

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 08.07.2025 | № 205-р |

​

О внедрении стандартов клиентоцентричности

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» госу-дарственной [программы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454708&dst=100016) Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 316, руко-водствуясь статьями 41, 46, 58, 59 Устава города Красноярска:

1. Определить первого заместителя Главы города Красноярска Одинцова Романа Валериевича ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в городском округе город Красноярск (далее – город).

2. Создать рабочую группу по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в городе в составе согласно приложению 1 (далее – рабочая группа).

3. Утвердить перечень органов администрации города и подведомственных учреждений, ответственных за внедрение клиентоцентричности по направлениям деятельности администрации города, согласно приложению 2.

4. Органам администрации города и подведомственным учреждениям, указанным в приложении 2 к распоряжению, направить предложения по форме согласно приложению 3 к настоящему распоряжению для формирования реестра межведомственных и внутриведомственных процессов администрации города (далее – Реестр процессов) по направлениям деятельности, установленным:

пунктом 1 приложения 2, – в управление информатизации и связи администрации города до 11.07.2025;

пунктами 2–6 приложения 2, – в департамент экономической политики и инвестиционного развития администрации города до 11.07.2025.

5. Рабочей группе обеспечить:

взаимодействие с рабочей группой по внедрению стандартов клиентоцентричности в Красноярском крае, созданной распоряжением Губернатора Красноярского края от 28.12.2023 № 846-рг;

формирование и утверждение Реестра процессов до 25.07.2025, ежегодную актуализацию Реестра процессов;

доступ органов администрации города к Реестру процессов;

проведение оценки удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в администрацию города до 30.09.2025.

6. Настоящее распоряжение разместить в сетевом издании «Официальный интернет-портал правовой информации города Красноярска» (PRAVO-ADMKRSK.RU) и на официальном сайте администрации города.

Исполняющий обязанности

Главы города А.Б. Шувалов

Приложение 1

к распоряжению

администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

СОСТАВ

рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в городе Красноярске

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Одинцов  Роман Валериевич | – | первый заместитель Главы города, руководитель рабочей группы; |
| Шувалов  Алексей Борисович | – | первый заместитель Главы города, заместитель руководителя рабочей группы; |
| Мацак  Александр Иванович | – | первый заместитель Главы города, заместитель руководителя рабочей группы; |
| Антипина  Ирина Рэмовна | – | руководитель департамента экономиче-ской политики и инвестиционного развития администрации города, секретарь рабочей группы; |
| Аксенова  Марина Александровна | – | руководитель главного управления образования администрации города; |
| Безруких  Дмитрий Николаевич | – | заместитель Главы города – руководи-тель департамента городского хозяйства и транспорта; |
| Биезайс  Игорь Петрович | – | руководитель юридического управления администрации города; |
| Блах  Елена Викторовна | – | руководитель управления учета и реали-зации жилищной политики администрации города; |
| Бугаева  Виктория Вениаминовна | – | заместитель Главы города – руководитель департамента финансов; |
| Бурмистров  Евгений Петрович | – | руководитель администрации Киров-ского района в городе Красноярске; |
| Гиевский  Алексей Михайлович | – | руководитель управления делами администрации города; |
| Горшкова  Евгения Сергеевна | – | заместитель Главы города – руководитель департамента муниципального имущества и земельных отношений; |
| Гурьев  Дмитрий Леонидович | – | руководитель администрации Ленинского района в городе Красноярске; |
| Давыдов  Сергей Алексеевич | – | руководитель управления проектной деятельности администрации города; |
| Ефимович  Татьяна Викторовна | – | руководитель МКУ «Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красноярска»; |
| Каминский  Александр Викторович | – | руководитель главного управления по физической культуре, спорту и туризму администрации города; |
| Карасев  Андрей Викторович | – | руководитель управления информатизации и связи администрации города; |
| Качанова  Ольга Владимировна | – | руководитель управления социальной за- щиты населения администрации города; |
| Клоберданц  Вероника Эдуардовна | – | руководитель главного управления молодежной политики администрации города; |
| Ковалев  Сергей Васильевич | – | руководитель мобилизационного управ-ления администрации города; |
| Ланина  Елена Викторовна | – | руководитель администрации Совет-ского района в городе Красноярске; |
| Мугако  Дмитрий Михайлович | – | руководитель [управления кадровой политики и организационной работы](https://www.admkrsk.ru/administration/structure/personnelpolicyupr) администрации города; |
| Назмутдинова  Лилия Харисовна | – | руководитель администрации Сверд- ловского района в городе Красноярске; |
| Орешников  Максим Сергеевич | – | руководитель администрации Центрального района в городе Красноярске; |
| Переверзев  Борис Викторович | – | руководитель администрации Октябрьского района в городе Красноярске; |
| Подлегаев  Владимир Васильевич | – | исполняющий обязанности руководи-теля главного управления по гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности администрации города; |
| Потылицына  Ольга Викторовна | – | заместитель Главы города – руководитель департамента Главы города; |
| Сахарова  Любовь Александровна | – | руководитель главного управления культуры администрации города; |
| Семкин  Евгений Геннадьевич | – | руководитель администрации Железнодорожного района в городе Красноярске; |
| Скрипальщикова  Светлана Владимировна | – | заместитель Главы города – руководитель департамента информационной политики; |
| Соловарова  Юлия Александровна | – | руководитель управления архитектуры администрации города – главный архитектор города; |
| Трофимов  Евгений Александрович | – | заместитель Главы города по безо-пасности – руководитель департамента общественной безопасности администрации города; |
| Шадрин  Ринат Русланович | – | руководитель департамента муниципального заказа администрации города; |
| Шикунов  Сергей Александрович | – | заместитель Главы города – руководитель департамента градостроительства; |
| Юрьева  Евгения Геннадьевна | – | заместитель Главы города – руково-дитель департамента социального раз-вития. |

