



ПРАВИТЕЛЬСТВО
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ – КУЗБАССА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 7 марта 2025 г. № 112
г. Кемерово

**О программе «Эффективный регион»
на 2025–2027 годы**

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.10.2021 № 2765-р, повышения эффективности деятельности исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса и подведомственных им организаций, органов местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса и подведомственных им организаций Правительство Кемеровской области – Кузбасса постановляет:

1. Утвердить прилагаемую программу «Эффективный регион» на 2025–2027 годы.

2. Заместителям Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, заместителям председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса, руководителям исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса организовать работу по реализации программы «Эффективный регион» на 2025–2027 годы с учетом своих потребностей и особенностей сферы деятельности.

3. Рекомендовать главам муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса организовать в органах местного самоуправления и подведомственных им организациях работу по реализации программы «Эффективный регион» на 2025–2027 годы.

4. Настоящее постановление подлежит опубликованию на сайте «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области – Кузбасса».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса – министра экономического развития Кузбасса Галееву Е.В.

Первый заместитель Губернатора
Кемеровской области – Кузбасса –
председатель Правительства
Кемеровской области – Кузбасса

А.А. Панов

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства
Кемеровской области – Кузбасса
от 7 марта 2025 г. № 112

ПРОГРАММА «Эффективный регион» на 2025–2027 годы

1. Общие положения

1.1. Настоящая программа «Эффективный регион» на 2025–2027 годы (далее также – программа) разработана в целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.10.2021 № 2765-р.

1.2. Для целей настоящей программы используются следующие основные понятия и определения:

бережливое производство – концепция деятельности организации, ориентированная на создание привлекательной ценности для потребителя путем формирования непрерывного потока создания ценности с охватом всех процессов организации и постоянного совершенствования через вовлечение персонала и устранение всех видов потерь;

бережливый проект – комплекс взаимосвязанных мероприятий, основанных на принципах бережливого производства и клиентоцентричности, для получения уникальных результатов в условиях временных и ресурсных ограничений;

государственная услуга – деятельность органа исполнительной власти, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами обязанностей;

жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов;

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей;

клиентоцентричность – концепция развития организации для удовлетворения интересов и потребностей клиента;

клиентоцентричный подход – подход в государственном и муниципальном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания;

муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения;

образец лучших практик – организация, демонстрирующая уникальный успешный практический опыт применения принципов и инструментов клиентоцентричности, технологий бережливого производства, способная представить оптимальный способ достижения цели, доказавший свою эффективность, который может быть использован в аналогичных процессах, пригоден для адаптации, распространения и внедрения в деятельность других организаций и является примером для них;

профиль клиента – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп 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;

реинжиниринг процессов – изменение (перепроектирование) процессов, составляющих деятельность органа исполнительной власти, в том числе в части предоставления государственных услуг, оказания мер государственной поддержки, осуществления государственного контроля (надзора), работы с обращениями граждан и организаций, запросами, предоставления информации о деятельности ведомства, взаимодействия с внутренним клиентом;

рейтингование – процедура присвоения рейтингов, представляющих собой индивидуальную оценку внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и уровня развития эффективного управления;

сервисы – предоставляемые клиенту цифровыми системами органов власти и уполномоченных организаций услуги, их части;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

услуги – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 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;

эффективное управление – система организации деятельности управленческих структур с применением принципов и инструментов клиентоцентричности и бережливого производства, основанная на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия человека и государства за счет анализа актуальных потребностей и клиентского опыта человека.

2. Цель, задачи, участники реализации программы и их функции

2.1. Цель программы – внедрение клиентоцентричного подхода и бережливых технологий в деятельность исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса (далее также – исполнительные органы) и подведомственных им организаций, органов местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса (далее также – органы местного самоуправления) и подведомственных им организаций для повышения их эффективности и улучшения имиджа.

2.2. Участники реализации программы – исполнительные органы и подведомственные им организации, органы местного самоуправления (по согласованию) и подведомственные им организации (по согласованию) (далее – участники реализации программы).

