовых) отношений.          Ценность: обеспечение трудовых гарантий при прекращении служебных (трудовых) отношений, простота процедур, связанных с увольнением</p>
<p>6.19. Индивидуальный служебный (трудовой) спор</p>		<p>Цель: обеспечение принятия представителем нанимателя (работодателем) законных и обоснованных решений (совершения действий), исправления возникающих ошибок в правоприменении.          Ценность: доступ к защите прав и законных интересов внутреннего клиента, возможность быстрого и эффективного исправления ошибок в правоприменении</p>

<p>6.20. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти</p>	<p>Цель: внедрение клиентоцентричного подхода по работе с кадровым составом исполнительного органа области. Ценность: упрощенная адаптация, понятная система мотивации, перспективы профессионального развития (карьерный рост) и комфортная корпоративная среда для государственного гражданского служащего (работника)</p>
<p>6.21. Выплата заработной платы</p>	<p>Цель: вознаграждение за выполнение трудовых обязанностей. Ценность: мотиватор для работы, средства к существованию</p>
<p>6.22. Оплата отпуска</p>	<p>Цель: исполнение обязанности по предоставлению времени отдыха. Ценность: реализация права на отдых</p>
<p>6.23. Выплата денежной компенсации при неиспользовании путевки на санаторно-курортное лечение</p>	<p>Цель: исполнение обязанности по предоставлению дополнительных государственных гарантий. Ценность: возможность выбора формы и способа оздоровления</p>
<p>6.24. Выплата при увольнении</p>	<p>Цель: баланс частных и публичных интересов в связи с прекращением служебных (трудовых) отношений. Ценность: реализация трудовых гарантий при прекращении служебных (трудовых) отношений</p>
<p>6.25. Предоставление налогового вычета на ребенка</p>	<p>Цель: исполнение обязанности по предоставлению стандартного налогового вычета. Ценность: реализация права на льготы по налогообложению</p>
<p>6.26. Инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности</p>	<p>Цель: довести до работника действующие нормы охраны труда и техники безопасности. Ценность: умение действовать в соответствии с требованиями по обеспечению безопасных условий труда</p>



Приложение № 3

УТВЕРЖДЕНО

постановлением Правительства  
Саратовской области

от 1 декабря 2023 года № 1111-П

**Положение**  
**о рабочей группе по координации и контролю внедрения принципов**  
**клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов**  
**Саратовской области**

1. Настоящее Положение определяет статус, а также базовые принципы функционирования рабочей группы по координации и контролю внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов Саратовской области (далее – рабочая группа) в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р.

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Саратовской области, а также настоящим Положением.

3. Рабочая группа формируется в целях координации и методического обеспечения процессов совершенствования деятельности исполнительных органов области при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области, в том числе посредством рассмотрения и принятия согласованных решений по вопросам:

а) комплексного обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений исполнительных органов области, а также граждан, субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности в сфере установленных функций исполнительных органов области;

б) практического применения и обеспечения доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в деятельность исполнительных органов области;

в) разработки предложений и определения приоритетных проектов исполнительных органов области по внедрению принципов клиентоцентричности, выработки критериев оценки их эффективности и мониторинга хода внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области.

4. Основными задачами функционирования рабочей группы являются:

а) разработка предложений по формированию и актуализации перечня мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области;

б) обеспечение контроля хода реализации «дорожных карт» по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области;

в) разработка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в сфере установленных функций исполнительных органов области;

г) обеспечение проведения программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в деятельность исполнительных органов области;

д) выработка предложений по внесению изменений в федеральное законодательство и нормативные правовые акты области, а также исполнительных органов области в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в сфере установленных функций исполнительных органов области;

е) обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических документов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области;

ж) выработка и принятие иных решений для достижения целей формирования рабочей группы.

5. Организационно-техническое обеспечение деятельности рабочей группы, а также экспертно-методологическое и информационно-аналитическое сопровождение процессов внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность исполнительных органов области осуществляет министерство экономического развития области.

6. Для обеспечения достижения целей формирования и задач функционирования рабочей группы в соответствии с решением рабочей группы могут быть сформированы экспертные группы и проектные комитеты рабочей группы.

7. Решения рабочей группы принимаются в рамках проведения заседаний рабочей группы, которые могут проводиться в очной, дистанционной или заочной форме. Заседания рабочей группы проводятся по мере необходимости или по решению председателя рабочей группы.

8. Председатель рабочей группы определяет время и место (в случае проведения очного заседания рабочей группы) проведения заседания рабочей группы, а также утверждает повестку заседания рабочей группы. Члены рабочей группы вправе вносить предложения по включению дополнительных вопросов в повестку заседания рабочей группы. Решение о включении дополнительных вопросов в повестку заседания рабочей группы принимается на основе консенсуса или простым большинством голосов членов рабочей группы, присутствующих на заседании рабочей группы.

9. Рабочая группа правомочна принимать решения, если на ее заседании присутствует не менее половины членов рабочей группы. Решения рабочей группы оформляются протоколом заседания рабочей группы на основании голосования членов рабочей группы.

10. Протоколы заседаний рабочей группы доводятся до сведения членов рабочей группы в электронной форме, в том числе с использованием системы электронного документооборота. Разногласия, возникающие при принятии решений рабочей группы, устраняются посредством проведения согласительных совещаний.

11. Рабочая группа для достижения целей ее формирования имеет право:

а) приглашать на свои заседания представителей органов местного самоуправления, а также заинтересованных организаций, граждан;

б) направлять своих представителей для участия в проводимых органами местного самоуправления, другими органами и организациями мероприятиях, на которых обсуждаются вопросы, касающиеся целей формирования рабочей группы, по согласованию с указанными органами и организациями;

в) привлекать к деятельности рабочей группы, в том числе в рамках ее экспертных групп, специалистов в соответствующих сферах по согласованию с ними.

---