

Стандарт «Государство для бизнеса»

**Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в
государственном и муниципальном управлении при
взаимодействии с субъектами предпринимательской и иной
экономической деятельности**

Оглавление	
1. Общие положения.....	3
2. Область применения Стандарта	3
3. Термины и определения.....	5
4. Основные положения.....	8
4.1. Руководящие принципы	8
4.2. Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении	11
4.3. Требования к выявлению и изучению потребностей клиентов	13
4.4. Требования к проектированию новых и реинжинирингу существующих услуг, мер поддержки, сервисов и механизмов оценки соблюдения обязательных требований.....	18
4.5. Требования к процессу удовлетворения потребностей клиента путем предоставления услуг, мер поддержки и сервисов	24
4.6. Требования к взаимодействию с органами власти и уполномоченными организациями в типовых точках взаимодействия с клиентами.....	31
4.7. Требования к сервисам по установлению и клиентской оценке обязательных требований...45	
4.8. Требования к сервисам по обеспечению соблюдения клиентами обязательных требований	48
5. Мотивация клиентоцентричного поведения	51
6. Показатели клиентоцентричности	52
7. Профессиональная подготовка и обучение	59
8. Основные методические документы внедрения Стандарта.....	60
9. Внесение изменений и дополнений в Стандарт	61

1. Общие положения

1.1. Целью разработки Стандарта «Государство для бизнеса» является установление требований по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности на основе Декларации ценностей клиентоцентричного государства.

1.2. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

- ▶ повышение удовлетворенности представителей предпринимательского сообщества за счет адресности государства при предоставлении услуг, а также в рамках установления и оценки соблюдения обязательных требований;
- ▶ снижение издержек бизнеса при взаимодействии с государством за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных (муниципальных) услуг и исполнении государственных (муниципальных) функций;
- ▶ повышение привлекательности Российской Федерации для ведения бизнеса.

2. Область применения Стандарта

2.1. В качестве клиента Стандарт рассматривает не только действующих субъектов предпринимательской деятельности, взаимодействующих с государством при получении государственных или муниципальных услуг, получении мер государственной и муниципальной поддержки, исполнением иных государственных и муниципальных функций, но и лиц, только собирающихся заняться предпринимательской и иной экономической деятельностью.

Клиентами могут быть как юридические лица, так и физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей и (или) самозанятых, а также крестьянские (фермерские) хозяйства без образования юридического лица и иные законные объединения граждан, не являющиеся юридическими лицами, в том числе профессиональные союзы, общественные объединения, осуществляющие или намеренные осуществлять указанную выше деятельность, а также соответствующие иностранные лица.

2.2. Стандарт применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, позволяющего выявлять и изучать потребности клиента, постоянно улучшать взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей, исходя из жизненной ситуации клиента, в том числе в части постоянного улучшения взаимодействия с клиентом в рамках соблюдения обязательных требований, а также стимулирования клиента исполнять обязательные требования добровольно.

2.3. Стандартом устанавливаются требования к взаимодействию государства с клиентами по следующим направлениям:

- ✓ предоставление государственных и муниципальных услуг, предоставление иных услуг государственными и муниципальными учреждениями

(предприятиями) и иными организациями на основании договоров с органами государственной власти, органами местного самоуправления;

- ✓ предоставление мер государственной и муниципальной поддержки, формирование инфраструктуры поддержки и создание специальных режимов правового регулирования, включая особые экономические зоны, территории опережающего социально-экономического развития и иные;
- ✓ установление и оценка клиентами обязательных требований;
- ✓ оценка соблюдения обязательных требований в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, привлечения к административной ответственности, предоставления лицензий и иных разрешений, аккредитации, оценки соответствия продукции, иных форм оценки и экспертизы;
- ✓ предоставление сервисов при исполнении иных государственных и муниципальных функций, включая функции предоставления в пользование государственного и муниципального имущества, подготовки и реализации проектов государственно-частного партнерства, муниципально-частного партнерства, осуществления государственных и муниципальных закупок и другие функции.

2.4. Стандарт является обязательным для применения органами государственной власти, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями (предприятиями) и иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, осуществлять взаимодействие с клиентами по указанным выше направлениям и содержит требования к:

- ▶ выявлению и изучению потребностей клиентов в рамках жизненной ситуации, исходя из профиля клиента;
- ▶ проектированию и реинжинирингу услуг, мер поддержки, сервисов взаимодействия с клиентами и механизмов оценки соблюдения обязательных требований;
- ▶ процессу удовлетворения потребностей клиента путем предоставления услуг, мер поддержки и сервисов по указанным выше направлениям;
- ▶ взаимодействию органов власти и уполномоченных организаций в типовых точках взаимодействия с клиентами;
- ▶ сервисам по установлению и оценке клиентами обязательных требований и по обеспечению соблюдения клиентами обязательных требований;
- ▶ мотивации клиентоцентричного поведения работников органов власти и уполномоченных организаций;
- ▶ показателям клиентоцентричности;

- ▶ профессиональной подготовке и обучению специалистов в сфере клиентоцентричного взаимодействия.

2.5. В целях повышения эффективности и мониторинга реализации клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, Стандарт содержит систему измеримых показателей, позволяющих провести оценку внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, а также требования к системе мотивации, подготовке и обучению специалистов.

3. Термины и определения

Для целей настоящего Стандарта используются следующие основные термины и определения:

- ✓ **клиент:** осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность российское или иностранное физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами власти и уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей;
- ✓ **потребность клиента:** необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями;
- ✓ **кlientоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении:** подход в государственном и муниципальном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для гарантированного удовлетворения его потребностей;
- ✓ **услуги:** деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту;
- ✓ **меры поддержки:** меры стимулирования деятельности в сфере промышленности в значении Федерального закона от 31 декабря 2014 г. № 488-ФЗ «О промышленной политике», меры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в значении Федерального закона от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства», иная деятельность, осуществляемая органами власти и уполномоченными организациями в целях развития субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности;

- ✓ **сервисы:** предоставляемые клиенту цифровыми системами органов власти и уполномоченных организаций услуги, меры поддержки, их части, а также автоматические исполняемые части государственных и муниципальных функций;
- ✓ **проактивное предоставление услуг, мер поддержки, сервисов:** предоставление клиенту услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации без запроса клиента по его предварительному согласию;
- ✓ **органы власти и уполномоченные организации:** органы государственной власти, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения (предприятия) и иные организации, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, осуществлять взаимодействие с клиентами;
- ✓ **жизненная ситуация:** наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и организациями;
- ✓ **удовлетворенность клиента:** измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей;
- ✓ **профиль клиента:** записи о клиентах, которые используются для определения их предпочтений с целью улучшения клиентского опыта;
- ✓ **профиль клиентского сегмента:** совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;
- ✓ **клиентский путь:** последовательность действий клиента от момента возникновения потребности до момента их удовлетворения;
- ✓ **карта клиентского пути:** описание клиентского пути в виде алгоритмов и схем, в табличной, графической или смешанной формах;
- ✓ **клиентский опыт:** измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;
- ✓ **клиентский сценарий:** процесс предоставления набора услуг, мер поддержки, сервисов и исполнения иных функций органов власти и уполномоченных организаций для удовлетворения потребностей клиента;
- ✓ **Проектный офис:** центр методологии и экспертизы внедрения клиентоцентричного подхода на федеральном, региональном и муниципальном уровнях управления;

- ✓ **уровень клиентоцентричности:** измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении;
- ✓ **проектирование:** деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на разработку услуг, мер поддержки и сервисов в соответствии с требованиями клиентоцентричного подхода;
- ✓ **реинжиниринг:** деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг, мер поддержки и сервисов в целях оптимизации деятельности органов власти и уполномоченных организаций, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящего Стандарта;
- ✓ **обязательные требования:** содержащиеся в нормативных правовых актах требования, связанные с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, привлечения к административной ответственности, предоставления лицензий и иных разрешений, аккредитации, оценки соответствия продукции, иных форм оценки и экспертизы;
- ✓ **обязательные информационные требования:** обязательные требования клиенту по сбору, подготовке и представлению органам публичной власти определенной информации (документов, сведений);
- ✓ **разработчики обязательных требований:** органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, уполномоченные на разработку нормативных правовых актов, устанавливающих обязательные требования;
- ✓ **установление обязательных требований:** определение и ведение уполномоченным органом власти персонального для каждого клиента исчерпывающего перечня обязательных требований;
- ✓ **клиентская оценка обязательных требований:** проводимая клиентом оценка фактического клиентского опыта соблюдения действующих обязательных требований или потенциального клиентского опыта соблюдения проектируемых обязательных требований в рамках установленных процедур;
- ✓ **обеспечение соблюдения обязательных требований:** деятельность органов власти и уполномоченных организаций, включающая предоставление клиентам для применения на добровольной основе стандартных алгоритмов, выполнение которых гарантирует соблюдение соответствующих обязательных требований, и сервисов, необходимых для оценки соблюдения оценки соблюдения обязательных требований в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, привлечения к административной ответственности, предоставления лицензий и иных

разрешений, аккредитации, оценки соответствия продукции, иных форм оценки и экспертизы.

4. Основные положения

4.1. Руководящие принципы

В соответствии с Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, в Стандарте применяются следующие принципы.

В части равного доступа:

4.1.1. Клиент – в центре деятельности

Государство обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом предпринимательских и иных инициатив. Потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг, мер поддержки и сервисов. Подход к работе с клиентом персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией.

4.1.2. Доступность

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуг, мер поддержки, сервисов вне зависимости от места нахождения клиента и сферы его деятельности. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.

В части эффективности и удобства:

4.1.3. Удобство и скорость

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации клиента, исходя из которой формируется набор услуг, мер поддержки и сервисов.

4.1.4. Сервисная культура

Органы власти и уполномоченные организации обеспечивают комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия. Они обладают четким пониманием потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Их сотрудники проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу. Недопустимо совершение действий или бездействий, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам. Вводится институт персональных менеджеров для однородных типов услуг, мер поддержки и сервисов.

4.1.5. Результативность

Органы власти и уполномоченные организации ориентированы не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее

приостановление, прекращение предоставления услуг, мер поддержки, сервисов, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный результат.

В части единства и целостности:

4.1.6. Принятие решений на основе достоверных данных

Выявление и изучение потребностей клиентов, проектирование и реинжиниринг услуг, мер поддержки и сервисов, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований осуществляется на основании объективных данных, а не стереотипов.

4.1.7. Последовательность в принятии решений и осуществлении действий

Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений.

В части постоянного повышения качества и проактивности:

4.1.8. Открытость и вовлеченность

Информирование клиента о деятельности органов власти и уполномоченных организаций по единым стандартам. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуг, мер поддержки. Обеспечение обратной связи с клиентами, учет ее результатов. Каналы сбора инициатив и получения обратной связи являются общедоступными и удобными. Тестирование услуг осуществляется в лабораториях пользовательского тестирования. Постоянный мониторинг удовлетворенности клиентов, доступность для поиска и использования информации об уровне удовлетворенности клиентов.

4.1.9. Внедрение инноваций

Государство применяет новые технологии и другие возможности для улучшения услуг, мер поддержки и сервисов. Нововведения проходят обязательное тестирование и внедряются оперативно.

4.1.10. Проактивность

Проактивное предоставление услуг (исполнение функций), мер поддержки и сервисов при наличии объективной возможности с согласия клиента в рамках жизненных ситуаций.

В части объективности и беспристрастности:

4.1.11. Разумность регулирования

Государство обеспечивает оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к скорости и выгоде соблюдения обязательных требований. Сведения из информационных систем клиентов передаются в контрольные (надзорные) органы, которые анализируют и предупреждают о возможных проблемах, рисках и нарушениях. Рациональная связь между преследуемой целью и избранными средствами регулирования обеспечивает

достижение цели и соответствие потребностям клиента. Контроль направлен не на применение санкций, а на стимулирование правомерного поведения. Государство создает условия для минимизации контрольных (надзорных) мероприятий.

4.1.12. Недопустимость возложения избыточных издержек

Требования органов власти и уполномоченных организаций к клиенту возлагают на него минимум издержек, прямо вытекающих из необходимости их выполнения (пошлины, сборы, расходы на предоставление документов и информации, не имеющейся в распоряжении органов власти или уполномоченных организаций).

