



# О Стратегических целях и задачах цифровой трансформации

**Дейкин Евгений Юрьевич**

*Начальник Департамента  
цифровой трансформации  
Администрации Томской области*

2023



## Цель

единая государственная политика по развитию информационного общества, включая цифровую трансформацию государственного управления

## Задачи

- 1) формирование инфраструктуры «электронного правительства», «открытого правительства», «электронной демократии» и совершенствование системы государственного управления на основе цифровых данных;
- 2) цифровая трансформация государственного управления, увеличение массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде;
- 3) организация повышению цифровой грамотности населения;
- 4) повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг, реализация принципа «одного окна».

# Структура Департамента цифровой трансформации



**Начальник Департамента**

**Колчина Татьяна Владимировна**

**Комитет управления  
цифровыми данными**

8-ФЗ, Открытые данные  
Госвеб, ПОС,  
Ситуационный центр Губернатора, ТИС  
ЦОДы, обучение граждан

**Огнев Василий Владимирович**

**Комитет координации  
проектов цифровизации**

Электронное правительство  
Реестр услуг, СМЭВ,  
Портал Госуслуг, МСЗУ  
ТОР СЭД  
ТОР КНД

**Дмитриева Татьяна Евгеньевна**

**Комитет  
административного  
управления**

Госпрограмма «Развитие информационного общества»,  
Ведомственная программа,  
Региональный проект «Цифровое госуправление»,  
ГАС Управление

Подведомственные организации

**Култаев Игорь Александрович**

**ОГКУ «Томский областной  
многофункциональный центр»**

Организация предоставления услуг  
в режиме «одного окна»

**Алексенцев Владислав Владимирович**

**ОГБУ «Областной центр  
автоматизированных  
информационных ресурсов»**

Технологическая поддержка инфраструктуры  
электронного правительства



## Цифровая трансформация

*глубокая реорганизация бизнес-процессов с широким применением цифровых инструментов, которая приводит к существенному (в разы) улучшению их характеристик и/или появлению принципиально новых их качеств и свойств (сокращению времени выполнения, исчезновению целых групп подпроцессов, сокращению ресурсов, затрачиваемых на выполнение процессов)*

## Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 г. № 474

Национальная цель: **ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ**



✓ **100%** "цифровая зрелость" ключевых отраслей экономики и социальной сферы



✓ **95%** массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде

✓ **97%** домохозяйств с широкополосным доступом к сети «Интернет»



✓ **в 4 раза** увеличение вложений в отечественные решения в сфере IT, по сравнению с показателем 2019 г.



## ЦЕЛЕПОЛАГАНИЕ

- ✓ **Указ Президента РФ от 21.07.2020 № 474**  
«О национальных целях развития РФ на период до 2030 года», цель «Цифровая трансформация»
- ✓ **Указ Президента РФ от 04.02.2021 № 68**  
*«Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов РФ и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ»*

## МЕТОДИКИ ДОСТИЖЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ

- ✓ **Постановление Правительства Российской Федерации от 03.04.2021 № 542** "Об утверждении методик расчета показателей для оценки эффективности деятельности высших должностных лиц субъектов РФ и деятельности органов исполнительной власти субъектов РФ"  
!
- ✓ **Приказ Минцифры России от 18.11.2020 № 600**  
«Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития РФ «Цифровая трансформация»
- ✓ **Приказ Минцифры России от 18.11.2020 № 601**  
«Об утверждении методик расчета прогнозных значений целевых показателей национальной цели развития РФ «Цифровая трансформация»

# ЦЕЛЕВАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИЕЙ РЕГИОНА

**Совет по цифровому развитию при  
Губернаторе Томской области**

*совещательный орган для обеспечения согласованных действий органов власти всех уровней по вопросам развития информационного общества, цифровой трансформации, достижения «цифровой зрелости» отраслей экономики, реализации нац проекта «Цифровая экономика РФ».*

**Заместители Губернатора Томской области**

*координация развития курируемых сфер и отраслей, достижение их «цифровой зрелости»*

**Руководители цифровой трансформации  
органов власти - «цифровой спецназ»**

*реализация проектов цифровой трансформации в рамках полномочий органа*



**платформизация отраслей экономики и социальной сферы для реализации  
Стратегии социально-экономического развития региона**

## О РЕАЛИЗАЦИИ ЦЕЛЕВОЙ МОДЕЛИ

### Поручение Президента РФ от 10.10.2020 № ПР-1648

Пункт 3. Рекомендовать высшим должностным лицам субъектов РФ **определить зам. руководителей, ответственных за цифровую трансформацию**, в высших исполнительных органах государственной власти субъектов РФ и органах исполнительной власти субъектов РФ в целях обеспечения перевода массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронный формат.

