

Государство для людей: принципы клиентоцентричности в госуправлении

Алексей Херсонцев

Статс-секретарь – заместитель Министра
экономического развития Российской Федерации



Февраль, 2023

Государство для людей: принципы клиентоцентричности в государственном управлении

 Суть федерального проекта «Государство для людей» - повышении уровня удовлетворенности, а следовательно, и уровня доверия граждан за счет повышения качества взаимодействия между гражданами, бизнесом и государством.

Итоги 2022 года:

95 % федеральных органов исполнительной власти
утвердили

ведомственные Концепции и «дорожные карты»

3 интегральных стратегических сессий

«Инструменты и лучшие практики внедрения
Клиентоцентричности»

5 лабораторий пользовательского тестирования услуг
и сервисов

Задачи на 2023 год:

100% «дорожных карт»

внедрения клиентоцентричности в субъектах Российской Федерации

**запущено массовое обучение
кlientoцентричности**

на Федеральном и региональном уровне.



ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

(с участием 46 ведомств, 5 субъектов,
более 10 организаций-участников)

Клиентоцентричность в сфере госуслуг



Очных визитов в МФЦ
До конца 2023 г.

 **34** РЦО создано
Ноябрь-декабрь 2022 г.

 **Базовая процессная модель**
До марта 2023 г.



Сокращено время
ожидания



Сокращен список документов
от заявителя

**По двум услугам*

2 Поправки: — ПП РФ 797
Декабрь 2022 г. — ПП РФ 1376

1 Внедрили систему менеджмента качества
в РФ **В 2019 г. МФЦ Калужской области*

Автоматический мониторинг качества предоставления госуслуг

89,9%

Уровень Калужской области в пробном автоматизированном мониторинге 2022 г .

Старый мониторинг:

2012- 2021 гг.



Показатели:

- ☒ Доля уведомлений, направленных в Личный кабинет заявителя
- ☒ Доля запросов с зафиксированными ошибками
- ☒ Уровень удовлетворенности
- ☒ CSI

Новый мониторинг:



Показатели:

- ☒ Оценка полноты сведений об услугах
- ☒ Оценка работоспособности интерфейса подачи заявления в электронной форме
- ☒ Анализ услуг на предмет соответствия требованиям постановления № 236