4.1.13. Справедливость

Государство обеспечивает равный доступ к услугам, мерам поддержки, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работником органа власти или уполномоченной организации необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований.

В части открытости и прозрачности:

4.1.14. Достоверность

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом.

4.1.15. Постоянное совершенствование

Административные процессы предоставления услуг, мер поддержки и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу органов власти и уполномоченных организаций. Внедрение механизма «владельца услуги, меры поддержки, сервиса», предусматривает ответственность конкретного органа власти, уполномоченной организации, работника за формирование реестра жизненных ситуаций по услуге, за клиентский сценарий, эволюцию услуг, мер поддержки и сервисов.

В части взаимного доверия и безопасности:

4.1.16. Безопасность и конфиденциальность

Информация, полученная органами власти и уполномоченными организациями о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, мер поддержки, сервисов, аналитической работы и совершенствования деятельности органов власти и уполномоченных организаций. Информация ограниченного доступа безусловно защищается, если ее раскрытие не является обязательной в силу закона, или если получено согласие на ее раскрытие

от клиента. Исключаются негативные последствия для охраняемых законом интересов клиента.

4.1.17. Ответственность

Органы власти, уполномоченные организации и их работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Стандарта, а также за недостижение положительного результата, предусмотренного нормативными правовыми актами и требуемого исходя из жизненной ситуации в соответствии с действующим законодательством, а также локальными нормативными правовыми актами органов власти и уполномоченных организаций. Органы власти, уполномоченные организации и их работники не вправе требовать от клиентов принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение данными органами власти, уполномоченными организациями и их работниками действий (бездействие), а также за последствия таких действий (бездействия). Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) органов власти, уполномоченных организаций, их сотрудников и представителей при ненадлежащем качестве исполнения государственных функций или предоставления государственных услуг. Клиент всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в разумные сроки. Мониторинг качества оказанных услуг, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

4.1.18. Минимизация контроля (надзора)

Государство доверяет клиенту. Контрольные (надзорные) мероприятия и иные мероприятия по оценке соблюдения обязательных требований осуществляются с целью помощи клиенту в соблюдении обязательных требований преимущественно без взаимодействия с клиентом и носят минимально необходимый характер.

4.2. Реализация клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении

4.2.1. Клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении внедряется посредством выполнения органами власти и уполномоченными организациями требований Стандарта.

4.2.2. Органы власти и уполномоченные организации ежегодно должны:

- определять с учетом рекомендаций Проектного офиса жизненные ситуации для внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении;
- утверждать по планы по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении с учетом требований настоящего Стандарта и Стандарта «Государство для внутреннего клиента»;
- формировать для реализации планов кросс-функциональные (сквозные) команды с привлечением сотрудников органов власти и представителей уполномоченных организаций в зависимости от жизненной ситуации;

- ✓ обеспечивать реализацию планов по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении;
- ✓ обеспечивать контроль достижения показателей клиентоцентричности, указанных в разделе 6 Стандарта.

4.2.3. Сопровождение реализации клиентоцентричного подхода в государственном (муниципальном) управлении обеспечивается Проектным офисом.

4.2.4. К задачам Проектного офиса относятся:

- ✓ выполнение функций оператора реестра жизненных ситуаций;
- ✓ разработка и совершенствование стратегических и методических документов по вопросам внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, в том числе руководств по клиентоцентричному дизайну и прототипированию услуг, мер поддержки и сервисов;
- ✓ методическое сопровождение и консультирование органов власти и уполномоченных организаций по вопросам внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении;
- ✓ сопровождение формирования кросс-функциональных команд из представителей органов власти, уполномоченных организаций, общественных организаций предпринимателей, уполномоченных по защите прав предпринимателей, разработчиков прототипов услуг и сервисов, иных экспертов;
- ✓ выявление и изучение потребностей клиентов для приоритетных жизненных ситуаций;
- ✓ тестирование на целевых аудиториях прототипов услуг, мер поддержки и сервисов в приоритетных жизненных ситуациях, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований до их ввода в эксплуатацию;
- ✓ мониторинг удовлетворенности клиентов;
- ✓ оценка уровней клиентоцентричности органов власти и уполномоченных организаций.

4.2.5. Проектным офисом ежегодно определяются приоритетные жизненные ситуации для внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении и доводятся в качестве рекомендаций до органов власти и уполномоченных организаций.

4.2.6. Руководства по клиентоцентричному дизайну и прототипированию услуг, мер поддержки и сервисов разрабатываются Проектным офисом на основании требований Стандарта, нормативных и методических документов по проектированию цифровых сервисов.

4.2.7. Тестирование прототипов приоритетных услуг, мер поддержки и сервисов должно осуществляться на целевых аудиториях клиентов специализированными подразделениями Проектного офиса – лабораториями пользовательского тестирования.

4.2.8. Проектный офис обеспечивает разработку обучающих методических материалов для подготовки кросс-функциональных команд органов власти и уполномоченных организаций, сопровождает процесс их обучения. Требования к профессиональной подготовке и обучению кадров представлены в разделе 7 Стандарта и Стандарте «Государство для внутреннего клиента».

4.3. Требования к выявлению и изучению потребностей клиентов

4.3.1. Выявление и изучение потребностей клиентов проводятся органами власти и уполномоченными организациями в рамках жизненных ситуаций и должны соответствовать следующим требованиям:

- ▶ основываться на объективных данных;
- ▶ учитывать особенности и навыки каждой группы клиентов;
- ▶ поощрять обратную связь со стороны клиентов;
- ▶ разъяснять клиентам результаты проведенных работ.

4.3.2. Выявление и изучение потребностей клиентов включает следующие этапы:

- ▶ сегментация клиентов;
- ▶ разработка (актуализация) карт клиентских путей;
- ▶ изучение потребностей клиентов.

Результаты выявления и изучения потребностей клиентов являются основанием:

- ☑ для удовлетворения потребностей клиентов путем предоставления услуг, мер поддержки и сервисов органов власти и уполномоченных организаций;
- ☑ для проектирования новых, а также для реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований;
- ☑ для подготовки ответов по запросу клиентов в отношении потребностей клиентов, удовлетворение которых в силу законодательства, финансовых возможностей или иных обстоятельств на момент взаимодействия с клиентами не представляется возможным.

4.3.3. Органы власти и уполномоченные организации проводят первичный сбор данных о клиентах и их текущем клиентском опыте в рамках жизненной ситуации.

4.3.3.1. Данными, необходимыми для выявления и изучения потребностей клиентов, являются:

- ☑ данные о субъектах предпринимательской и иной экономической деятельности, а также обезличенные данные об истории предоставления услуг, мер поддержки и сервисов, находящиеся в распоряжении органов власти и уполномоченных организаций на законном основании, включая данные информационных систем органов государственной власти и местного самоуправления: Единого государственного реестра юридических лиц, Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей, Реестра субъектов малого и среднего предпринимательства, Единого портала государственных услуг, Реестра обязательных требований, Единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий, Государственной информационной системы промышленности и иных;
- ☑ направленные клиентами обращения по вопросам решения проблем, предложения в рамках публичных обсуждений уведомлений и проектов нормативных правовых актов, а также неофициальные комментарии, жалобы, отзывы в социальных сетях, группах в мессенджерах, на форумах, порталах и иных информационных ресурсах;
- ☑ данные общественных объединений предпринимателей;
- ☑ данные докладов Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей и уполномоченных по защите прав предпринимателей в субъектах Российской Федерации;
- ☑ открытые и общедоступные данные, такие как статистические исследования, отчеты, иные публикации о состоянии экономики и предпринимательства, иные данные информационных ресурсов открытого доступа;
- ☑ данные о персональных потребностях, непосредственно предоставленные клиентом.

4.3.3.2 На основании анализа собранных данных органы власти и уполномоченные организации:

- ▶ формулируют гипотезы о сегментации клиентов и их клиентском опыте при получении услуг, мер поддержки и сервисов;
- ▶ определяют методы проведения углубленных исследований с целью изучения клиентского опыта и разрабатывают планы по проведению таких исследований;

- ▶ проверяют гипотезы о сегментации клиентов и их клиентском опыте путем проведения исследований, применяя методы социологических опросов и иные, в том числе: скрытые или открытые, массовые или индивидуальные наблюдения, пользовательские самонаблюдения, опросы, анкетирования, голосования, фокус-группы, глубинные интервью, пользовательское (UI- и UX-) тестирование цифровых решений и другие способы изучения клиентского опыта.

4.3.3.3. Результатом сегментации клиентов является отнесение изученных групп клиентов к жизненной ситуации и профилям клиентского сегмента.

4.3.4. В целях выявления потребностей клиентов органами власти и уполномоченными организациями разрабатываются впервые или актуализируются карта клиентского пути или несколько таких карт на основании:

- ▶ первичного выявления и изучения потребностей клиентов;
- ▶ результатов мониторинга удовлетворенности клиентов.

4.3.4.1. Карта клиентского пути включает следующую основную информацию:

- ▶ описание жизненной ситуации;
- ▶ описание профиля клиентского сегмента;
- ▶ типовые потребности клиента;
- ▶ действия клиента от момента возникновения потребности до момента их удовлетворения;
- ▶ виды (типы) полученных клиентами услуг, мер поддержки и сервисов;
- ▶ точки взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями;
- ▶ клиентский опыт в точках взаимодействия.

В рамках изучения клиентского опыта в карту клиентского пути включаются позитивные наблюдения и типовые проблемы клиентов в точках взаимодействия.

4.3.4.2. На основании разработки или актуализации карт клиентских путей ответственные за предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации органы власти и уполномоченные организации:

- ☑ определяют приоритетные для удовлетворения потребностей и решения выявленных проблем целевые группы клиентов, исходя из оценки их численности и системности выявленных проблем, ограниченности имеющихся ресурсов;

- ✓ разрабатывают рекомендации по повышению качества клиентского опыта;
- ✓ публикуют на своих официальных порталах и предоставляют клиентам с соответствующими характеристиками жизненной ситуации и профиля клиентского сегмента по выбранным каналам взаимодействия разъяснения о результатах выявления и изучения типовых потребностей клиентов.

При формировании рекомендаций по повышению качества клиентского опыта органами власти и уполномоченными организациями изучаются лучшие отечественные и зарубежные практики предоставления услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненных ситуаций.

4.3.4.3. Результатами разработки или актуализации клиентских путей органами власти и уполномоченными организациями являются:

- 1) карты клиентских путей;
- 2) рекомендации по повышению качества клиентского опыта;
- 3) опубликованные результаты выявления и изучения типовых потребностей клиентов.

4.3.5. По результатам разработки или актуализации карт клиентских путей Проектным офисом, органами власти и уполномоченными организациями на регулярной основе ведутся реестр жизненных ситуаций и профили клиентских сегментов, изучаются потребности клиентов, разрабатываются или актуализируются клиентские сценарии.

4.3.5.1 Реестр жизненных ситуаций ведется Проектным офисом на основании предложений ответственных за предоставления услуг и сервисов в рамках жизненной ситуации органов власти и уполномоченных организаций. Реестр жизненных ситуаций включает в себя сферы жизни, жизненные ситуации, профили клиентских сегментов, клиентские сценарии, услуги, меры поддержки и сервисы, входящие в клиентский сценарий.

4.3.5.2. Профили клиентских сегментов должны включать обезличенные данные о клиентах, об истории их взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями, о типовых потребностях групп клиентов, достаточные для разработки или актуализации клиентских сценариев.

4.3.5.3. Процессы наполнения, изменения, использования профиля клиентского сегмента должны обеспечивать невозможность идентификации конкретного клиента и сведений о нем.

4.3.5.4. Для каждой жизненной ситуации и группы клиентов органами власти и уполномоченными организациями изучаются и актуализируются типовые потребности:

- ▶ потребности, которые могут быть удовлетворены путем предоставления существующих услуг, мер поддержки и сервисов;

- ▶ потребности, в отношении которых ведется работа по их удовлетворению за счет проектирования новых, реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов;
- ▶ потребности, которые не могут быть удовлетворены в текущих условиях и в необходимые для клиента сроки.