- ✓ заместитель Губернатора Томской области по НОК **и цифровой трансформации** отвечает за формирование цифровой повестки региона
- ✓ Во всех **32 органах** назначены заместители руководителей по **цифровой трансформации**
- ✓ Департамент развития информационного общества **преобразуется** в **Департамент цифровой трансформации Администрации Томской области**



ГУБЕРНАТОР ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

26.11.2020

№ 263-р

Об определении ответственных лиц за цифровую трансформацию на территории Томской области

Во исполнение пункта 3 Перечня поручений Президента Российской Федерации от 10.10.2020 № Пр-1648 по итогам совещания с членами Правительства Российской Федерации 9 сентября 2020 года и поручения Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации Д.Н. Чернышенко от 26.08.2020 № ДЧ-П44-43пр:

1. Определить ответственным за цифровую трансформацию в Администрации Томской области заместителя Губернатора Томской области по научно-образовательному комплексу и цифровой трансформации.

2. Руководителям иных исполнительных органов государственной власти Томской области определить ответственных лиц за цифровую трансформацию в исполнительном органе государственной власти Томской области в должности не ниже заместителя руководителя и в срок до 27.11.2020 представить копии правовых актов об определении ответственных лиц за цифровую трансформацию в исполнительном органе государственной власти Томской области в Департамент развития информационного общества Администрации Томской области.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.



С.А.Жвачкин

## «ЦИФРОВАЯ ЗРЕЛОСТЬ»

показатель цифрового развития организации или отрасли, характеризующий уровень её цифровой трансформации



Цифровая зрелость отрасли определяется количеством специалистов, использующих в своей работе ИТ-продукты, и объёмом отраслевых вложений в использование и внедрение цифровых решений.

# ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ «ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ» НА РЕГИОНАЛЬНОМ УРОВНЕ

**ЦИФРОВАЯ  
ЗРЕЛОСТЬ  
РЕГИОНА**

= 0,2\*



+ 0,2\*



+ 0,2\*



+ 0,2\*



+ 0,2\*



**ЦИФРОВАЯ  
ЗРЕЛОСТЬ  
МУНИЦИПАЛИТЕТА**

= 0,25



+ 0,25



+ 0,25



+ 0,25



Рост **ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ** от **0%** в 2019 г. до **100%** в 2030 г. – достижение в регионе целевых значений **по всем показателям** (субиндексам) **во всех отраслях к 2030 году**



## Показатели “цифровая зрелость” отраслей на 01.01.2023



Целевые значения показателей “ЦИФРОВОЙ ЗРЕЛОСТИ” к 2030 году – 100%

# Проекты сферы «Государственное управление»

$\Sigma =$  **10** проектов  
**16** показателей



## «ЕДИНОЕ ОКНО»

для ВСЕХ взаимодействий с органами: услуги, функции, жалобы

**87** МАССОВЫХ СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ УСЛУГ  
-автоматически, проактивно  
-без личного посещения

Не убрал снег, яма на дороге, не горит фонарь?  
Столкнулись с проблемой — сообщите о ней!

