



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**
(Минобрнауки РД)

ПРИКАЗ

«02» 10 2023 г.

№ 09-02-966/23

Махачкала

Об утверждении Концепции внедрения клиентоцентричности

В соответствии с приказом Министерства образования и науки Республики Дагестан от 13 июля 2023 г. № 01-02-754/23 «О рабочей группе по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан и пунктом 2.1 Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Республики Дагестан, утвержденного протоколом заседания рабочей группы от 27 июля 2023 г. № 1,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Концепцию внедрения клиентоцентричности в деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан (далее – Концепция).
2. Руководителям структурных подразделений Минобрнауки РД принять Концепцию к руководству и обеспечить ее реализацию.
3. Определить Управление кадрового и документационного обеспечения Минобрнауки РД (Омарова К.М.) уполномоченным структурным подразделением по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельности Минобрнауки РД.
4. ГКУ РД «Информационно-аналитический центр» (Амиралиев К.Н.) разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства образования и науки Республики Дагестан (www.dagminobr.ru).
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Далгатову А.О.

Министр

Я. Бучаев

К О Н Ц Е П Ц И Я

внедрения клиентоцентричности в деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан

I. Общие положения

1.1. Настоящая Концепция внедрения клиентоцентричности в деятельности Министерства образования и науки Республики Дагестан разработана в целях совершенствования деятельности Минобрнауки РД при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Минобрнауки РД и 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 г. № 2816-р.

Концепция определяет направления внедрения клиентоцентричного подхода в Минобрнауки РД.

Клиентоцентричный подход основан на выявлении и изучении потребностей клиента, улучшении взаимодействия с клиентом для удовлетворения его потребностей.

1.2. Применение клиентоцентричного подхода позволит:

1) повысить удовлетворенность клиентов за счет упрощения процесса взаимодействия с ними и сокращения времени оказания услуг, исполнения функций;

2) снизить временные затраты клиентов при взаимодействии с Минобрнауки РД за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций (далее - услуги и функции соответственно);

3) повысить доверие клиентов к Минобрнауки РД, а также эффективность взаимодействия с ведомством.

1.3. Область применения Концепции.

Концепция предусматривает внедрение клиентоцентричного подхода при взаимодействии Минобрнауки РД с клиентами, к которым относятся как внешние клиенты, под которыми понимаются граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане, индивидуальные предприниматели, самозанятые, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и (или) некоммерческую деятельность, а также иные органы и организации, осуществляющие взаимодействие с Минобрнауки РД с целью удовлетворения своих потребностей, решения проблем, задач, вопросов, относящихся к компетенции Минобрнауки РД, так и внутренние клиенты, под которыми понимаются государственные гражданские служащие и работники Минобрнауки РД, а

также сотрудники подведомственных учреждений (далее - клиенты, сотрудники).

II. Ценности и принципы клиентоцентричности

В основу реализации клиентоцентричного подхода в Минобрнауки РД положены следующие ценности и принципы.

2.1. Равный доступ

Минобрнауки РД предоставляет равный доступ к услугам и функциям, а также обеспечивает в пределах установленных полномочий возможность клиентам решить свои задачи с учетом их индивидуальных потребностей и особенностей. Обеспечивается равенство возможностей каждого сотрудника на государственной гражданской службе.

Принципы:

- учитывать особенности каждого клиента;
- адаптировать функции и услуги под потребности клиента с учетом требований законодательства Российской Федерации.

2.2. Эффективность и удобство

Проблемы клиентов решаются в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации порядком просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации < 2 > клиента, исходя из которой формируется набор услуг и исполняются функции.

< 2 > Под жизненной ситуацией в настоящей Концепции понимается наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Минобрнауки РД.

Принципы:

- решать задачи клиента в пределах компетенции, а не исполнять обязанности формально;
- находить и использовать наиболее простой путь к решению задачи каждого клиента;

2.3. Повышение качества и проактивность

Услуги и функции, а также условия работы сотрудников совершенствуются. Минобрнауки РД проактивно выявляет жизненные ситуации, требующие решений, работает над устранением ошибок, внедрением улучшений.

Принципы:

- действовать на опережение, устраняя ошибки и совершенствовать качество;
- внедрять инновации в деятельность.

2.4. Единство и целостность

Минобрнауки РД совместно с другими органами государственной власти, государственными учреждениями (предприятиями), общественными объединениями и организациями объединяет усилия и эффективно сотрудничает, решая задачи клиентов, и обеспечивает целостный и предсказуемый опыт взаимодействия с государством через выбранный клиентом канал связи.

Принципы:

- объединять усилия для решения задач клиента;

- исключать межведомственное дублирование.

2.5. Объективность и беспристрастность

Результаты исследований и объективные данные являются основой для принятия решений и их обоснования. Исполнители функций и услуг принимают беспристрастные решения, свободные от субъективности и предвзятости.