Основными задачами и функциями участников реализации программы являются:

1) внедрение клиентоцентричного подхода и бережливых технологий в государственное и муниципальное управление, реализация эффективного управления;

2) выявление и изучение потребностей клиентов в рамках жизненных ситуаций, разработка и утверждение планов достижения целевого состояния жизненных ситуаций;

3) проектирование новых и реинжиниринг существующих услуг и сервисов;

4) формирование, утверждение и ведение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов;

5) определение порядка взаимодействия с клиентами, формирование, утверждение и ведение перечня точек взаимодействия с клиентами;

6) проведение сегментации клиентов;

7) проведение оценки удовлетворенности клиентов предоставлением услуг и сервисов, обеспечение функционирования системы обратной связи с клиентами;

- 8) разработка и внедрение системы мотивации клиентоцентричного поведения сотрудников, обучение сотрудников;
- 9) реализация, внедрение и тиражирование бережливых проектов;
- 10) формирование и утверждение планов мероприятий по внедрению клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление, реализации эффективного управления.

2.3. Организационное сопровождение программы осуществляют комитет по развитию региональных систем Администрации Правительства Кузбасса (далее – комитет) и автономная некоммерческая организация «Центр компетенций Кузбасса» (далее – АНО «Центр компетенций Кузбасса»).

2.4. Программа разработана сроком на 3 года, с 2025 по 2027 год.

2.5. В ходе реализации программы решаются следующие задачи:

- 1) обеспечение единого подхода по внедрению клиентоцентричности и бережливых технологий в государственное и муниципальное управление, реализация эффективного управления;

- 2) сокращение потерь времени и ресурсов при взаимодействии граждан с исполнительными органами и их подведомственными организациями, органами местного самоуправления и их подведомственными организациями при получении государственных и муниципальных услуг за счет оптимизации внутренних и внешних рабочих процессов;

- 3) повышение удовлетворенности граждан качеством получения государственных и муниципальных услуг;

- 4) обучение сотрудников, распространение новой культуры управления клиентским опытом, связанной с формированием ценностей клиентоцентричного поведения;

- 5) вовлечение сотрудников в непрерывное совершенствование рабочих процессов, поощрение их инициативы;

- 6) реализация, внедрение и тиражирование бережливых проектов;

- 7) организация, проведение и участие в конкурсах лучших практик применения технологий бережливого производства;

- 8) выполнение критериев внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления, проведение рейтингования.

2.6. Организационно-распорядительным документом программы является план мероприятий по реализации программы «Эффективный регион» на 2025–2027 годы в исполнительных органах Кемеровской области – Кузбасса и подведомственных им организациях, органах местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса и подведомственных им организациях (далее – план), являющийся приложением № 1 к настоящей программе, который включает в себя количественные и качественные показатели внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и реализации эффективного управления.

2.7. Основными функциями комитета в рамках реализации программы являются:

- 1) сопровождение реализации эффективного управления и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление;
- 2) разработка плана, определение целевых показателей, мониторинг его выполнения;
- 3) координация деятельности участников реализации программы;
- 4) методическое сопровождение и консультирование по вопросам внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и реализации эффективного управления;
- 5) подготовка предложений для выбора приоритетных жизненных ситуаций;
- 6) оценка внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и реализации эффективного управления, проведение рейтингования;
- 7) участие в подготовке и проведении партнерских проверок качества образцов лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление;
- 8) организация и проведение конкурса лучших практик применения технологий бережливого производства;
- 9) выработка рекомендаций и предложений, обеспечивающих принятие оптимальных решений при реализации эффективного управления и внедрении клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление;
- 10) обеспечение доступности информации о реализации программы, результатах рейтингования, участии в партнерских проверках качества образцов лучших практик применения бережливых технологий и внедрении клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление.