гос**услуги**  
Жалобы на всё

Подать жалобу



## Электронный документооборот, ЦХЭД, ТОР СЭД

- **135** ОМСУ и **>1300** муниципальных и бюджетных организаций
- архив электронных документов



## Контрольно-надзорная деятельность (ТОР КНД)

- **19** органов госвласти, **135** ОМСУ
- **28** видов контроля



## Цифровизация мировых судов

- ИКТ инфраструктура
- Видео конференцсвязь
- ГАС Правосудие



## Госвеб

**>500** типовых сайтов государственных и муниципальных организаций



## Типовой АРМ госслужащего

- Импортзамещение ПО и оборудования



Национальная система управления на основе данных (НСУД) и Ситуационный центр



# «ЦИФРОВАЯ ЗРЕЛОСТЬ» ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

ЦЗ=76,7

\*МСЗУ – массовые социально значимые услуги

% — 2021 г

— Текущий показатель

— План к 2030 г



# Сфера “Городская среда”, ЦЗ=54,7%

## Показатели цифровой зрелости

|   | Базовый показатель 2021г | Текущий показатель |
|---|--------------------------|--------------------|
| 1 Доля собраний собственников в многоквартирных домах, проведенных в электронном виде, %  | 0,0                      | 0,78               |
| 2 Доля услуг по управлению многоквартирным домом и содержанию имущества, оплаченных онлайн, %   | 0,0                      | 0,0                |
| 3 Доля коммунальных услуг, оплаченных онлайн, %   | 0,0                      | 0,0                |
| 4 Доля управляющих организаций, раскрывающих информацию в ГИС ЖКХ, %  | 23,87                    | 42,3               |
| 5 Доля ресурсоснабжающих организаций, раскрывающих информацию в ГИС ЖКХ, %  | 63,16                    | 65,6               |
| 6 Доля ЕДДС муниципальных районов и городских округов, подключенных к единой системе мониторинга инцидентов и аварий на объектах ЖКХ, % | 100                      | 100                |
| 7 Доля аварийного жилого фонда, внесенного в цифровой реестр аварийного жилья, %  | 100                      | 100                |
| 8 Доля жителей городов в возрасте старше 14 лет, принявших участие в электронном голосовании по вопросам городского развития, %         | 0,2                      | 19,8               |

### Новый умный дом (Формирование платформы цифрового ЖКХ на базе модернизированной ГИС ЖКХ)

Финансирование: **не требуется**

Показатели: 1 — 7

- повышение доступности и качества оказания ЖКУ за счет внедрения цифровых сервисов

### Платформа “Решаем вместе”

Финансирование: **не требуется**

Показатели: 8

- повышение уровня вовлеченности и общественного контроля по вопросам благоустройства и развития территорий

# Отрасль “Транспорт и логистика”, ЦЗ=68,3%

## Проект “Цифровые двойники объектов транспортной инфраструктуры”

- Повышение срока эксплуатации транспортной инфраструктуры

Показатели: 2 3

## Проект “Цифровое управление транспортным комплексом РФ”

- Внедрение интеллектуальной транспортной системы
- Снижение ДТП
- Повышение скорости принятия решений по разрешению ЧС

Показатели: 1 3

## Проект “Зеленый цифровой коридор пассажира”

- Увеличение пассажира/грузооборота
- Сокращение времени ожидания транспорта
- Обеспечение информации в открытом доступе об общественном транспорте

Показатели: 1 3

**ПМЭФ -2022: Минцифры подписано соглашение с платежной системой МИР для упрощения получения мер социальной поддержки при помощи виртуальных социальных карт**

\*оснащенных системами безналичной оплаты проезда



## Наименование показателя цифровой зрелости

|   | Базовый показатель 2021г | Текущий показатель |
|---|--------------------------|--------------------|
| ▪ Доля учащихся, по которым осуществляется ведение цифрового профиля, %   | 97,9                     | 100                |
| ▪ Доля учащихся, которым предложены рекомендации по обучению и формированию индивидуальных траекторий с использованием цифрового портфолио учащегося, %       | 9,1                      | 31,3               |
| ▪ Доля пед. работников, получивших возможность использования верифицированного цифрового образовательного контента и цифровых образовательных сервисов, %     | 36,6                     | 100                |
| ▪ Доля учащихся, имеющих возможность бесплатного доступа к верифицированному цифровому образовательному контенту и сервисам для самостоятельной подготовки, % | 39                       | 98,5               |
| ▪ Доля заданий в электронной форме для учащихся, проверяемых с использованием технологий автоматизированной проверки, %                                       | 100                      | 100                |