4.3.5.5. При изучении потребностей должны учитываться проблемы клиентов, связанные с соблюдением им обязательных требований и (или) осуществлением органами власти и уполномоченными организациями оценки соблюдения клиентом обязательных требований.

4.3.5.6. Для проактивного предоставления услуг, мер поддержки и сервисов органами власти и уполномоченными организациями разрабатываются и (или) актуализируются клиентские сценарии, которые обеспечивают бесшовное взаимоувязанное прохождение клиентского пути. Клиентские сценарии разрабатываются органами власти и уполномоченными организациями на основании требований к процессу проактивного предоставления услуг и сервисов (раздел 4.5 Стандарта), требований к взаимодействию с органами власти и уполномоченными организациями в типовых точках взаимодействия с клиентами (раздел 4.6 Стандарта), требований к сервисам по оценке и установлению обязательных требований (раздел 4.7. Стандарта), требований к сервисам по соблюдению клиентами обязательных требований, включая сервисы по поддержке при проведении контрольных (надзорных) мероприятий (раздел 4.8. Стандарта) с учетом показателей клиентоцентричности (раздел 6 Стандарта).

4.3.5.7. Клиентские сценарии актуализируются при разработке органами власти и уполномоченными организациями новых услуг, мер поддержки и сервисов, реинжиниринге существующих услуг, мер поддержки и сервисов.

4.3.5.8. Требования к проектированию органами власти и уполномоченными организациями новых услуг, мер поддержки и сервисов и реинжинирингу существующих услуг, мер поддержки и сервисов представлены в разделе 4.4. Стандарта.

4.3.5.9. Органы власти и уполномоченные организации разрабатывают и ведут в информационных системах ответы на часто задаваемые вопросы клиентов с учетом следующих требований:

- ▶ ответы на вопросы должны быть доступны всем органам власти и уполномоченным организациям, осуществляющим предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации;
- ▶ для потребностей, которые нельзя удовлетворить в среднесрочной перспективе, в ответах на вопросы указываются причины, по которым их нельзя удовлетворить.

4.3.5.10. По результатам изучения типовых потребностей клиентов:

- ☑ в отношении потребностей, которые могут быть удовлетворены путем предоставления существующих услуг, мер поддержки и сервисов, разрабатываются или актуализируются клиентские сценарии, на основе которых осуществляется удовлетворение данных потребностей клиентов (раздел 4.5 Стандарта);
- ☑ в отношении потребностей, для удовлетворения которых существующих услуг, мер поддержки и сервисов недостаточно, проводится проектирование новых и (или) реинжиниринг существующих услуг, мер поддержки и сервисов (раздел 4.4 Стандарта);
- ☑ актуализируются ответы на часто задаваемые вопросы клиентов.

4.3.5.11. Клиент должен иметь возможность управлять набором данных, на основе которых определяются его персональные потребности с учетом историчности этих данных.

4.4. Требования к проектированию новых и реинжинирингу существующих услуг, мер поддержки, сервисов и механизмов оценки соблюдения обязательных требований

4.4.1. Проектирование новых или реинжиниринг существующих услуг, мер поддержки и сервисов осуществляется ответственными за предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации органами власти и уполномоченными организациями в целях удовлетворения потребностей клиентов. Процесс проектирования или реинжиниринга должен:

- ☑ основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов;
- ☑ учитывать возможности использования удобных для клиентов точек взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями, требования к ним в соответствии с разделом 4.6. Стандарта;
- ☑ основываться на стратегических ориентирах государства и изучении цифровой инфраструктуры, организации процессов предоставления услуг, мер поддержки и сервисов в органах власти и уполномоченных организациях;
- ☑ учитывать новые технологии и другие возможности для повышения потребительской ценности государственных услуг, мер поддержки и сервисов;
- ☑ вовлекать клиентов, а также представителей общественных организаций предпринимателей и института уполномоченного по защите прав предпринимателей в разработку и тестирование прототипов услуг, мер поддержки и сервисов до ввода их в эксплуатацию;

- ✓ обеспечивать ответственность органов власти, уполномоченных организаций и их представителей, включая работников и иных действующих от их имени лиц, за совершенные ими действия (бездействие) и не допускать возложение (перенесение) такой ответственности на клиентов;
- ✓ приводить к повышению качества клиентского опыта, в том числе к снижению издержек клиентов, связанных с взаимодействием с органами власти и уполномоченными организациями.

Проектирование новых или реинжиниринг существующих сервисов может осуществляться в рамках экспериментальных правовых режимов в сфере цифровых инноваций.

4.4.2. Процесс проектирования новых, реинжиниринг существующих услуг, мер поддержки и сервисов включает следующие этапы:

- ✓ подготовку к проектированию новых или реинжинирингу существующих услуг, мер поддержки и сервисов;
- ✓ разработку и тестирование прототипов услуг, мер поддержки и сервисов;
- ✓ ввод прототипов услуг, мер поддержки и сервисов в эксплуатацию.

4.4.3. Основой для подготовки процесса проектирования или реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов являются:

- ▶ разработанные или актуализированные карты клиентских путей;
- ▶ рекомендации по повышению качества клиентского опыта.

4.4.3.1. Подготовительный этап при реинжиниринге существующих услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации включает следующие этапы:

- ✓ анализ правовых нормативных актов и иных документов, устанавливающих требования к предоставлению услуг, мер поддержки и сервисов;
- ✓ анализ клиентских сценариев;
- ✓ анализ практики предоставления услуг, мер поддержки и сервисов, включая оценку издержек на совершение административных действий сотрудниками органов власти и уполномоченных организаций или действий в рамках автоматизированных процессов информационных систем органов власти и уполномоченных организаций;
- ✓ описание текущего процесса предоставления услуг, мер поддержки и сервисов (соотнесение карт клиентского пути с утвержденными клиентскими сценариями).

4.4.3.2. Подготовительный этап при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации также включает следующие этапы:

- ▶ анализ лучших отечественных и зарубежных практик предоставления услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненных ситуаций;
- ▶ разработку и оценку вариантов предоставления новых услуг, мер поддержки и сервисов;
- ▶ разработку целевого клиентского сценария, включающего модернизированный целевой процесс предоставления услуг, мер поддержки и сервисов на основании выбранного варианта предоставления услуг и сервисов.

4.4.3.3. Результатами подготовки к проектированию новых или реинжинирингу существующих услуг, мер поддержки и сервисов являются целевые клиентские сценарии.

4.4.4. На основе целевых клиентских сценариев органы власти и уполномоченные организации обеспечивают разработку и тестирование прототипов входящих в сценарий услуг, мер поддержки или сервисов.

4.4.4.1. Разработка и тестирование верхнеуровневых прототипов новых услуг, мер поддержки и сервисов включает:

- ▶ разработку требований к верхнеуровневому прототипу услуги, меры поддержки или сервиса (альфа-версия) в соответствии с требованиями разделов 4.6 и 6 Стандарта, с учетом требований Стандарта «Государство для внутреннего клиента»;
- ▶ разработку верхнеуровневого прототипа услуги, меры поддержки или сервиса (альфа-версия);
- ▶ определение целевых аудиторий для тестирования, в которые должны входить группы клиентов, относящихся к соответствующему профилю клиентского сегмента, и сотрудники органов власти и уполномоченных организаций;
- ▶ тестирование верхнеуровневого прототипа услуги, поддержки или сервиса (альфа-версия) на целевых аудиториях;
- ▶ обработку результатов тестирования верхнеуровневого прототипа услуги, поддержки или сервиса (альфа-версия);
- ▶ подготовку в случае необходимости изменений в целевой клиентский сценарий;
- ▶ подготовку предложений по разработке и (или) изменению нормативных правовых актов.

4.4.4.2. Результатами разработки и тестирования верхнеуровневых прототипов новых услуг, мер поддержки и сервисов являются:

- ✓ результаты тестирования верхнеуровневого прототипа услуги, меры поддержки или сервиса (альфа-версия) на целевых аудиториях;
- ✓ изменения в целевой клиентский сценарий;
- ✓ предложения по разработке и (или) изменению нормативных правовых актов

4.4.4.3. Разработка и тестирование детализированного прототипа новых услуг, мер поддержки и сервисов, реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов включает:

- ✓ разработку требований к детализированному прототипу услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия) в соответствии с требованиями разделов 4.5, 4.6 и 6 Стандарта, с учетом требований Стандарта «Государство для внутреннего клиента»¹;
- ✓ разработку детализированного прототипа услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия);
- ✓ определение целевых аудиторий для тестирования, в которые должны входить группы клиентов, относящихся к соответствующему профилю клиентского сегмента, сотрудники органов власти и уполномоченных организаций;
- ✓ тестирование детализированного прототипа услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия) на целевых аудиториях;
- ✓ обработку результатов тестирования детализированного прототипа услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия);
- ✓ доработку требований к детализированному прототипу услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия) в соответствии с требованиями разделов 4.5, 4.6 и 6 Стандарта;
- ✓ доработку детализированного прототипа услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия);
- ✓ подготовку в случае необходимости изменений в целевой клиентский сценарий, включая индикаторы активности в точках клиентского пути;
- ✓ подготовку проектов нормативных правовых актов, иных документов необходимых для внедрения детализированного прототипа услуги, поддержки или сервиса.

¹ Пояснение: для реинжиниринга услуг, мер поддержки и сервисов альфа-версией является действующие решения по предоставлению услуг, мер поддержки и сервисов.

4.4.4.4. Результатами разработки и тестирования детализированных прототипов новых услуг, мер поддержки и сервисов, реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов являются:

- ✓ результаты тестирования верхнеуровневого прототипа услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия) на целевых аудиториях;
- ✓ изменения в целевой клиентский сценарий;
- ✓ доработанный по результатам тестирования детализированный прототип услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия);
- ✓ проекты нормативных правовых актов, иных документов, необходимых для внедрения детализированного прототипа услуги, меры поддержки или сервиса;
- ✓ доработанный целевой клиентский сценарий.

4.4.5. Ввод в опытную и промышленную эксплуатацию прототипов услуг, мер поддержки и сервисов должен осуществляться в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

4.4.5.1. После ввода прототипа услуги, меры поддержки или сервиса в промышленную эксплуатацию органами власти и уполномоченными организациями осуществляются:

- ▶ мониторинг удовлетворенности клиентов;
- ▶ мониторинг показателей клиентоцентричности, представленных в разделе 6 Стандарта.

4.4.5.2. Результатами ввода в опытную и промышленную эксплуатацию прототипов услуг, мер поддержки и сервисов являются:

- ▶ утвержденные нормативные правовые акты, иные документы, необходимые для внедрения детализированного прототипа услуги, меры поддержки или сервиса;
- ▶ введенный в промышленную эксплуатацию прототип услуги, меры поддержки или сервиса.

4.4.6. Органы власти и уполномоченные организации осуществляют проектирование новых и реинжиниринг действующих механизмов оценки соблюдения обязательных требований, осуществляемой в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, привлечения к административной ответственности, предоставления лицензий и иных разрешений, аккредитации, оценки соответствия продукции, иных форм оценки и экспертизы, с учетом рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, а также следующих требований стандарта.

4.4.6.1. Процесс проектирования или реинжиниринга механизмов оценки соблюдения обязательных требований должен:

- ▶ основываться на результатах выявления и изучения проблем клиентов, возникающих в связи с проведением в их отношении мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований;
- ▶ учитывать возможности использования удобных для клиентов сервисов взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями, в том числе перечисленных в разделе 4.8 Стандарта;
- ▶ основываться на изучении цифровой инфраструктуры, организации процессов проведения оценки соблюдения обязательных требований органами власти и уполномоченными организациями;
- ▶ учитывать новые технологии и другие возможности для снижения издержек клиентов, связанных с соблюдением обязательных требований и осуществлением в их отношении мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований;
- ▶ вовлекать клиентов в разработку и тестирование прототипов механизмов оценки соблюдения обязательных требований до ввода их в эксплуатацию;
- ▶ приводить к снижению издержек клиентов, связанных с проведением в их отношении мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований.

4.4.6.2. Этапы процесса проектирования или реинжиниринга механизмов оценки соблюдения обязательных требований реализуются по аналогии с процессами проектирования или реинжиниринга услуг, мер поддержки и сервисов.