2.8. Основными функциями АНО «Центр компетенций Кузбасса» в рамках реализации программы являются:

- 1) осуществление организационных мероприятий и сопровождение реализации эффективного управления и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление;
- 2) подготовка предложений в план, участие в мониторинге его выполнения, подготовка аналитической информации;
- 3) оказание консультативной и методической помощи;
- 4) участие в оценке внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления, проведении рейтингования;
- 5) участие в организации и проведении конкурса лучших практик применения технологий бережливого производства;
- 6) осуществление мероприятий по обучению сотрудников применению бережливых технологий, повышению качества взаимодействия с клиентами,

успешным практикам эффективного управления, улучшения качества клиентского опыта в соответствии с ежегодным тематическим планом;

7) участие в подготовке и проведении партнерских проверок качества образцов лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление;

8) выработка рекомендаций и предложений, обеспечивающих принятие оптимальных решений при реализации эффективного управления и внедрении клиентоцентричного подхода и бережливых технологий в государственное и муниципальное управление.

2.9. При реализации основных функций комитет и АНО «Центр компетенций Кузбасса» имеют право:

1) запрашивать и получать в установленном порядке необходимые материалы и информацию в исполнительных органах и подведомственных им организациях, органах местного самоуправления и подведомственных им организациях по вопросам реализации эффективного управления, внедрения клиентоцентричного подхода и бережливых технологий в государственное и муниципальное управление;

2) анализировать результаты внедрения клиентоцентричности и бережливых технологий в государственное и муниципальное управление, давать предложения и рекомендации по совершенствованию процессов эффективного управления, осуществлять мониторинг их использования.

3. Механизм оценки реализации программы

3.1. С целью мониторинга результатов реализации программы вводятся рейтингование участников реализации программы, проведение партнерских проверок качества образцов (далее также – ППКО) лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление.

3.2. С целью выявления наиболее значимых бережливых проектов участники реализации программы направляют в АНО «Центр компетенций Кузбасса» отчет о реализации таких проектов по направлениям (сферам) деятельности. Сроки представления отчета и форма отчетности устанавливаются комитетом, о чем участники реализации программы информируются дополнительно.

При открытии бережливого проекта участники реализации программы совместно с отчетом направляют в АНО «Центр компетенций Кузбасса» паспорт проекта по форме согласно приложению № 2 к настоящей программе.

3.3. Рейтингование осуществляется в соответствии с критериями оценки внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления (далее также – критерии оценки) участниками реализации программы, указанными в приложении № 3 к настоящей программе.

3.4. Определение рейтинга осуществляется комитетом с участием АНО «Центр компетенций Кузбасса» ежегодно до 30 января года, следующего за отчетным, по каждому участнику реализации программы отдельно на основе имеющейся информации о выполнении критериев оценки их деятельности. В ходе определения рейтинга комитет и АНО «Центр компетенций Кузбасса» вправе запросить у участника реализации программы дополнительные материалы и провести документальную проверку представленной им информации.

Результаты рейтингования направляются участнику реализации программы не позднее 20 февраля года, следующего за отчетным.

В случае несогласия с оценкой и присвоенным уровнем внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и уровнем развития эффективного управления участник реализации программы в течение 15 рабочих дней с даты получения результатов рейтингования вправе направить в комитет свое несогласие в письменной форме, приобщив в подтверждение своих доводов необходимые документы или их копии. Урегулирование возникших разногласий осуществляется комитетом индивидуально с каждым участником реализации программы.

Подведение общих итогов осуществляется не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным. По результатам рейтингования участнику реализации программы присваивается уровень внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления.

Уровень внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления «Лидер» присваивается сроком на один год, после чего его нужно подтвердить.

Участник реализации программы, достигший уровня «Лидер», награждается дипломом Правительства Кузбасса.

Информация о результатах проведения рейтингования не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным, направляется заместителю председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса, координирующему деятельность комитета, и размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Администрации Правительства Кузбасса в разделе «Эффективный регион».

3.5. Проведение ППКО лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление осуществляется в соответствии с Методическими рекомендациями, разработанными Государственной корпорацией по атомной энергии «Росатом». Порядок проведения ППКО доводится комитетом до участников реализации программы дополнительно по их запросу.