## АИС «Территория интеллекта»

Автоматизированный подбор **индивидуальных образовательных траекторий** с использованием данных цифрового портфолио учащегося

## EDUCONT.RU

- Верифицированный цифровой образовательный контент
- Сервисы для **обучающихся**

## АИС «Педагогические кадры Томской области»

- Верифицированный цифровой образовательный контент
- Сервисы для **педагогических работников**

## ФГИС «Моя школа»

- 17 (5,62 %) общеобразовательных организаций региона на апробации
- **774 педагога**
  - **14036 ученика**



## Сетевой город. Образование

- **302 школы**
- **9681 преподаватель**
- **122415 обучающихся** образовательных организаций Томской области



## сферум

Образовательная платформа  
sferum.ru

- **121 (40%)** активная школа
- **711 (7,3%)** преподавателей
- **2597 (2%)** обучающихся образовательных организаций региона

# Электронный юридически значимый документооборот

Доля электронного юридически значимого документооборота между органами исполнительной власти, местного самоуправления и подведомственными им учреждениями в субъекте РФ к 2030г – **100%**

## Подключены к МЭДО

**32 из 32** органов гос. власти

**154 из 255** гос. учреждений

**89 из 135** ОМСУ

**307 из 777** мун. учреждений

**66,5%** текущий показатель

**Постановление Правительства РФ №754** (22.09.2009)  
«Об утверждении положения о системе МЭДО»

**МЭДО** - федеральная информационная система, предназначенная для организации взаимодействия систем электронного документооборота (СЭД) участников межведомственного электронного документооборота.  
Оператор МЭДО – ФСО России.



## Технические решения

Для органов гос. власти и их учреждений

Для органов МСУ и их учреждений

**СЭД Directum**

**ТОР СЭД или свои СЭД**

### Проект решения:

Рекомендовать органам местного самоуправления Томской области и их подведомственным организациям, не имеющим собственных СЭД, обеспечить подключение к ТОР СЭД для организации юридически значимого электронного документооборота.

**Срок: до 01.09.2022**

# Импортозамещение

**Указ Президента РФ N 646** (05.12.2016)

“Об утверждении Доктрины информационной безопасности РФ”

**Указ Президента РФ N 203** (09.05.2017)

“Об утверждении Стратегии развития информационного общества в РФ”

...**заменить импортное** оборудование, программное обеспечение и электронную компонентную базу **российскими аналогами**, **обеспечить** технологическую и производственную **независимость и информационную безопасность...**

**Приказ Минкомсвязи России № 335**

(04.07.2018 )

**Распоряжение Администрации ТО № 740-ра**

(07.11.2018)

| Тип программного обеспечения | Текущее значение | Целевое Значение |
|------------------------------|------------------|------------------|
| Операционные системы         | 60%              | 60%              |
| Офисный пакет                | 58%              | 80%              |
| Почтовые приложения          | 58%              | 80%              |
| Справочно-правовая система   | 100%             | 100%             |
| СЭД                          | 100%             | 100%             |
| Средства антивирусной защиты | 100%             | 100%             |
| Интернет-браузеры            | 96%              | 80%              |



# **О Стратегии цифровой трансформации отраслей экономики, социальной сферы и государственного управления Томской области**

# Стратегия цифровой трансформации Томской области

Размещена на сайте <https://digital.tomsk.gov.ru>; раздел **Документы->Цифровая трансформация**

## Цель

1. Формирование удобной и безопасной цифровой среды для жизни и развития
2. Обеспечение доступности и качества образования, здравоохранения и социальной поддержки за счёт повышения уровня “цифровой зрелости”
3. Цифровизация массовых социально значимых услуг для населения
4. Цифровая трансформация отраслей экономики
5. Повышение доверия и лояльности граждан к государству

## Указ Президента РФ N 83 (02.03.2022)

“О мерах ....ускоренного развития отрасли информационных технологий в РФ”

## Указ Президента РФ N 250 (01.05.2022)

“О дополнительных мерах по обеспечению информационной безопасности РФ”

## Поручение зам. Председателя Правительства РФ

(ДЧ-П110-8691 от 25.05.2022)