4.4.7. Органы власти и уполномоченные организации осуществляют проектирование новых и реинжиниринг действующих сервисов осуществления закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд в соответствии с указанными выше общими требованиями к проектированию и реинжинирингу с учетом следующего.

Процесс проектирования и реинжиниринга сервисов, используемых клиентами – участниками закупок, должен:

- ▶ проводиться в целях защиты конкуренции, предотвращения коррупции и других злоупотреблений в сфере закупок;
- ▶ учитывать возможности совершения клиентами технических ошибок при участии в процедурах закупок и предусматривать возможности их исправления без возникновения негативных последствий для клиентов;
- ▶ предусматривать удобный для клиентов инструментарий реализации предусмотренных законодательством прав и обязанностей участников закупок на всех стадиях осуществления закупок, включая инструменты

обжалования действий или бездействия заказчиков и возмещения причиненного вреда.

4.5. Требования к процессу удовлетворения потребностей клиента путем предоставления услуг, мер поддержки и сервисов

4.5.1. Процесс удовлетворения потребностей клиентов путем предоставления услуг, мер поддержки и сервисов должен соответствовать следующим требованиям:

- ▶ основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов;
- ▶ обеспечивать информирование и обучение клиентов практическому использованию предоставляемых услуг, мер поддержки и сервисов;
- ▶ предоставлять клиенту выбор настроек взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями, включая получение услуг, мер поддержки использование сервисов;
- ▶ обеспечивать проактивное взаимодействие при наличии согласия клиента или в случае, если такое согласие не требуется в силу закона при наступлении определенных событий (обстоятельств) жизненной ситуации клиента;
- ▶ решать проблемы клиента целиком в рамках жизненной ситуации;
- ▶ обеспечивать обратную связь об удовлетворённости клиентов;
- ▶ обеспечивать возможность привлечения органов власти, уполномоченных организаций и их представителей, включая работников и иных действующих от их имени лиц, к законодательно предусмотренной ответственности за совершенные ими действия (бездействие) и не допускать возложение (перенесение) такой ответственности на клиентов;
- ▶ при согласии клиента обеспечивать доступ общественных организаций предпринимателей и уполномоченных по защите прав предпринимателей к данным о качестве клиентского опыта;
- ▶ обеспечивать преимущественно проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов, а также использование удобных для клиентов точек взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациям;
- ▶ минимизировать временные, финансовые и иные затраты клиента, обусловленные взаимодействием с органами власти и уполномоченными организациями.

4.5.2. Удовлетворение потребностей клиентов включает следующие основные этапы:

- ☑ информирование клиентов об услугах, мерах поддержки и сервисах и предоставление обучающих сервисов;
- ☑ управление согласием на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации для удовлетворения потребностей клиентов;
- ☑ разработка предварительного клиентского сценария;
- ☑ подтверждение потребностей клиентов;
- ☑ удовлетворение потребностей клиентов;
- ☑ получение и обработка обратной связи от клиентов.

4.5.3. Органы власти и уполномоченные организации должны обеспечивать информирование клиентов по выбранным ими каналам взаимодействия о доступных для них и рекомендуемых (способных стать доступными при выполнении клиентом всех необходимых для этого условий) услугах, мерах поддержки и сервисах с учетом жизненных ситуаций и профилей клиентов, а также предоставлять обучающие сервисы в наиболее актуальных форматах (видео-ролики, чат-боты, виртуальные помощники, визуализированные руководства пользователей и иные).

4.5.4. Органами власти и уполномоченными организациями должны быть обеспечены условия, позволяющие клиентам предоставлять согласие органам власти и уполномоченным организациям на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации.

4.5.4.1. Согласие клиента на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации предоставляется в формах:

- ☑ согласия на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов по умолчанию в разрезе конкретной жизненной ситуации до момента отзыва такого согласия;
- ☑ согласия на проактивное предоставление отдельных услуг, мер поддержки и сервисов (номер счета для начисления финансовой поддержки, предзаказ услуг и сервисов, находящихся в разработке или реинжиниринге).

4.5.4.2. При предоставлении согласия органам власти и уполномоченным организациям на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации должна использоваться удобная для клиента точка

взаимодействия с ним. Перечень точек взаимодействия и требования к ним представлены в разделе 4.6 Стандарта.

4.5.4.3. Органами власти и уполномоченными организациями должна быть обеспечена доступная возможность отзыва согласия на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов.

4.5.5. До момента взаимодействия с клиентом органы власти и уполномоченные организации разрабатывают предварительный клиентский сценарий.

4.5.5.1. Разработка предварительного клиентского сценария включает следующие этапы:

- ✓ отнесение клиента к конкретной жизненной ситуации;
- ✓ отнесение клиента к профилю клиентского сегмента;
- ✓ определение типовых потребностей клиента на основе информации об отнесении клиента к жизненной ситуации, профилю клиентского сегмента;
- ✓ определение потребностей клиента на основе истории взаимодействия с клиентом, если такая история взаимодействия была в рамках жизненной ситуации;

5) разработка предварительного клиентского сценария.

4.5.5.2. В результате для клиента определяется предварительный клиентский сценарий, который органы власти и уполномоченные организации готовы предложить клиенту для удовлетворения его потребностей в рамках жизненной ситуации.

4.5.6. Органы власти и уполномоченные организации при согласии клиента проактивно взаимодействуют с клиентом с целью подтверждения наличия у него потребностей, которые могут быть удовлетворены предварительным клиентским сценарием.

4.5.6.1. При наличии согласия на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации (за исключением случаев, когда такое согласие в силу закона не требуется) органы власти и уполномоченные организации взаимодействуют с клиентом в удобной для клиента точке взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.

4.5.6.2. В случае отсутствия в профиле клиента сведений об удобной для него точке взаимодействия используется удобная для группы клиентов точка

взаимодействия из профиля клиентского сегмента и (или) цифровые точки взаимодействия.

4.5.6.3. При отсутствии согласия на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации первичное взаимодействие с органами власти и организациями для удовлетворения его потребностей осуществляется клиентом.

4.5.6.4. Требования к взаимодействию с клиентами в точках взаимодействия представлены в разделе 4.6 Стандарта.

4.5.6.5. При контакте с клиентом органы власти и уполномоченные организации подтверждают и (или) уточняют потребности клиента, в том числе подтверждают:

- ☑ отнесение клиента к жизненной ситуации;
- ☑ отнесение клиента к профилю клиентского сегмента;
- ☑ отнесение потребностей клиента к типовым потребностям профиля клиентского сегмента;
- ☑ статус, в том числе актуальность ранее выявленных персональных потребностей.

4.5.6.6. В случае проактивного взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций клиенту должна быть предоставлена информация о согласии, на основании которого такое взаимодействие осуществляется.

4.5.6.7. В случае отказа клиента от продолжения взаимодействия, клиенту должна быть предоставлена возможность отзыва согласия на проактивное предоставление услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации по выбранному клиентом каналу взаимодействия.

4.5.6.8. Результатом взаимодействия с клиентом с целью подтверждения наличия у него потребностей являются:

- ▶ согласие или отсутствие согласия клиента на взаимодействие с органами власти и организациями в целях удовлетворения его потребностей;
- ▶ сведения в цифровых системах органов власти и уполномоченных организаций о подтвержденных потребностях клиента.

4.5.7. В зависимости от возможности удовлетворения потребностей клиента должен быть определен порядок, по которому будет осуществляться взаимодействие с ним:

- ▶ потребности можно удовлетворить согласно клиентскому сценарию и имеющимся в распоряжении органов власти и уполномоченных организаций данным;
- ▶ потребности можно удовлетворить согласно клиентскому сценарию, но отсутствует часть сведений о клиенте на момент взаимодействия;
- ▶ потребности нельзя удовлетворить согласно клиентскому сценарию.

4.5.7.1. Клиент уведомляется о предоставлении ему услуг, мер поддержки и сервисов, в случае наступления закрепленных в нормативных правовых актах обстоятельств (событий) жизненной ситуации, при наступлении которых согласия клиента на их проактивное предоставление не требуется.

4.5.7.2. Если потребности клиента могут быть удовлетворены согласно клиентским сценариям и имеющимся в органах власти и уполномоченных организациях данным, то на основании предварительного клиентского сценария автоматически осуществляется подбор перечня услуг, мер поддержки и сервисов для клиента, то есть определяется персональный клиентский сценарий и место нахождения клиента на клиентском пути.

4.5.7.3. Если в соответствии с клиентским сценарием требуется непосредственное взаимодействие клиента с органами власти и уполномоченными организациями для определения правомочности предоставления услуги или сервиса (например, проверка навыков и знаний сотрудников клиента, осмотр объекта недвижимости, транспортного средства) должна быть произведена запись клиента для такого вида взаимодействия на удобное для клиента время из доступного промежутка, а также клиенту должна быть предоставлена информация о его местонахождении на клиентском пути.

4.5.7.4. Если непосредственное взаимодействие клиента с органами власти и уполномоченными организациями для определения правомочности предоставления услуги, меры поддержки или сервиса не требуется и качество предоставления услуги, меры поддержки или сервиса не связано прямо со временем, непосредственно необходимым для клиента, то персонально подобранные услуги, меры поддержки и сервисы из клиентского сценария должны предоставляться (при наличии согласия от клиента) автоматически в «один клик» онлайн или не более 5 минут при личном взаимодействии с сотрудниками органов власти или уполномоченных организации, обособленного учреждения, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги, меры поддержки и сервисы клиентам (МФЦ «Мой бизнес», организации инфраструктуры поддержки).

4.5.7.5. После предоставления услуги, меры поддержки или сервиса (или их совокупности) из клиентского сценария должна фиксироваться оценка удовлетворенности клиента.

4.5.7.6. Если для принятия решения о предоставлении услуг, мер поддержки или сервисов недостаточно сведений от клиента на момент взаимодействия с ним, то органами власти, уполномоченными организациями или обособленным учреждением, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги, меры поддержки и сервисы клиентам, обеспечивается возможность заполнения форм данных с недостающей информацией о клиенте.

4.5.7.7. Расчетное время на заполнение форм не должно превышать 10 минут за счет автоматического заполнения полей формы сведениями, которые ранее вносились клиентом и содержатся в его цифровом профиле.

4.5.7.8. Сведения должны автоматически попадать в профиль клиента и быть доступны органам власти и уполномоченным организациям, участвующим в предоставлении услуг, мер поддержки и сервисов.

4.5.7.9. После получения данных от клиента, их обработки, органами власти и уполномоченными организациями осуществляются следующие проверки:

- ▶ автоматическая проверка предоставленных данных на непротиворечивость сведениям, содержащимся в информационных системах органов власти и уполномоченных организаций;
- ▶ анализ представленных данных с помощью автоматизированных технологий на правомочность предоставления услуги, меры поддержки или сервиса и проверка такого анализа сотрудником органа власти или уполномоченной организации.

4.5.7.10. После выполнения проверок назначенные клиенту персонально услуги, меры поддержки и сервисы из клиентского сценария предоставляются клиенту согласно требованиям, указанным в пунктах 4.5.7.2 – 4.5.7.5 Стандарта.

4.5.7.11. Если потребности клиента нельзя удовлетворить согласно клиентскому сценарию, органы власти и уполномоченные организации:

- ▶ предоставляют клиенту по его запросу информацию о причинах, по которым нельзя удовлетворить его потребности;
- ▶ фиксируют в отношении клиента статусы об удовлетворении его потребностей;

- ▶ рассматривают возможность разработки новых или реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов, актуализации клиентских сценариев в соответствии с требованиями раздела 4.4 Стандарта;
- ▶ поддерживают обратную связь с клиентом в случае, если возможность удовлетворения его потребности появится после актуализации клиентского сценария в будущем.

4.5.7.12. Результатом рассмотрения и удовлетворения потребностей клиента являются:

- ▶ результаты предоставления взаимосвязанных услуг, мер поддержки и сервисов клиентского сценария;
- ▶ сведения в цифровых системах органов власти и организаций о статусе удовлетворения потребностей клиента;
- ▶ информация о причинах, по которым нельзя удовлетворить потребности клиента;
- ▶ потребности клиента, в отношении которых рассматриваются возможности разработки новых услуг и сервисов, реинжиниринга существующих услуг и сервисов, актуализации клиентских сценариев.