Принципы:

- принимать решения, опираясь на достоверные данные;
- соблюдать последовательность в принятии решений и действиях.

2.6. Открытость и прозрачность

Минобрнауки РД взаимодействует с клиентами в открытом диалоге, учитывает обратную связь и понимает их потребности. Административные процедуры оказания Минобрнауки РД услуг и исполнения функций являются публично доступными и открытыми: информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Актуальная информация о деятельности Минобрнауки РД размещается на официальном сайте Минобрнауки РД.

Принципы:

- анализировать обратную связь, выявлять существующие проблемы;
- предоставлять актуальную информацию.

2.7. Взаимное доверие и безопасность

Информация, полученная Минобрнауки РД о клиентах и их жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, исполнения функций, аналитической работы и совершенствования деятельности Минобрнауки РД. Информация ограниченного доступа безусловно защищается, если ее раскрытие не является обязательным в силу закона или если получено согласие на ее раскрытие от клиента.

Принципы:

- гарантировать клиентам безопасность взаимодействия с государством и защиту конфиденциальной информации (защиту персональных данных).

III. Выявление и изучение потребностей клиентов

При внедрении клиентоцентричного подхода выявление и изучение потребностей клиентов проводятся в рамках жизненных ситуаций при выполнении следующих условий:

- 1) учитывается обратная связь со стороны клиентов;
- 2) основывается на объективных данных;
- 3) учитываются характеристики и особенности каждой группы клиентов.

В рамках выявления потребностей клиентов целесообразно осуществлять следующие действия:

1. Первичный сбор данных о клиентах и их текущем клиентском опыте в рамках жизненной ситуации, в том числе посредством получения обратной связи.
2. Сегментация клиентов, то есть отнесение изученных групп клиентов к жизненным ситуациям и профилям клиентского сегмента.

3. Сбор сведений о клиентском опыте (изучение истории взаимодействия клиентов с государством, формирование и проверка гипотезы о клиентском опыте).

4. Разработка и актуализация карт клиентских путей, содержащих: описание жизненной ситуации, профиля клиентского сегмента, типовых потребностей клиента, действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения, видов полученных клиентами услуг и функций, точек взаимодействия с органами власти и возникающих типовых проблем.

5. Формирование реестра жизненных ситуаций, профилей клиентских сегментов, включающих изучение потребностей, разработку и актуализацию клиентских сценариев.

6. Принятие решений по итогам изучения потребностей клиентов, включая:

- определение потребностей клиентов, приоритетных для удовлетворения, а также решение выявленных проблем;
- выработку решений по повышению качества клиентского опыта, в том числе определение направлений для проектирования новых услуг и функций, а также реинжиниринга действующих услуг и процессов;
- информирование клиентов о результатах выявления и изучения их потребностей.

IV. Проектирование новых и реинжиниринг существующих услуг и процессов

При проектировании или реинжиниринге услуг и процессов Минобрнауки РД считает целесообразным:

- 1) основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов;
- 2) учитывать возможность использования удобных для клиентов точек взаимодействия;
- 3) учитывать новые технологии и другие возможности для повышения потребительской ценности услуг и функций;
- 4) ориентироваться на повышение качества клиентского опыта, в том числе ведущего к снижению временных затрат клиентов.

V. Ключевые точки взаимодействия

Ключевыми точками взаимодействия являются:

- 1) официальный сайт Минобрнауки РД и информационно-аналитические системы, в которых Минобрнауки РД и внешние клиенты размещают необходимую информацию;
- 2) социальные сети, публичные каналы в мессенджерах;
- 3) телефон (колл-центр);
- 4) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо);
- 5) Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 6) личный прием в Минобрнауки РД;
- 7) горячие линии по актуальным вопросам;
- 8) иные точки взаимодействия с клиентом.

VI. Клиентоцентричный государственный контроль (надзор)

В рамках внедрения клиентоцентричного подхода в Минобрнауки РД обеспечивается:

- 1) приоритет профилактических мероприятий над контрольными (надзорными) мероприятиями;
- 2) использование риск-ориентированного подхода при планировании контрольных мероприятий.

VII. Внутренний клиент

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.

Кроме того, в целях внедрения клиентоцентричного подхода:

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

VIII. Мониторинг и обратная связь

Минобрнауки РД считает целесообразным осуществлять регулярный мониторинг проведенных изменений, а также получать обратную связь 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 на предстоящий период в соответствии с утвержденным в Минобрнауки РД Руководством по качеству системы менеджмента качества центрального аппарата Минобрнауки РД.

Клиенты должны получить возможность оценивать через инструменты обратной связи степень удовлетворенности предоставляемыми услугами или исполняемыми функциями.

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