О переходе на отечественное ПО

## Дополнение повестки

- ✓ **Поддержка и развитие отрасли ИТ**
- ✓ **Информационная безопасность**
- ✓ **Импортозамещение**

## Содержит

### 40 проектов по 6 отраслям (обязательные)

- Образование
- здравоохранение
- Государственное управление
- Городская среда
- Транспорт и логистика
- Социальная сфера



### 35 проектов по 12 отраслям (региональные инициативы)

- Строительство
- Финансовые услуги
- Сельское хозяйство
- Туризм
- Культура
- Торговля и предпринимательство
- Экология и природопользование
- Безопасность
- Физическая культура и спорт
- Связь
- Импортозамещение

Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474  
«О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»

Национальная цель – «Цифровая трансформация»

Целевой показатель – Увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде до 95%

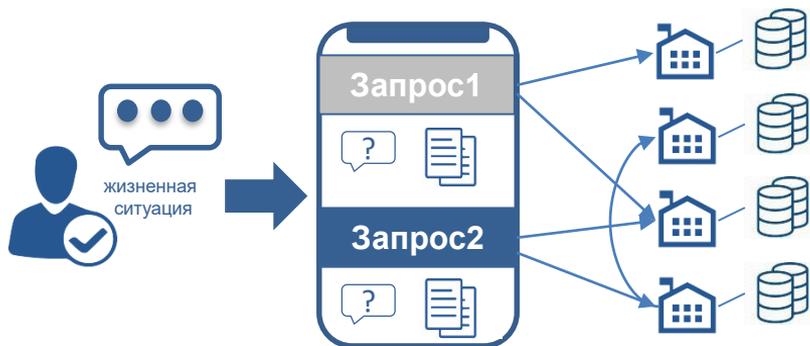




## СЕГОДНЯ

### «Ведомственная модель»

- Сервисы выстроены от ведомств, граждане вынуждены обращаться в ряд органов для решения одной жизненной ситуации.
- Каждое ведомство имеет свой план цифровизации



## ЗАВТРА

### «Клиентоцентрическая модель»

- Сквозные сервисы для решения жизненных ситуаций
- Сервисы формируются под потребность граждан
- Государство, как ИТ компания, реализует доступ к единой цифровой платформе
- Государственная ИТ инфраструктура имеет комплексную ИТ архитектуру



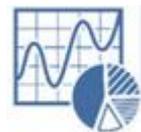
**Цель ЦТ: изменение процессов принятия решений** (данные прежде всего)



Повышение скорости принятия решения на основе данных



Снижение количества вовлеченных в процесс сотрудников



Внедрение проектного управления



Аналитика, прогнозирование и опережающий контроль



# ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ НА ЕДИНОМ ПОРТАЛЕ «ЕДИНОЕ ОКНО» ДЛЯ ВСЕХ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ

**140** региональных услуг

**356** федеральных услуг

**92%** зарегистрированных жителей

**122** центра общественного доступа в библиотеках

**> 1 500 000** межведомственных запросов / год

**> 2 900 000** заявлений на услуги / год

**87** массовых социально значимых услуг = **96%**

до **95%** увеличение доли массовых социально значимых услуг к 2030 году, доступных в электронном виде -  
**ключевой показатель «Цифровой трансформации»**



## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ В МФЦ

**20** отделов МФЦ

**более 1500** звонков в день

**1 088 392** очных обращений / в год

**93,78%** охват населения ТО

### Открыты новые пункты приема МФЦ в 2022 году

- + пункт приема по регистрации транспортных средств в Октябрьском МФЦ г. Томска
- + робот-консультант телефонного центра 24/7
- + ТОСП МФЦ в Чаинском районе (3 окна)
- + ТОСП МФЦ в селах Первомайского района (5 окон)

**586** услуг **285** окон для граждан **9** окон для бизнеса

**99,31%** удовлетворенность граждан от получения Госуслуг в МФЦ Томской области

## Уровни ЦТ

Базовый уровень  
(2021-2022)

Продвинутый  
уровень  
(2023-2024)

## Принципы

- ✓ «Электронный вход-электронный выход», подача и статусы на ЕПГУ;
- ✓ Оптимизация с учетом действующего законодательства;
- ✓ Внедрение на уровне муниципальных образований

- ✓ Переход к предоставлению услуг в концепции «0-0-0»;
- ✓ Отказ от бумажных документов и сведений;
- ✓ Изменение действующего законодательства с учетом принципов цифровой трансформации.