4.5.8. Органы власти и уполномоченные организации обеспечивают сбор и обработку обратной связи от клиента.

4.5.8.1. Клиенту должна быть предоставлена возможность оценивать через инструменты обратной связи степень удовлетворенности каждой отдельной услугой, мерой поддержки и сервисом, а также удовлетворенности его потребности в целом.

4.5.8.2. Инструментарий обратной связи должен соответствовать точкам взаимодействия с клиентом и предполагать единую методику, позволяющую получить сопоставимые результаты вне зависимости от точки взаимодействия с клиентом.

4.5.8.3. Результаты обратной связи должны использоваться органами власти и организациями для выявления и изучения потребностей клиента, проектирования и реинжиниринга услуг, мер поддержки и сервисов в целях повышения качества клиентского опыта.

4.5.8.4. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи.

4.5.8.5. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения органов власти и уполномоченных организаций должны быть доступны

неограниченному кругу клиентов в разрезах жизненных ситуаций, услуг, мер поддержки и сервисов, точек взаимодействия.

4.6. Требования к взаимодействию с органами власти и уполномоченными организациями 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:

- ▶ цифровые каналы и их точки взаимодействия: программное взаимодействие посредством API, мобильные приложения, официальные сайты (порталы), социальные сети, мессенджеры, чат-боты, колл-центры, голосовые помощники;
- ▶ оффлайн-каналы и их точки взаимодействия: органы власти и уполномоченные организации, обособленные учреждения, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги и сервисы клиентам (МФЦ «Мой бизнес», организации инфраструктуры поддержки и иные).

Преимущественными каналами взаимодействия должны являться программное взаимодействие посредством API и онлайн-каналы взаимодействия. Данные способы дистанционного взаимодействия являются современной формой взаимодействия людей, бизнеса и государства между собой, и способствуют развитию цифровых навыков будущих поколений и снижению стоимости внедрения новых услуг и сервисов.

Возможность доступа к услугам и сервисам органов власти и уполномоченных организаций в оффлайн-каналах должна сохраниться в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов.

Необходимо учитывать особенности клиентов с недостаточной цифровой готовностью и доступом к программно-техническому обеспечению и сети «Интернет», а также иностранных клиентов.

Клиенту должна быть доступна полная история взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями в разрезах жизненных ситуаций, предоставленных услуг, мер поддержки и сервисов, точек взаимодействия.

В разделе представлены требования к взаимодействию с органами власти и уполномоченными организациями в типовых точках взаимодействия с клиентами.

4.6.1. Программное взаимодействие посредством API

4.6.1.1. Информационное взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций с клиентами, предполагающее периодический или постоянный характер, должно сопровождаться предоставлением клиенту программного интерфейса приложения (API) для получения и передачи необходимых сведений.

4.6.1.2. Для программного взаимодействия должен быть предусмотрен легко и понятно реализуемый, основанный на едином стандарте процесс получения, установки и эксплуатации программного обеспечения, в том числе понятная техническая документация.

4.6.1.3. Процесс подключения должен сопровождаться сервисом консультирования клиента в онлайн режиме, таким образом, чтобы средний срок подключения составлял не более суток.

Подключение к программным интерфейсам приложений должно осуществляться на безвозмездной основе и не требовать использования дополнительного платного программного обеспечения.

4.6.1.4. Использование программных интерфейсов приложений должно соответствовать высшему международному уровню доступности, быстродействия и безопасности данных.

4.6.2. Длительное нахождение на территориях с особым режимом правового регулирования и инфраструктурных объектах.

4.6.2.1. Взаимодействие клиентов, являющихся действующими или потенциальными резидентами особых экономических зон, территорий опережающего социально-экономического развития иных специальных режимов правового регулирования, а также объектов инфраструктуры поддержки с управляющими компаниями и иными участниками должно осуществляться в рамках цифровой сервисной экосистемы клиентского сопровождения полного цикла от момента возникновения у клиента потребности стать резидентом до реализации заявленных целей, включающей:

- ▶ единую технологическую платформу;
- ▶ сервисный инструментарий управления договорными отношениями;
- ▶ сервисы гибкой настройки предусмотренных специальных параметров регулирования;
- ▶ сервисы проактивного предоставления услуг, мер поддержки;

- ▶ гибкий инструментарий мониторинга и контроля эффективности и результативности в зависимости от особенностей профиля клиента и реализуемой им деятельности.

4.6.2.2. Для клиентов должен быть обеспечен режим недискриминационного доступа к необходимым для осуществления деятельности сервисам цифровой экосистемы, а также объектам инфраструктуры.

4.6.3. Подача заявлений и иное взаимодействие через порталы органов власти и уполномоченных организаций

4.6.3.1. Порталы органов власти и уполномоченных организаций (далее – порталы) должны быть направлены на удовлетворение потребностей клиента в соответствии с его профилем клиентского сегмента и жизненной ситуацией. При проектировании и разработке порталов, отдельных разделов или функционала порталов должны проводиться исследования, направленные на выявление и изучение потребностей клиентов, в соответствии с требованиями, описанными в п. 4.3 Стандарта.

4.6.3.2. Порталы должны разрабатываться в соответствии с требованиями настоящего Стандарта, руководствами по клиентоцентричному дизайну и прототипированию услуг, мер поддержки и сервисов, разрабатываемыми в соответствии с требованиями Стандарта. До момента разработки и утверждения руководств по клиентоцентричному дизайну и прототипированию услуг и сервисов необходимо учитывать требования настоящего раздела Стандарта, а также следующих действующих требований нормативных правовых актов и методических актов в области предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг:

- ☑ Требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236;
- ☑ Методические рекомендации по совершенствованию пользовательских интерфейсов (в части навигации, поиска, предоставления информации) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти и государственных внебюджетных фондов, используемых при предоставлении государственных услуг в электронном виде, утвержденные приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 16 октября 2015 г. № 405.

4.6.3.3. В целях реализации клиентоцентричного подхода идентификация и аутентификация на порталах должна производиться посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА) и являться однократной.

При наличии авторизации клиентов, а также в зависимости от состава внесенных им при регистрации в ЕСИА данных обеспечивается выполнение следующих требований.

4.6.3.4. Клиенту должен быть предложен функционал взаимодействия с персональным виртуальным цифровым помощником, сопровождающим клиента при работе с порталами на основе изучения и выявления потребностей клиента в соответствии с его профилем клиентского сегмента и жизненной ситуацией, а также клиентским сценарием.

Требования к виртуальным цифровым помощникам должны разрабатываться Проектным офисом, органами власти и уполномоченными организациями на основе анализа клиентского опыта, потребностей клиентов.

4.6.3.5. Проектирование и разработка порталов должны предусматривать варианты реализации чат-ботов для оперативного взаимодействия с клиентом.

4.6.3.6. Должен быть обеспечен персонифицированный подход, предполагающий:

- ☑ приоритизацию отображения индивидуально подбираемых, доступных и потенциально необходимых для удовлетворения потребностей клиентам услуг, мер поддержки и сервисов в зависимости от профиля клиентского сегмента и жизненных ситуаций клиента;
- ☑ наличие ссылок на услуги, меры поддержки и сервисы, жизненные ситуации и иную информацию, потенциально полезные для клиента.

4.6.3.7. При взаимодействии с порталом необходимо обеспечить понимание клиентом, в какой точке клиентского сценария он находится, какие этапы им уже пройдены для удовлетворения его потребностей в рамках жизненной ситуации, а какие действия необходимо выполнить дальше.

После совершения клиентом каждого действия должно выдаваться автоматическое подтверждение успешности или неуспешности обработки его действий на порталах.

4.6.3.8. Клиент должен иметь возможность получить статус решения его вопросов в личном кабинете на портале, а также дополнительно по удобному для него каналу связи.

4.6.3.9. В целях минимизации затрачиваемого времени и усилий клиентов при заполнении форм должно обеспечиваться следующим:

- ✓ интуитивно понятным интерфейсом с всплывающими подсказками;
- ✓ автоматическим заполнением полей сведениями, которые ранее уже вводились клиентом и содержатся в его профиле;
- ✓ визуальным выделением обязательных для заполнения полей, а также указанием последствий при незаполнении необязательных;
- ✓ наличием подсказок при наведении на конкретные поля формы;
- ✓ реализацией выпадающих списков с поиском по вхождению;
- ✓ реализацией голосового ввода информации;
- ✓ сохранением промежуточных результатов заполнения форм при повторном входе клиента на порталы.

4.6.3.10. Для исключения необходимости направления повторных заявлений по причине ошибочных данных при заполнении интерфейсных форм необходимо обеспечить инструменты форматно-логического контроля:

- ✓ выбор значений из контролируемых списков на основе статичных сведений;
- ✓ описание формата ввода данных для шаблонных сведений;
- ✓ запрет на ввод невозможных данных.

4.6.3.11. Сообщения системы об ошибках клиента должны содержать однозначное описание способов ее исправления. Информирование об ошибке должно содержать ее описание. Недопустимо указание только системных кодов ошибок.

В случае некорректного заполнения поля, находящегося в части формы ввода, не отображенной на экране, при попытке отправки формы должен происходить автоматический переход к данному полю.

4.6.3.12. На порталах должна быть обеспечена круглосуточная работа Службы технической поддержки (далее – СТП) для оперативного реагирования на

обращения клиентов в связи с выявлением ими ошибок, включая искажение или потерю функциональных возможностей. Оперативный доступ к СТП должен быть доступен на каждой странице порталов. Возможность обращения в СТП должна быть обеспечена посредством чат-бота или любого удобного для клиента канала связи.

4.6.3.13. При отсутствии авторизации клиента в ЕСИА должны быть доступны:

- ✓ общая информация о жизненных ситуациях и описанием клиентов;
- ✓ общая информация об услугах, мерах поддержки и сервисах, предоставляемых клиентам, а также порядок и правила их получения;
- ✓ услуги, меры поддержки и сервисы, получение которых не требует авторизации клиента (например, проверка ИНН);
- ✓ разъяснения о результатах выявления и изучения типовых потребностей клиентов;
- ✓ справочная информация для клиентов, часто задаваемые вопросы, обучающие материалы, включая видеоролики, общая информация о времени обработки заявлений, контакты организаций, ответственных за предоставление услуг и сервисов, в том числе адреса офисов для личного приема клиентов, контакты службы технической поддержки.

Мобильные версии порталов должны включать функционал порталов в полном объеме и не должны вынуждать клиентов переходить на портал в связи с ограничениями возможностей получения услуг, мер поддержки и сервисов посредством мобильных версий. При этом в мобильных версиях должны размещаться ссылки для перехода на другие каналы взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.

4.6.4. Мобильные приложения

4.6.4.1. Взаимодействие клиентов с органами власти и уполномоченными организациями через мобильное приложение должно отвечать требованиям к portalу согласно п. 4.6.3 Стандарта и являться его адаптированной версией.

4.6.4.2. Мобильное приложение должно обеспечивать возможность совмещения приложения с основными типами платформ, таких как IOS, Android, а также адаптации под обновления платформ. При адаптации мобильных версий порталов необходимо учитывать возможности и ограничения основных типов платформ.

4.6.4.3. Доступ к загрузке и установке мобильного приложения органов власти и уполномоченных организаций должен быть общедоступным и бесплатным.

4.6.4.4. Взаимодействие клиентов через мобильное приложение должно обеспечивать безопасность и конфиденциальность данных клиентов.

4.6.4.5. В мобильных приложениях органов власти и уполномоченных организаций должна быть настроена система персональных push-уведомлений, позволяющих открывать приложение. Push-уведомления должны делиться на категории:

- ▶ контентные, предоставляющие информацию об услугах и сервисах органов власти и уполномоченных организаций, индивидуально подбираемых, доступных и потенциально необходимых для удовлетворения потребностей клиента в зависимости от его профиля клиентского сегмента и жизненных ситуаций, сообщающие о размещении нового опроса клиентов и другие;
- ▶ транзакционные, оповещающие о статусах получаемых услуг, мер поддержки и сервисов, уведомляющие о подтверждении оплаты и о других организационных моментах;
- ▶ триггерные, побуждающие клиента к совершению определенных действий, в том числе напоминающие о записях на очный прием в органы власти и уполномоченные организации, об истекающем сроке передачи данных в определенных жизненных ситуациях, предлагающие оценить качество полученных услуг, мер поддержки и сервисов.