Для участия в ППКО лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление участники реализации программы подают в комитет заявку в свободной форме, подписанную руководителем участника реализации Программы либо лицом, его замещающим.

Участие в ППКО лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление могут принимать государственные и муниципальные учреждения (предприятия), иные организации, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту (далее – иные организации), на основании поданной в комитет заявки в свободной форме, подписанной руководителем организации либо лицом, его замещающим.

По результатам ППКО лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление участнику реализации программы, иной организации выдается сертификат соответствия качества образца местному, региональному или федеральному уровню в соответствии с критериями Акционерного общества «Производственная система «ПСР».

Приложение № 1
к программе «Эффективный регион»
на 2025–2027 годы

ПЛАН
мероприятий по реализации программы «Эффективный регион» на 2025–2027 годы в
исполнительных органах Кемеровской области – Кузбасса и подведомственных
им организациях, органах местного самоуправления муниципальных образований
Кемеровской области – Кузбасса и подведомственных им организациях

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Целевое значение на 2025 год	Целевое значение на 2026 год	Целевое значение на 2027 год	Ответственный исполнитель
1	2	3	4	5	6	7
1	Проектная деятельность					
1.1	Реинжиниринг процессов, направленный на повышение эффективности деятельности исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса (далее – исполнительные органы) и подведомственных им организаций, органов местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса (далее – органы местного самоуправления) и подведомственных им организаций	процентов	не менее 10	не менее 10	не менее 10	Исполнительные органы и подведомственные им организации, органы местного самоуправления (по согласованию) и подведомственные им организации (по согласованию)

1	2	3	4	5	6	7
1.2	Проведение рейтингования (индивидуальная оценка уровня внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальной управление и развития эффективного управления)	единиц	1	1	1	Автономная некоммерческая организация «Центр компетенций Кузбасса» (далее – АНО «Центр компетенций Кузбасса»), исполнительные органы и подведомственные им организации, органы местного самоуправления (по согласованию) и подведомственные им организации (по согласованию)
2	Подготовка и обучение сотрудников					
2.1	Количество сотрудников исполнительных органов и подведомственных им организаций, органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, прошедших обучение применению бережливых технологий, повышению качества взаимодействия с клиентами, успешным практикам эффективного управления, улучшения качества клиентского опыта (в том числе на фабрике офисных процессов)	сотрудников	не менее 2	не менее 3	не менее 4	АНО «Центр компетенций Кузбасса», исполнительные органы и подведомственные им организации, органы местного самоуправления (по согласованию) и подведомственные им организации (по согласованию)
2.2	Проведение круглых столов (семинаров) по вопросам применения ценностей, принципов и инструментов бережливого производства и клиентоцентричности	единиц	2	2	2	АНО «Центр компетенций Кузбасса», комитет по развитию региональных систем Администрации Правительства Кузбасса (далее – комитет)
2.3	Проведение консультаций по реализации проектной деятельности	единиц	70	70	70	АНО «Центр компетенций Кузбасса», комитет

1	2	3	4	5	6	7
3	Организационные мероприятия					
3.1	Создание образцов лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление (участие в организации и проведении партнерских проверок)	единиц	не менее 1	не менее 2	не менее 3	АНО «Центр компетенций Кузбасса», комитет, исполнительные органы и подведомственные им организации, органы местного самоуправления (по согласованию) и подведомственные им организации (по согласованию)
3.2	Мониторинг плана, подготовка аналитической информации о ходе реализации программы «Эффективный регион» на 2025–2027 годы, ежеквартально	единиц	4	4	4	АНО «Центр компетенций Кузбасса», комитет
3.3	Проведение регионального конкурса лучших практик применения технологий бережливого производства, ежегодно	единиц	1	1	1	Комитет, АНО «Центр компетенций Кузбасса»

Приложение № 2
к программе «Эффективный регион»
на 2025–2027 годы

Паспорт проекта

(полное наименование исполнительного органа Кемеровской области – Кузбасса, органа местного самоуправления муниципального образования Кемеровской области – Кузбасса, подведомственных им организаций)

(название бережливого проекта)