Приложение 2

к распоряжению

администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПЕРЕЧЕНЬ

органов администрации города и подведомственных учреждений,

ответственных за внедрение клиентоцентричности по направлениям

деятельности администрации города

| № | Направление деятельности  органа местного  самоуправления  (группа процессов) | Наименование ответственного |
| --- | --- | --- |

| 1 | 2 | 3 |
| --- | --- | --- |
| 1 | Предоставление  муниципальных услуг | органы администрации города, пре-доставляющие муниципальные услуги;  муниципальное казенное учреждение «Центр предоставления мер социальной поддержки жителям города Красно-ярска»;  управление информатизации и связи  администрации города |
| 2 | Предоставление мер поддержки в целях  развития субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности | департамент экономической политики  и инвестиционного развития администрации города |
| 3 | Муниципальный контроль | департамент муниципального имущества и земельных отношений администрации города;  департамент городского хозяйства  и транспорта администрации города;  администрации районов в городе |
| 4 | Рассмотрение обращений и запросов | управление делами администрации  города |
| 5 | Обеспечение доступа  к информации о дея-тельности | департамент информационной политики администрации города |
| 6 | Организация отноше-ний с внутренним клиентом | управление кадровой политики и орга-низационной работы администрации  города;  управление делами администрации  города |
| 7 | Иные функции  (обеспечение деятель-ности органа местного самоуправления) | органы администрации города |

н

Приложение 3

к распоряжению

администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

РЕЕСТР

межведомственных и внутриведомственных процессов

администрации города Красноярска

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Идентификатор процесса\* | Жизненная ситуация | Назва-  ние услуги, функции, сервиса\* | Регу-лиру-  ющий акт\*\* | Группа процессов\* | Название про-цесса\* | Ответственный за процесс\* | Статус процесса (статус реинжиниринга)\* | Клиент\* | Ценность для клиента | Данные на входе | Результат на выходе | Связь с другими процессами | Вид процесса (цифровой\  не цифровой)\*\* | Точка  размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ,  сайт)\*\* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |

\* Графы, обязательные для заполнения для всех процессов.

\*\* Графы, обязательные для заполнения для процессов предоставления муниципальных услуг.

Остальные графы заполняются по решению органа администрации города, формирующего предложения для включения в Реестр процессов.

Порядок заполнения:

1. Целью формирования Реестра процессов является создание полного и актуального справочника информации о деятельности органов администрации города, выявление всех возможных межведомственных и внутриведомственных процессов для дальнейшего реинжиниринга процессов в соответствии с принципами и стандартами клиентоцентричности.
2. Формирование и ведение Реестра процессов осуществляется в формат Еxcel-таблицы.
3. Структура Реестра процессов.