Для клиента должна быть реализована возможность индивидуально настраивать частоту и категории рассылки push-уведомлений, а также полностью отключать их.

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

4.6.5.1. В целях обеспечения коммуникации с клиентами по удобным для них каналам связи, а также в целях оптимизации работы органов власти и уполномоченных организаций необходимо использовать виртуальные цифровые помощники, разработанные на базе машинного обучения, в том числе чат-боты и голосовые помощники.

4.6.5.2. С учетом типовых потребностей и профилей клиентского сегмента при коммуникации необходимо использовать наиболее подходящие для них типы цифровых помощников: текстовые, голосовые или их комбинация.

4.6.5.3. Цифровые помощники должны обеспечивать выполнение следующих функций:

- ▶ информирование и консультирование;
- ▶ автоматизация рутинных операций;
- ▶ получение обратной связи от клиентов.

4.6.5.4. При использовании цифрового помощника должна происходить идентификация клиента и его профиля клиентского сегмента. Если информация о клиенте отсутствует, используется универсальный профиль клиента на основании данных, полученных в результате анализа клиентского опыта (раздел 4.3 Стандарта).

4.6.5.5. Если клиентом введен нетиповой запрос или команда, то в случае найденного наиболее подходящего варианта необходимо уточнить, верно ли определен запрос, в ином случае предоставить первые три из списка наиболее вероятных вариантов решения клиентского запроса.

4.6.5.6. После предоставления ответа клиенту необходимо уточнить, решена ли его проблема. В случае отрицательного ответа следует предложить уточнить вопрос и предоставить список потенциально возможных вариантов.

4.6.5.7. Ответы цифрового помощника должны подстраиваться под особенности профиля клиентского сегмента.

4.6.5.8. Вся информация по запросам клиента и результатам удовлетворения его потребностей должна обезличено собираться для аналитики, выявления проблемных ситуаций и переобучения цифровых помощников.

4.6.5.9. Алгоритмы работы цифровых помощников должны разрабатываться на основе анализа профилей клиентских сегментов, жизненных ситуаций, выявления и изучения потребностей клиентов.

4.6.5.10. На любом этапе взаимодействия с цифровым помощником должна быть доступна возможность получения обратной связи с оператором по любому удобному для клиента каналу связи.

4.6.5.11. При желании клиента получить обратную связь от оператора в персональных чатах или мессенджерах ответы органов власти и уполномоченных организаций должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

4.6.5.12. При коммуникации с клиентом в персональных чатах в мессенджерах допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с клиентом.

4.6.6. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах

4.6.6.1. Взаимодействие с клиентом должно инициироваться в случаях:

- ▶ официального обращения к представителю органа власти или уполномоченной организации;
- ▶ упоминания органа власти или уполномоченной организации в тексте сообщения, комментария или записи;
- ▶ комментирования официальной записи органа власти или уполномоченной организации.

4.6.6.2. Время ответа представителя органа власти или уполномоченной организации на обращение клиента в социальных сетях, чатах в мессенджерах не должно превышать 4 часов для упоминаний² и 2 часов в случае официального обращения или комментария к записи.

4.6.6.3. Основными шагами взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций посредством открытых каналов связи с клиентами должны быть:

- ▶ оперативный анализ потребностей клиента;
- ▶ подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;
- ▶ в случае невозможности представить краткий ответ, направление клиенту просьбы о переходе в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации.

4.6.6.4. Если взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций посредством каналов связи носит информативный характер, публикуемая информация должна быть актуальной, достоверной и соответствовать официальной позиции органов власти и уполномоченных организаций.

² Упоминание – специальный технический функционал, предусмотренный разработчиками социальных сетей и мессенджеров, позволяющий посредством слитного написания символа «@» с именем пользователя упоминать соответствующего пользователя в тексте сообщения, записи, статьи в социальной сети или мессенджере. Тест сообщения может не быть напрямую адресован пользователю (например, статья адресована неограниченному кругу лиц, с упоминанием в ней пользователя). Пользователь получает от системы автоматическое уведомление в профиле о наличии упоминания о нем.

4.6.6.5. Ответы органов власти и уполномоченных организаций на обращения или комментарии клиентов в социальных сетях и публичных чатах в мессенджерах должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

4.6.7. Письменное взаимодействие (электронная почта (e-mail), письмо, сообщение в личном кабинете)

4.6.7.1. Взаимодействие с клиентом через письменные каналы связи должно включать в себя:

- проактивное взаимодействие, инициированное органами власти и уполномоченными организациями (рассылки-предложения, предвосхищающие потребности клиентов, в том числе при наступлении определенных жизненных ситуаций).
- взаимодействие, инициированное клиентами (обращения клиентов в органы власти и уполномоченные организации).

4.6.7.2. Рассылки, инициированные органами власти и уполномоченными организациями, должны производиться только при наличии согласия клиента.

Клиент должен иметь возможность отписаться от рассылки каждого типа, а также настраивать частоту их получения.

Рассылки должны быть персонализированы под профили клиентского сегмента, полученные в результате анализа клиентского опыта, содержать единую структуру изложения и особенности представления формы информации.

Электронные рассылки должны включать в себя краткую содержательную информацию и описание целевого действия клиента, при этом взаимодействие с рассылкой должно производиться в «один клик» с целью минимизации действий клиента.

4.6.7.3. Письменное обращение, инициированное клиентом и требующее обратной связи, должно автоматически классифицироваться по теме, настроению и содержанию письма. В зависимости от данных характеристик, а также профиля клиентского сегмента должны выстраиваться приоритеты, определяться сроки подготовки ответа и ответственные лица.

После получения письма, инициированного клиентом, в течение 24 часов необходимо представлять первичную обратную связь с уведомлением о получении письма. Ответ должен содержать:

- приветствие;

- ✓ благодарность за потраченное время;
- ✓ срок на подготовку ответа и (или) решения вопроса,
- ✓ первичные рекомендации для клиента в качестве «первой помощи» для возможной локализации проблемы.

Для предоставления исчерпывающего ответа на обращение клиента в соответствии с его потребностями и профилем клиентского сегмента органы власти и уполномоченной организации должны:

- ✓ закрепить компетентного ответственного сотрудника за подходящим профилем клиентского сегмента для взаимодействия с клиентом на протяжении всего периода его обращений по проблеме;
- ✓ убедиться в четкости понимания потребностей клиента, при необходимости – связаться с клиентом для уточнения спорных моментов;
- ✓ организовать выезд на место для экстренного урегулирования вопроса, получения недостающей информации или более глубокого анализа проблемы (при необходимости);
- ✓ проанализировать профиль клиента, историю его обращений, запросить информацию о клиенте или проблеме в рамках межведомственного взаимодействия;
- ✓ подготовить простые и понятные ответы на поставленные вопросы, минимизируя наполнение текста ссылками на нормативные правовые акты.

Ответы органов власти и уполномоченных организаций при письменном взаимодействии должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей.

4.6.7.4. При коммуникации посредством электронных средств связи (электронная почта (e-mail), сообщения в личном кабинете) должен быть предусмотрен функционал быстрой обратной связи посредством шкаловой оценки (балльная шкала, шкала смайликов, текстовая шкала и другие).

4.6.8. Телефон (колл-центр) органов власти и уполномоченных организаций

4.6.8.1. Клиент должен иметь возможность обратиться в органы власти и уполномоченные организации по телефону в любое удобное время круглосуточно и без перерывов при максимальном уровне клиентоцентричности в соответствии с разделом 6 Стандарта.

4.6.8.2. Должны соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника с клиентом:

- ✓ в начале разговора с клиентом сотрудник должен поприветствовать клиента, представиться с указанием своих ФИО, должности и наименования органа власти или уполномоченной организации, а затем уточнить суть вопроса клиента;
- ✓ при разговоре с клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;
- ✓ в голосе сотрудника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;
- ✓ речь сотрудников должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

4.6.8.3. С учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

4.6.8.4. Должны быть разработаны верхнеуровневые скрипты разговоров при входящих и исходящих звонках сотрудников органов власти и уполномоченных организаций (сотрудников колл-центров).

4.6.8.5. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

4.6.8.6. Сведения, предоставляемые клиентам, должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям клиента, основываться на заранее подготовленных типовых вопросах и ответах на эти типовые вопросы.

4.6.9. Личный прием в органах власти и уполномоченных организациях

4.6.9.1. К основным принципам профессионального обслуживания клиентов относятся:

- ✓ вежливость и доброжелательность при взаимодействии с клиентом;

- ✓ честность и добросовестность в работе;
- ✓ обеспечение эмоционального комфорта клиентов;
- ✓ выдержанное (корректное) поведение вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- ✓ уважение к мнению клиентов;
- ✓ оперативность и качество обслуживания;
- ✓ сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.

4.6.9.2. Для поддержания высокого уровня профессионального обслуживания сотрудник, осуществляющий взаимодействие с клиентом, должен:

- ✓ всегда первым приветствовать клиента с доброжелательной интонацией и улыбкой;
- ✓ поддерживать вежливый тон разговора и использовать технику активного слушания;
- ✓ в процессе общения обращаться к клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения;
- ✓ разъяснить клиенту действия сотрудников на каждом этапе предоставления услуг и сервисов;
- ✓ предупреждать клиента о намерении временно покинуть рабочее место с уточнением цели и времени возвращения;
- ✓ в случае обнаружения клиентом ошибки приносить извинения и исправлять ее;
- ✓ содействовать в решении проблем в рамках действующего законодательства, а также межведомственного взаимодействия;
- ✓ в случае если клиент требует предоставить ему контакты руководителя, предоставлять телефон и иные контактные данные структурного подразделения, ответственного за качество обслуживания.

4.6.9.3. В случае отсутствия технической возможности полностью адаптировать объект с учетом потребностей клиентов с ограниченными возможностями здоровья для таких клиентов необходимо обеспечить предоставление услуг, мер поддержки и сервисов по месту нахождения клиента.

4.6.9.4. При предоставлении услуг, мер поддержки и сервисов иностранным лицам должна быть предоставлена возможность разъяснения требований на языке международного общения.

4.6.9.5. Для удовлетворения потребностей клиентов при предоставлении услуг, мер поддержки и сервисов необходимо закреплять за каждым клиентом конкретных сотрудников (персональных менеджеров), сопровождающих их на протяжении всего периода предоставления услуг, мер поддержки и сервисов как при личном приеме в органах власти и уполномоченных организациях, так и при дальнейшем взаимодействии посредством иных каналов связи.

Персональный менеджер должен осуществлять взаимодействие со всеми структурными подразделениями органа власти или уполномоченной организации, а также межведомственное взаимодействие. В его обязанности входят:

- ✓ помощь в предоставлении услуг, мер поддержки и сервисов исходя из потребностей клиентов в текущей жизненной ситуации;
- ✓ подбор, информирование и предоставление потенциально необходимых услуг, мер поддержки и сервисов клиенту на основе анализа его профиля.

У клиента должна быть возможность сменить персонального менеджера или отказаться от него.

Персональный менеджер должен обладать навыками клиентоцентричного взаимодействия, перечисленными в разделе 7 Стандарта.

4.6.10. Взаимодействие через уполномоченного клиентом представителя.

4.6.10.1. Клиент должен иметь сервисную возможность уполномочить своего представителя для взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями.

4.6.10.2. При выборе представителя для организации взаимодействия должна быть возможность подключения информационной системы представителя, в том числе предусматривающей наличие искусственного интеллекта.

4.6.10.3. Клиенту должна быть доступна полная информация о взаимодействии представителя от имени клиента с органами власти и уполномоченными организациями.

4.6.10.4. Клиенту должна быть доступна удобная сервисная возможность смены или отказа от услуг уполномоченного представителя.

4.7. Требования к сервисам по установлению и клиентской оценке обязательных требований

4.7.1. На базе реестра обязательных требований для каждого клиента уполномоченным органом власти ведется персональный исчерпывающий перечень обязательных требований, которые клиент должен соблюдать при осуществлении предпринимательской или иной экономической деятельности.

4.7.1.1. Органы, осуществляющие оценку соблюдения обязательных требований, должны осуществлять наполнение и актуализацию сведений реестра обязательных требований.