## Основания

Поручение Президента РФ  
1648-пр

Концепция 24/7



- ✓ Обеспечить **перепроектирование процессов** оптимизации услуг регионального и муниципального уровня в рамках реализации Концепции 24/7;
- ✓ Обеспечить **разработку и утверждение цифровых административных регламентов**, в том числе путем присоединения к типовым шаблонам ФОИВ;
- ✓ **Проводить мониторинг качества** предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, устранять причины ошибок, отказов, получать обратную связь от пользователей.



# СИТУАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ГУБЕРНАТОРА ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ



Отдел по обеспечению деятельности Ситуационного центра Губернатора Томской области – 4 чел.

## Подключено:

- 5 Федеральных ИС
- 16 Региональных ИС
- Национальный центр управления обороной Российской Федерации
- Главный информационно-аналитический центр ФСО России

Всего >10 тысяч показателей

Ситуационный центр Губернатора Томской области

- Социально-экономическое развитие
- Муниципальные образования
- Бюджет
- Майские указы
- Рейтинги
- ИНО-Томск
- Цены
- Лесопожарная обстановка
- Оперативная информация МЧС
- Строительство и инфраструктура
- Экономика
- Социальная сфера
- Обзор СМИ
- Новости Томской области
- Дороги

# Ожидаемые результаты к 2030 г



*утвержден Протоколом голосования членов  
проектного комитета федерального  
проекта "Клиентоцентричность"  
от 18 апреля 2022 г. № 1*

*Признание человека, его прав и свобод высшей ценностью,  
а обеспечение достойной жизни людей - одна из главных  
обязанностей государства*

# Федеральный проект «Государство для людей»

Куратор федерального проекта - Григоренко Д.Ю. Заместитель Председателя Правительства РФ – Руководитель Аппарата Правительства

Руководитель федерального проекта - Херсонцев А.И. - статс-секретарь - Заместитель Министра экономического развития РФ

Ключевые показатели проекта:

Срок реализации проекта – до 31.12.2030

|  |   |
|--|---|
| Доля ФОИВ и РОИВ, внедривших принципы и стандарты клиентоцентричности:   | <b>30%</b> - 2023г, <b>100%</b> - 2024г   |
| Количество региональных офисов поддержки внедрения клиентоцентричных моделей услуг, функций и сервисов:                              | <b>2шт.</b> - 2023г, <b>30шт.</b> - 2024г |
| Доля сотрудников, обеспечивающих применение стандартов клиентоцентричности:  | <b>1,7%</b> - 2023г, <b>100%</b> - 2030г  |
| Доля действующих государственных услуг, функций, сервисов, которые прошли сертификацию в лаборатории пользовательского тестирования: | <b>5%</b> - 2023г, <b>90%</b> - 2030г     |

# Декларация ценностей клиентоцентричного государства

Клиент (внутренний и внешний) — это то лицо, для которого продукт или услуга имеют ценность

Клиентоцентричное государство – это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта.

Миссия России как клиентоцентричного государства:

- обеспечивать достойную жизнь людей, а также спокойствие и уверенность в любой жизненной ситуации, помогая каждому человеку решать свои задачи и оказывая незримую поддержку, когда она требуется

Целевое видение:

- к 2030 году госуправление России является примером клиентоцентричности
- Россия входит ТОП10 лучших стран по удовлетворенности качеством госуправления и госуслуг
- для каждой жизненной ситуации создано эффективное решение, продукт, сервис. Работа государства постоянно совершенствуется в интересах человека на основе мониторинга качества и обратной связи

# Ценности и принципы клиентоцентричного государства



# 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.



Порталы



Телефон (колл-центр)



Мобильные приложения



Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете)



Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах



Личный прием в органах власти и организациях, а также в учреждениях по предоставлению услуг в режиме «одного окна»



Чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники



Длительное нахождение в учреждениях при получении услуг

# Общие положения

**Клиентоцентричное государство** - это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта.

**Клиентом** государства является **человек**, который может взаимодействовать с ним в различных статусах:

- как **гражданин**
- как **представитель бизнеса**
- как **государственный или муниципальный служащий**

⇒ «Государство для граждан»

⇒ «Государство для бизнеса»

⇒ Стандарт внутреннего клиента

# Стандарт «Государство для бизнеса»

## Кто является клиентом Стандарта?

- Коммерческие и некоммерческие организации, ИП
- Российские или иностранные физические или юр.лица или иные законные объединения граждан

## Ключевые идеи Стандарта:



адресность - персональная подборка мер поддержки и сервисов и их проактивное предоставление



снижение издержек бизнеса за счет применения цифровых решений

## Кто обязан применять стандарт?

- органы власти , ОМСУ, контрольно-надзорные органы
- гос- и мун- учреждения
- иные уполномоченные организации:
  1. ОЭЗ, ТОСЭР
  2. организации инфраструктуры поддержки бизнеса
  3. осуществляющие подготовку и реализацию проектов ГЧП и МЧП
  3. занимающиеся размещением заказов для гос. и мун. нужд



помощь клиенту в соблюдении обязательных требований, преимущественно без физического взаимодействия



изучение и удовлетворение реальных потребностей бизнес-клиентов



повышение привлекательности Российской Федерации для ведения бизнеса

# Стандарт «Государство для людей»

## Кто является клиентом Стандарта?

Лица и их законные представители, обратившиеся за предоставлением услуг, в т. ч.:

- граждане РФ
- иностранные граждане
- лица с двойным гражданством
- лица без гражданства

## Кто обязан применять стандарт?

- органы государственной власти , ОМСУ
- бюджетные учреждения
- иные организации, уполномоченные в соответствии с законодательством РФ, предоставлять услуги и сервисы клиентам

## Ключевые идеи Стандарта:



Комофортное взаимодействие, удовлетворение потребностей клиентов и предвосхищение ожиданий



решение проблем клиентов целиком в рамках жизненной ситуации



проактивное предложение услуг и сервисов



Мониторинг и обратная связь, постоянное улучшение взаимодействия органов власти и организаций с клиентом

# Стандарт внутреннего клиента

## Кто является клиентом Стандарта?

- государственные и муниципальные служащие
- сотрудники бюджетных учреждений

## Кто обязан применять стандарт?

- органы власти, ОМСУ
- государственные и муниципальные учреждения

## Ключевые идеи Стандарта:

- обеспечение престижа служащих и бюджетных работников
- развитие культуры, основанной на приоритете результата для клиента над формальным подходом
- обеспечение для клиентов уровня качества предоставляемых услуг и сервисов
- повышение уровня удовлетворенности и вовлеченности сотрудников
- мониторинг обратной связи и постоянное улучшение процессов

### Организация работы

- Удовлетворенность сотрудников межведомственным взаимодействием
- Доля сотрудников, удовлетворенных автоматизацией
- Доля проектных команд по совершенствованию процессов
- и т.п.



### Управление эффективностью и развитие карьеры

- Доля премиальных выплат
- Удовлетворенность сотрудников мероприятиями по нематериальной мотивации
- и т.п.



### Организационная культура

- Доля сотрудников, которые понимают значимость своей деятельности
- Доля сотрудников, участвующих в коллективных активностях



### Мониторинг и обратная связь

- Доля этапов процесса предоставления услуг и сервисов, на которых внедрены процедуры обратной связи
- Доля замечаний, пожеланий и предложений, которые были учтены



# Пять первых шагов к клиентоцентричности

**ШАГ 1.**  
реестр  
жизненных  
ситуаций

01

**ШАГ 2.**  
сформировать  
команду  
единомышлен  
ников

02

**ШАГ 3.**  
выбрать  
пилотную  
ситуацию

03

**ШАГ 4.**  
реализовать  
пилотный проект  
по улучшению  
клиентского  
опыта

04

**ШАГ 5.**  
Популяризация  
результаты  
пилотного проекта

05