

## **Концепция (модель) внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Госжилинспекции РД**

Настоящая Концепция разработана в целях совершенствования деятельности Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Госжилинспекции РД и в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года "Государство для людей", реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. N 2816-р., и руководствуясь поручением Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации - Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Григоренко Д.Ю. от 28.07.2023 № 6167-ПЗ6-ДГ.

Концепция применяется в целях формирования клиентоцентричного подхода в деятельности Госжилинспекции РД, позволяющего выявлять и изучать потребности клиента, постоянно улучшать взаимодействие 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.

Для обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Госжилинспекции РД создается проектный офис Госжилинспекции РД по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан (далее – Проектный офис).

Задачами проектного офиса является координация и методическое обеспечение внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственной жилищной инспекции РД, а также утверждение плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Госжилинспекции РД, предусматривающего поэтапное внедрение принципов клиентоцентричности, определение комплекса мероприятий и сроки их реализации.

### **I. Общие положения**

Целью разработки Концепции является установление руководящих стандартов внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан при взаимодействии с клиентом.

В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности

взаимодействия с ним (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают);

2) снижения издержек бизнеса при взаимодействии с Госжилинспекцией РД за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

3) повышение привлекательности Республики Дагестан для жизни, работы и ведения бизнеса.

## **II. Область применения Концепции**

Настоящей Концепцией устанавливаются требования к взаимодействию Госжилинспекции РД с клиентами по следующим направлениям:

1) предоставление государственных услуг;

2) предоставление сервисов при предоставлении государственных услуг и исполнении иных функций.

## **III. Термины и определения**

Для целей применения настоящей Концепции используются следующие основные термины и определения:

1) клиент - физическое лицо, в том числе иностранный гражданин или лицо без гражданства, а также осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность российское или иностранное физическое, или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Госжилинспекцией РД с целью удовлетворения своих потребностей;

2) потребность клиента - необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Госжилинспекцией РД;

3) клиентоцентричный подход в деятельности Госжилинспекцией РД - подход в государственном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Госжилинспекции РД с клиентом для гарантированного удовлетворения его потребностей;

4) услуги - государственные услуги в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) сервисы - предоставляемые клиенту информационными системами Госжилинспекции РД услуги, меры поддержки, их части, а также автоматически исполняемые части государственных функций;

6) проактивное предоставление услуг и сервисов - предоставление клиенту услуг, мер поддержки и сервисов в рамках жизненной ситуации без запроса клиента по его предварительному согласию;

7) органы власти и уполномоченные организации - органы государственной власти, государственные учреждения (предприятия) и иные организации, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации, Республики Дагестан, в том числе на основании договора, осуществлять взаимодействие с клиентами;

8) жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Госжилинспекцией РД;

9) удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей;

10) профиль клиента - совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения их предпочтений с целью улучшения клиентского опыта;

11) профиль клиентского сегмента - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

12) клиентский путь - последовательность действий клиента, которые он осуществляет от момента возникновения ожидания (потребности) до момента их удовлетворения, в том числе при взаимодействии с сервисами;

13) карта клиентского пути - описание клиентского пути в виде алгоритмов и схем в табличной, графической или смешанной формах;

14) 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;

15) клиентский сценарий - последовательность действий клиентов или иных субъектов взаимодействия в рамках предоставления услуги, в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути;

16) уровень клиентоцентричности - измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в деятельности Госжилинспекции РД;

17) проектирование - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на разработку услуг, мер поддержки и сервисов в соответствии с требованиями клиентоцентричного подхода;

18) реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Госжилинспекции РД, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящей Концепции.

#### **IV.Руководящие стандарты внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан**

4.1. При реализации настоящей Концепции применяются следующие стандарты.

4.1.1. В части равного доступа:

- Клиент - в центре деятельности

Госжилинспекция РД 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 и сервисов. Подход к работе с клиентом персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией.

#### - Доступность

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуг и 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.

#### 4.1.2. В части эффективности и удобства:

##### - Удобство и скорость

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

##### - Сервисная культура

Госжилинспекция РД обеспечивает 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 бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам. Вводится институт персональных менеджеров для однородных типов услуг, мер поддержки и сервисов.

##### - Результативность

Госжилинспекция РД ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на положительный результат, требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее приостановление, прекращение предоставления услуг и сервисов, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный результат.

#### 4.1.3. В части единства и целостности:

##### - Принятие решений на основе достоверных данных

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

##### - Последовательность в принятии решений и осуществлении действий

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

#### 4.1.4. В части постоянного повышения качества и проактивности:

##### - Открытость и вовлеченность

Информирование клиента о деятельности Госжилинспекции РД по единым стандартам. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуг. 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.

- Внедрение инноваций

Госжилинспекция РД применяет новые технологии и другие возможности для улучшения услуг и сервисов. Нововведения оперативно проходят обязательное тестирование и внедряются.

- Проактивность

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

4.1.5. В части объективности и беспристрастности:

- Разумность регулирования

Госжилинспекция РД России 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.

- Недопустимость возложения избыточных издержек

Требования Госжилинспекции РД 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).

- Справедливость

Госжилинспекция РД обеспечивает равный доступ к услугам, мерам поддержки, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием служащим Госжилинспекции РД необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований.

4.1.6. В части открытости и прозрачности:

- Достоверность

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

- Постоянное совершенствование

Административные процессы предоставления услуг и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Госжилинспекции

РД. Внедрение механизма «владелец услуги, сервиса» предусматривает ответственность Госжилинспекции РД, конкретного работника за формирование реестра жизненных ситуаций по услуге, за клиентский сценарий, эволюцию услуг, мер поддержки и сервисов.

4.1.7. В части взаимного доверия и безопасности:

- Безопасность и конфиденциальность

Информация, полученная Госжилинспекцией РД о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, предоставления сервисов, аналитической работы и совершенствования деятельности Госжилинспекции РД. Госжилинспекция РД гарантируют безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

- Ответственность

Госжилинспекция РД и его работники несут персональную ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов настоящей Концепции. Госжилинспекция РД и её служащие не вправе требовать от клиентов принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение Госжилинспекцией РД и (или) его работниками действий (бездействия), а также за последствия таких действий (бездействия). Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Госжилинспекции РД и его сотрудников 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.

- 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 деятельности Госжилинспекции РД

Клиентоцентричный подход в деятельности Государственной жилищной инспекции Республики Дагестан внедряется посредством выполнения требований настоящей Концепции.