4.7.1.2. Реестр обязательных требований должен обеспечивать для уполномоченного органа возможность формирования персонального исчерпывающего перечня обязательных требований к клиенту применительно к жизненной ситуации и профилю клиентского сегмента с учетом особенностей ведения деятельности.

4.7.1.3. Информирование клиента о перечне обязательных требований, которые он обязан соблюдать при осуществлении деятельности, осуществляется по удобным каналам связи в соответствии с разделом 4.6. Стандарта.

4.7.1.4. Клиенту должна быть обеспечена возможность подтверждения удобным способом отнесения к нему:

- ☑ жизненной ситуации;
- ☑ профиля клиентского сегмента;
- ☑ обязательных требований.

4.7.1.5. Клиенту должна быть доступна возможность декларирования неприменимости для него обязательных требований по следующим основаниям:

- ▶ клиент не осуществляет деятельности, на которую распространяются требования;
- ▶ материальные или нематериальные объекты, на которые распространяются обязательные требования, клиентом не используются.

4.7.1.6. Для клиента должны быть обеспечены сервисы самообследования и консультирования по вопросам формирования и ведения персонального исчерпывающего перечня обязательных требований по удобным для него каналам.

4.7.2. Оператором Реестра обязательных требований должна быть обеспечена настройка параметров клиентской оценки обязательных требований.

4.7.2.1. В рамках Реестра обязательных требований должны быть созданы инструменты настройки следующих параметров клиентской оценки разрабатываемых и действующих обязательных требований:

- ▶ жизненные ситуации;
- ▶ виды оценочных процедур (оценка регулирующего воздействия, оценка фактического воздействия, раскрытие информации, антикоррупционная экспертиза, оценка правоприменения и иные);
- ▶ разработчики обязательных требований;
- ▶ уровни устанавливающих документов (федеральный, региональный, муниципальный);
- ▶ виды устанавливающих документов (закон, указ, постановление, приказ и иные);
- ▶ релевантные устанавливающие документы (поиск);
- ▶ ключевые слова и словосочетания (фильтр);
- ▶ релевантные обязательные требования (возможность выбора в реестре обязательных требований).

4.7.2.2. Клиентам обеспечивается доступ к истории оценивания ими обязательных требований, включая персональные клиентские оценки обязательных требований и статистически обобщенные оценки.

4.7.3. Органами власти и уполномоченными организациями обеспечивается возможность оценки клиентами применения в их отношении действующих обязательных требований.

4.7.3.1. Клиенту должен быть предоставлен инструментарий периодической (в течение периода действия, но не реже, чем ежегодно) оценки применения действующих в отношении клиента обязательных требований.

4.7.3.2. Инструментарий оценки применения обязательных требований должен включать:

- ▶ оценку понятности требования по 5-балльной шкале;
- ▶ оценку выполнимости требования по 5-балльной шкале;
- ▶ отметку о дублировании одного требования другим требованием;

- ▶ отметку о противоречии одного требования другому требованию (с указанием противоречащих положений);
- ▶ оценку издержек соблюдения требования с помощью персонального калькулятора издержек;
- ▶ возможность направить обоснованное предложение по корректировке требования.

4.7.3.3. По каждому обязательному требованию клиентам обеспечивается доступ к полной истории оценивания ими применения данного требования, включая персональные оценки клиентами применения обязательных требований и статистически обобщенные оценки.

4.7.4. Органами власти и уполномоченными организациями должен быть обеспечен процесс оценки клиентом проектируемых в его отношении обязательных требований.

Клиенту должен быть предоставлен персональный сервис участия в процедурах клиентской оценки проектируемых обязательных требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации:

- ▶ обсуждение уведомлений о разработке нормативных правовых актов – оценка преимуществ и недостатков альтернативных способов проектирования и реинжиниринга обязательных требований в форме публичного обсуждения;
- ▶ публичное обсуждение проекта нормативного правового акта – оценка выгод и издержек, ограничений и рисков, связанных с установлением обязательных требований, предусмотренных проектом соответствующего нормативного правового акта;
- ▶ независимая антикоррупционная экспертиза проектов нормативных правовых актов, предусматривающих обязательные требования – оценка коррупционных рисков применения обязательных требований;
- ▶ иные виды предусмотренных законодательством Российской Федерации публичных оценочных процедур.

4.7.5. Органами власти и уполномоченными организациями обеспечивается прозрачность рассмотрения и использования результатов оценки действующих и проектируемых обязательных требований.

4.7.5.1. Результаты оценивания клиентом действующих и проектируемых обязательных требований должны передаваться по удобным для клиента каналам в

специализированные государственные информационные ресурсы по оценке обязательных требований (в настоящее время – портал regulation.gov.ru) для использования разработчиками обязательных требований.

4.7.5.2. Клиент должен иметь доступ к сведениям о рассмотрении и использовании оценок проектируемых и действующих обязательных требований по каждому обязательному требованию в разрезах, соответствующих настраиваемым параметрам, а также доступ к обобщенным результатам оценки.

4.7.5.3. Разработчики обязательных требований при проведении оценочных процедур должны получать доступ к сведениям клиентских оценок в обезличенной форме или с указанием клиента при его согласии и учитывать эти сведения при разработке соответствующих нормативных правовых актов.

4.8. Требования к сервисам по обеспечению соблюдения клиентами обязательных требований

4.8.1. Органами власти и уполномоченными организациями должны быть реализованы сервисы оценки соблюдения клиентам обязательных требований.

4.8.1.1. Контрольные (надзорные) органы осуществляют профилактическую оценку соблюдения клиентами обязательных требований с применением государственных информационных ресурсов и систем, без взаимодействия с клиентом.

4.8.1.2. Клиенту должна быть доступна информация о наличии или отсутствии в государственных информационных ресурсах сведений, необходимых контрольным (надзорным) органам для подтверждения соответствия клиента обязательным требованиям, из персонального исчерпывающего перечня клиента, сформированного в соответствии с требованиями раздела 4.7.1 Стандарта.

4.8.1.3. На базе персонального исчерпывающего перечня обязательных требований клиенту должен быть предоставлен сервис профилактики нарушений обязательных требований, включающий:

- ▶ автоматизированное самообследование соблюдения обязательных требований с возможностью предоставления по удобным для клиента каналам информации, необходимой контрольным (надзорным) органам для подтверждения соблюдения клиентом обязательных требований и для оценки добросовестности клиента при определении критериев риска;
- ▶ консультирование клиента по вопросам подтверждения соответствия обязательным требованиям;

- ▶ интерактивное отображение рискованного профиля клиента в разрезе осуществляемых им видов деятельности, обязательных требований, контрольных (надзорных) органов;
- ▶ применение мер стимулирования добросовестности;
- ▶ удаленное электронное взаимодействие по иным вопросам соблюдения обязательных требований, в том числе информирование клиента по вопросам соблюдения обязательных требований, обобщение правоприменительной практики, объявление предостережений, проведение профилактических визитов по видео-конференц-связи.

4.8.1.4. При возникновении у клиента обязанности представить в контрольные (надзорные) органы сведения, подтверждающие его соответствие обязательным требованиям или сведения необходимые для оценки его добросовестности при определении критериев риска, сервисы должны предусматривать, с учетом действующих нормативных правовых актов, установление в автоматизированном режиме достаточного срока на сбор и подготовку соответствующих сведений, исходя из жизненной ситуации и профиля клиента.

4.8.1.5. При определении критериев риска оценка добросовестности клиента должна проводиться контрольными (надзорными) органами с учетом персонального клиентского опыта соблюдения обязательных требований.

4.8.1.6. Для каждого обязательного требования клиенту, с учетом жизненной ситуации и профиля клиента, должен быть доступен как минимум один понятный и реализуемый алгоритм действий, выполнение которого должно гарантировать соблюдение данного обязательного требования. Один алгоритм может гарантировать соблюдение одновременно нескольких обязательных требований. Клиенту должен быть доступен инструментарий подтверждения выполнения указанных алгоритмов.

4.8.2. Органами власти и уполномоченными организациями должны быть реализованы сервисы поддержки клиентов при проведении контрольных (надзорных) мероприятий.

4.8.2.1. Проведение контрольных (надзорных) мероприятий должно быть в первую очередь направлено на помощь клиентам как контролируемым лицам в соблюдении обязательных требований.

4.8.2.2. Наличие у клиента определенных документов и сведений должно оцениваться в рамках профилактики нарушений обязательных требований и может являться предметом контрольных (надзорных) мероприятий только в том случае,

если указанные документы и сведения отсутствуют и (или) не были предоставлены клиентом в достаточные для этого сроки.

4.8.2.3. Проведение контрольных (надзорных) мероприятий должно осуществляться только в случае невозможности подтверждения соблюдения клиентом обязательных требований на основе данных государственных (муниципальных) информационных систем, доступных контрольным (надзорным) органам.

4.8.2.4. Клиенту должен быть предоставлен сервисный инструментарий поддержки при проведении контрольных (надзорных) мероприятий, включающий:

- уведомления о проведении контрольных (надзорных) мероприятий с помощью удобных каналов коммуникации;
- получение, направление документов и ответов на запросы в форме электронных документов;
- консультирование по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий и соответствующих им действий;
- опцию ознакомления с материалами проверки и возможностью получения актуальной информации о ходе и результатах контрольного (надзорного) мероприятия;
- опцию определения представительства клиента при проведении контрольных (надзорных) мероприятий;
- сервис, позволяющий проводить взаимодействие и обсуждение хода контрольных (надзорных) мероприятий между контрольным (надзорным) органом и клиентом в режиме видеоконференции, в том числе, в случаях рассмотрения жалоб и заявлений клиента, когда местонахождение клиента не позволяет принять участие непосредственно;
- опцию переноса сроков проведения контрольного (надзорного) мероприятия при невозможности присутствия на нем клиента;
- документирование взаимодействия клиента с контрольными (надзорными) органами, в том числе подтверждения фактов передачи информации и документов;
- сервис обжалования действий представителей контрольного (надзорного) органа и возмещения неправомерно причиненного вреда;

- ☑ сервис привлечения к участию в проведении контрольных (надзорных) мероприятий представителей института уполномоченного по защите прав предпринимателей;
- ☑ сервис оценки временных и материальных затрат, а также полученного ущерба при проведении контрольных (надзорных) мероприятий,
- ☑ сервис оценки качества предусмотренного выше инструментария.

4.8.2.5. Результаты оценки клиентами временных и материальных затрат, полученного ущерба при проведении контрольных (надзорных) мероприятий, качества указанного выше инструментария поддержки при проведении контрольных (надзорных) мероприятий, включаются в клиентский опыт и являются основой для проектирования новых и реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов в соответствии с разделом 4.4 Стандарта.

5. Мотивация клиентоцентричного поведения

Система мотивации субъектов внедрения и реализации клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении должна быть основана на следующих требованиях:

- ▶ органы власти и уполномоченные организации, их работники несут ответственность перед клиентом не только за недостижение положительного результата, предусмотренного нормативными правовыми актами и требуемого исходя из жизненной ситуации, но и за несоблюдение руководящих принципов (раздел 4.1 Стандарта);
- ▶ осуществляется поощрение за надежность удовлетворения потребностей клиентов;
- ▶ мотивация сотрудников направлена к накоплению, структурированию, обмену и распространению знаний по вопросам повышения качества клиентского опыта, а также к решению новых, слабоструктурированных и инновационных задач в процессе коммуникаций друг с другом и фиксации их решений на платформе знаний;
- ▶ осуществляется вовлечение представителей органов власти и уполномоченных организаций в процессы проектирования новых услуг, мер поддержки и сервисов, реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов;
- ▶ осуществляется формирование ведомственных стандартов клиентоцентричности для персонала;

- ▶ обеспечивается создание и активная поддержка сообщества специалистов-практиков по вопросам повышения качества клиентского опыта;
- ▶ формируется система выявления и поддержки сотрудников, ориентированных на развитие и поддержание процесса перехода на клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении;
- ▶ внедряется система показателей эффективности сотрудников, отражающих их навыки клиентоцентричного поведения, перечисленные в разделе 7 Стандарта;
- ▶ осуществляется материальное стимулирование (премии) сотрудников, отличившихся в работе по повышению качества клиентского опыта.