3.1. Графа 1 «Идентификатор процесса\*».

Вводится сквозная нумерация всех процессов в формате 1.1.1, где:

первая цифра – направление деятельности органа местного самоуправления (группа процессов) согласно Перечню типовых процессов Красноярского края;

вторая цифра – название муниципальной услуги, функции органа администрации города, сервиса (графа 3 Реестра процессов);

третья цифра – название процесса (графа 6 Реестра процессов).

3.2. Графа 2 «Жизненная ситуация».

Заполняется в случае включения услуги, функции, сервиса в краевую жизненную ситуацию.

3.3. Графа 3 «Название услуги, функции, сервиса\*».

Указывается наименование соответствующей муниципальной услуги, функции органа администрации города или сервиса.

3.4. Графа 4 «Регулирующий акт\*\*».

Указывается правовой акт, которым утвержден административный регламент предоставления муниципальной услуги, регулируется осуществление функции или сервиса.

3.5. Графа 5 «Группа процессов\*».

Указывается направление деятельности органа местного самоуправления (группа процессов) согласно Перечню типовых процессов Красноярского края.

3.6. Графа 6 «Название процесса\*».

Указываются названия процессов из Перечня типовых процессов Красноярского края.

3.7. Графа 7 «Ответственный за процесс\*».

Указывается Ф.И.О. и должность сотрудника органа администрации города (подведомственного учреждения), который будет выступать ответственным за реинжиниринг процесса. Ответственный выполняет роль «внутреннего заказчика» в рамках реинжиниринга услуги (функции, сервиса), на основании знаний, опыта, а также полученных в ходе исследования процесса сведений он должен формировать целевое видение процесса и координировать работу, чтобы результатом реинжиниринга стало достижение такого целевого видения. При этом непосредственно реинжиниринг (например, внесение изменений в административные регламенты, правовые акты и т.п.) могут осуществлять иные лица, и ответственный может выступать их координатором.

3.8. Графа 8 «Статус процесса (статус реинжиниринга)\*».

Указывается один из следующих статусов оптимизации (реинжиниринга):

в очереди на исследование (диагностику);

идет исследование (диагностика);

в очереди на оптимизации (реинжиниринг);

проходит оптимизацию (реинжиниринг);

прошел оптимизацию (реинжиниринг);

отправлен на сертификацию;

сертифицирован.

В настоящее время все процессы администрации города имеют статус «в очереди на исследование (диагностику)».

3.9. Графа 9 «Клиент\*».

Указывается конечный получатель результата соответствующей услуги, функции, сервиса.

Различают внешнего клиента (гражданин или представитель коммерческой/некоммерческой организации, индивидуальный предприниматель, самозанятый) и внутреннего клиента (муниципальный служащий, осуществляющий функции в отношениях с внешними клиентами, а также участвующий в межведомственном взаимодействии).

3.10. Графа 10 «Ценность для клиента».

Для заполнения рекомендуется использовать Перечень типовых процессов Красноярского края.

3.11. Графа 11 «Данные на входе».

Указывается получение каких сведений и (или) документов необходимо для начала процесса. Например, это может быть какой-либо результат предыдущего процесса, данные от заявителя или данные информационных систем.

3.12. Графа 12 «Результат на выходе».

Указывается какой результат получается при завершении процесса. Результатом могут быть как сведения или документ (например, справка), так и, например, внесение записи в Реестр процессов.

3.13. Графа 13 «Связь с другими процессами».

Указываются идентификаторы процессов, которые связаны с указанным процессом. Также может быть указан тип такой связи, например, предшествующий/последующий процесс.

3.14. Графа 14 «Вид процесса (цифровой/не цифровой)\*\*».

Указывается осуществляется ли процесс автоматически, например, в рамках работы информационной системы или же осуществляется вручную сотрудниками органа администрации города (подведомственного учреждения).

3.15. Графа 15 «Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт ведомства)\*\*».

В случае если услуга или сервис осуществляются в электронном виде, указывается на каком информационном ресурсе они доступны (ЕПГУ, РПГУ, официальный сайт администрации города).