6. Показатели клиентоцентричности

Оценка степени внедрения Стандарта осуществляется Проектным офисом в соответствии с системой показателей клиентоцентричности (таблица 1).

Дополнительные показатели, отражающие процесс внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении, могут также оцениваться Проектным офисом на основе системы показателей в соответствии с таблицей 2.

Ниже в таблицах представлены предварительные значения показателей. Достижимость значений показателей по уровням клиентоцентричности проверяется в первый год внедрения Стандарта. По итогам проверки могут быть внесены изменения в перечни и значения показателей клиентоцентричности.

Таблица 1. Ключевые показатели внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении в разрезе уровней клиентоцентричности

Показатель	Уровень клиентоцентричности				
	1 звезда	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звезд
Охват клиентскими сценариями (доля услуг, мер поддержки и сервисов, предоставляемых клиентам в рамках клиентских сценариев), %	до 35%	от 35,1% до 50%	от 50,1% до 70%	от 70,1% до 90%	от 90,1% до 100%
Показатель оценки клиентом простоты (по степени трудозатратности) процесса удовлетворения его потребностей в процессе предоставления ему услуг и сервисов в рамках жизненной ситуации	от 50,1% до 60% оценок «Легко» и «Скорее легко»	от 60,1% до 70% оценок «Легко» и «Скорее легко»	от 70,1% до 80% оценок «Легко» и «Скорее легко»	от 80,1% до 90% оценок «Легко» и «Скорее легко»	от 90,1% до 100% оценок «Легко» и «Скорее легко»
	в градации: 4 – «Легко», 3 – «Скорее легко», 3 – «Скорее сложно», 1 – «Сложно»				
Доля услуг, мер поддержки и сервисов, индекс потребительской лояльности (NPS) по которым положителен	от 50,1% до 60%	от 60,1% до 70%	от 70,1% до 80%	от 80,1% до 90%	от 90,1% до 100%
Доля повторных запросов на получение услуги или сервиса (для пользователей, вернувшейся за той же самой услугой в течение 4 недель после формирования статуса в информационной системе об успешном ее получении), %	Менее 10% повторных запросов	Менее 7% повторных запросов	Менее 4% повторных запросов	Менее 1% повторных запросов	Менее 0,5% повторных запросов

Оценка удовлетворённости клиентов получением услуг и сервисов, клиентскими сценариями в рамках жизненных ситуаций	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
Оценка удовлетворенности клиентов снижением (отсутствием) затрат (финансовых, временных, логистических, организационных и т.д.) на выполнение обязательных требований	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
Оценка удовлетворённости клиентов снижением затрат, связанных с проведением мероприятий по оценке соблюдения обязательных требований	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				

Таблица 2. Дополнительные показатели, отражающие процесс внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении

Показатели	Уровень клиентоцентричности				
	1 звезда	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звезд
Доля клиентских сценариев, для которых предусмотрена возможность проактивного предоставления услуг, мер поддержки и сервисов	до 35%	от 35,1% до 50%	от 50,1% до 70%	от 70,1% до 90%	от 90,1% до 100%
Доля клиентских сценариев, для которых предусмотрена возможность взаимодействия с помощью программных интерфейсов приложений (API)	до 35%	от 35,1% до 50%	от 50,1% до 70%	от 70,1% до 90%	от 90,1% до 100%
Степень удовлетворенности клиентов участием в оценке проектируемых обязательных требований	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
Степень удовлетворённости клиентов сервисами информирования и обучения практическому использованию предоставляемых услуг, мер поддержки и сервисов	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				

Степень удовлетворённости клиентов каналами обратной связи, %	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
Степень удовлетворённости клиентов временем клиентского пути (от возникновения потребности до ее удовлетворения), %	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
Снижение издержек соблюдения обязательных требований относительно базового периода	5%	10%	20%	30%	50%
Доля обязательных информационных требований, оценка подтверждения выполнения которых полностью возможна на основе сведений государственных информационных ресурсов	10%	30%	50%	80%	100%
Доля обязательных требований, в отношении которых сформированы статистически значимые оценки издержек их соблюдения	10%	30%	50%	80%	100%
Доля обязательных информационных требований, подтверждение соблюдения которых клиентами возможно с помощью программных интерфейсов приложений (API)	10%	30%	50%	80%	100%

Доля обязательных требований, в отношении которых сформированы статистически значимые оценки издержек, связанных с проведением мероприятий по оценке их соблюдения	10%	30%	50%	80%	100%
Доля клиентов, о которых в государственных информационных ресурсах имеются все необходимые сведения, подтверждающие выполнение обязательных требований	10%	30%	50%	70%	90%
Степень удовлетворенности клиентов сервисом управления персональным профилем рисков	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
Степень удовлетворенности клиентов сервисом управления проведением контрольных (надзорных) мероприятий	от 50,1% до 60% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»	от 90,1% до 100% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворён»
	В градации: 4 – «Удовлетворён», 3 – «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»				
Доступность для клиентов взаимодействия по телефону	Возможность обратиться по телефону в часы работы органов власти и уполномоченных организаций и обособленных подразделений, предоставляющих услуги в режиме «одного окна».	Возможность обратиться по телефону в часы работы органов власти, уполномоченных организаций и обособленных подразделений, предоставляющих услуги в режиме «одного окна», а в остальное время обеспечивается	Возможность обратиться по телефону в часы работы органов власти, уполномоченных организаций и обособленных подразделений, предоставляющих услуги в режиме «одного окна», а в	Возможность обратиться по телефону в любое удобное время в течение 7 дней недели и 24 часов в сутки в обособленные подразделения, предоставляющих услуги в режиме «одного окна».	Возможность обратиться по телефону в любое удобное время в течение 7 дней недели и 24 часов в сутки в органы власти и уполномоченные организации, в обособленные подразделения, предоставляющих услуги в режиме «одного окна».

	<p>взаимодействие с чат-ботом и функция перезвона в рабочее время от 60,1% до 70% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворен» качеством телефонного обслуживания</p>	<p>остальное время обеспечивается взаимодействие с чат-ботом и функция перезвона в рабочее время от 70,1% до 80% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворен» качеством телефонного обслуживания</p>	<p>от 80,1% до 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворен» качеством телефонного обслуживания</p>	<p>свыше 90% оценок «Удовлетворён» и «Скорее удовлетворен» качеством телефонного обслуживания</p>
<p>В градации: 4 – «Удовлетворён», 3– «Скорее удовлетворён», 2 – «Скорее не удовлетворён», 1 – «Не удовлетворён»</p>				

7. Профессиональная подготовка и обучение

Основой профессионального обеспечения внедрения клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении является распространение новой культуры управления клиентским опытом, связанной с формированием ценностей клиентоцентричного поведения.

На всех организационных уровнях управления должна быть организована система непрерывного совершенствования клиентоцентричного мышления сотрудников в части формирования культуры внимания к клиенту. Корпоративная культура, направленная на создание позитивного рабочего опыта, приводит к повышению качества взаимодействия с клиентами.

Ключевой составляющей программ обучения профессионалов клиентоцентричного взаимодействия с клиентами должны являться личностные компетенции и «мягкие» навыки взаимодействия:

- ▶ эмпатия: понимание ситуации клиента, вызов доверия, готовность помочь, проявление внимания, отзывчивость;
- ▶ построение и поддержание деловых отношений;
- ▶ общение с людьми с ограниченными возможностями;
- ▶ убеждение и аргументация;
- ▶ командная работа;
- ▶ нацеленность на результат и контроль его достижения;
- ▶ управление собственными энергией, энтузиазмом, эмоциями, стрессом;
- ▶ управление собственным развитием;
- ▶ ситуационное руководство и лидерство;
- ▶ творческое проектное мышление;
- ▶ управление изменениями;
- ▶ управление обратной связью;
- ▶ наставничество и мотивирование.

Разрабатывается, утверждается и постоянно актуализируется профессиональный стандарт клиентоцентричности, в соответствии с которым проводится обучение и повышение квалификации сотрудников.

Для обмена успешными практиками по улучшению качества клиентского опыта создается единая платформа знаний и навыков.

8. Основные методические документы внедрения Стандарта

8.1. Для внедрения Стандарта разрабатываются, утверждаются и постоянно актуализируются основные методические документы на межведомственном уровне:

- ✓ руководства по клиентоцентричному дизайну и прототипированию услуг, мер поддержки и сервисов;
- ✓ порядок ведения реестра жизненных ситуаций, включая методологию управления структурой профиля;
- ✓ обучающие методические материалы для подготовки кросс-функциональных команд органов власти и уполномоченных организаций;
- ✓ порядок проведения мониторинга удовлетворенности клиентов;
- ✓ регламент взаимодействия органа власти и уполномоченной организации с Проектным офисом;
- ✓ методика выявления и изучения потребностей клиентов, включая:
 - ▶ правила сбора информации о клиентском опыте;
 - ▶ правила построения карт клиентских путей;
 - ▶ требования к подготовке рекомендаций по повышению качества клиентского опыта;
- ✓ методика разработки и актуализации клиентских сценариев;
- ✓ требования к подготовке ответов на часто задаваемые вопросы клиентов;
- ✓ методика проектирования новых и реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов;
- ✓ методика проектирования и реинжиниринга механизмов оценки соблюдения обязательных требований.

8.2. Для внедрения Стандарта разрабатываются, утверждаются и постоянно актуализируются основные методические документы на уровне органов власти и уполномоченных организаций:

- ✓ порядок выявления и изучения потребностей клиентов;

- ✔ порядок проектирования новых и реинжиниринга существующих услуг, мер поддержки и сервисов;
- ✔ методика разработки и актуализации клиентских сценариев;
- ✔ документация программных интерфейсов приложений;
- ✔ правила (стандарт) органа власти или уполномоченной организации телефонных коммуникаций с клиентами;
- ✔ правила (стандарт) органа власти или уполномоченной организации взаимодействия с клиентами в местах длительного нахождения клиентов на территориях с особым режимом правового регулирования и инфраструктурных объектах.
- ✔ правила (стандарт) органа власти или уполномоченной организации коммуникации с клиентами в социальных сетях и мессенджерах;
- ✔ правила (стандарт) органа власти или уполномоченной организации письменного взаимодействия с клиентами;
- ✔ правила (стандарт) органа власти или уполномоченной организации профессионального обслуживания клиентов при личном взаимодействии.

9. Внесение изменений и дополнений в Стандарт

9.1. Подготовка и рассмотрение проектов нормативных правовых актов о внесении изменений в настоящий Стандарт осуществляется в установленном порядке с учетом особенностей, предусмотренных настоящим разделом.

9.2. Предложения о внесении изменений в Стандарт готовятся на основе результатов мониторинга его внедрения в органах власти и уполномоченных организациях.

9.3. Внесение на рассмотрение в Правительство Российской Федерации проекта правового акта о внесении изменений в настоящий Стандарт может осуществляться по инициативе:

- ▶ Проектного офиса по клиентоцентричности;
- ▶ Правительственной комиссии по проведению административной реформы;
- ▶ Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности;
- ▶ Уполномоченного при Президенте Российской Федерации по защите прав предпринимателей;

- ▶ федерального органа исполнительной власти, органа государственного внебюджетного фонда, государственной корпорации, наделенных в соответствии с федеральным законом полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности;
- ▶ органа власти или уполномоченной организации, осуществляющих оценку соблюдения обязательных требований;
- ▶ иных органов исполнительной власти и организаций – при наличии соответствующих поручений Президента Российской Федерации, поручений, содержащихся в актах Правительства Российской Федерации, протоколах заседаний Правительства Российской Федерации, координационных и совещательных органов Правительства, возглавляемых Председателем Правительства Российской Федерации или одним из заместителей Председателя Правительства Российской Федерации (в соответствии с распределением обязанностей), Заместителем Председателя – Руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации, поручений Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, содержащихся в протоколах проведенных ими совещаний и в резолюциях.

9.4. Внесение на рассмотрение в Правительство Российской Федерации проекта правового акта о внесении изменений в настоящий Стандарт по инициативе указанных в настоящем разделе Стандарта органов и организаций осуществляется при наличии согласования проекта Проектным офисом по клиентоцентричности, а при отсутствии такого согласования (в случае наличия разногласий по проекту) – при наличии протокола о проведении согласительного совещания.