УТВЕРЖДАЮ

(Ф.И.О., должность руководителя
заказчика бережливого проекта)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Общие данные: <u>Заказчик:</u> _____ <u>Процесс:</u> _____ <u>Границы процесса:</u> _____ _____ <u>Руководитель проекта:</u> _____ <u>Команда проекта:</u> _____ _____ _____	Обоснование: 1. _____ _____ _____ 2. _____ _____ _____ _____
---	--

Цели и эффекты:			Сроки:
Наименование цели, единицы измерения	Текущий показатель	Целевой показатель	
			1. Согласование паспорта проекта («__» _____ г.
			2. Картирование текущего состояния (с «__» _____ г. по «__» _____ г.)
			3. Анализ проблем и потерь (с «__» _____ г. по «__» _____ г.)
Эффекты:			4. Составление карты целевого состояния (с «__» _____ г. по «__» _____ г.)
			5. Разработка плана мероприятий (с «__» _____ г. по «__» _____ г.)
			6. Защита плана мероприятий (с «__» _____ г. по «__» _____ г.)
			7. Внедрение улучшений (с «__» _____ г. по «__» _____ г.)
			8. Мониторинг результатов (с «__» _____ г. по «__» _____ г.)
			9. Закрытие проекта («__» _____ г.)
			10. Мониторинг стабильности достигнутых результатов («__» _____ г.)

Приложение № 3
к программе «Эффективный регион»
на 2025–2027 годы

ПОРЯДОК
определения рейтинга исполнительных органов
Кемеровской области – Кузбасса и подведомственных
им организаций, органов местного самоуправления
муниципальных образований Кемеровской области –
Кузбасса и подведомственных им организаций

Исполнительные органы Кемеровской области – Кузбасса (далее – исполнительные органы) и подведомственные им организации, органы местного самоуправления муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса (далее – органы местного самоуправления) реализуют программу «Эффективный регион» на 2025–2027 годы (далее – программа) самостоятельно в зависимости от поставленных задач, своих потребностей и особенностей сферы деятельности.

1. Цель рейтингования: ежегодная оценка внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления, выявление лучших практик применения бережливых технологий.

2. Задачи рейтингования:

повышение эффективности за счет устранения потерь и совершенствования всех рабочих процессов;

повышение прозрачности, управляемости и контролируемости деятельности;

рациональное распределение ответственности между сотрудниками на всех этапах процессов;

определение наилучших путей решения проблем;

передача личного опыта, обмен лучшими практиками применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление;

распространение новой культуры управления клиентским опытом, связанной с формированием ценностей клиентоцентричного поведения.

3. Участники оценки: исполнительные органы и подведомственные им организации, органы местного самоуправления и подведомственные им организации, комитет по развитию региональных систем Администрации Правительства Кузбасса (далее – комитет), автономная некоммерческая организация «Центр компетенций Кузбасса» (далее – АНО «Центр компетенций Кузбасса»).

4. Система оценки:

4.1. Самооценка эффективности деятельности проводится самостоятельно исполнительными органами, в том числе деятельности подведомственных им организаций, органами местного самоуправления, в том числе деятельности подведомственных им организаций, в соответствии с критериями оценки внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления. Периодичность представления информации в комитет – ежегодно до 15 декабря текущего года.

4.2. Рейтингование проводится комитетом с участием АНО «Центр компетенций Кузбасса». По результатам рейтингования участнику реализации программы присваивается уровень внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления.

5. Уровни рейтингования:

Наименование уровня	Оценка выполнения критериев
Уровень «Лидер»	более 12
Уровень «Прогрессивный»	от 8 до 12
Уровень «Базовый»	от 5 до 8
Начальная подготовка	менее 4

6. Критерии оценки внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления:

№ п/п	Критерии	Балл	Коэффициент
1	2	3	4
1*	Участие в реализации программы по различным направлениям (реализация отдельных мероприятий программы)		1
	не участвует	0	
	участие на региональном уровне, разработана ведомственная (муниципальная) «дорожная карта»	1	
	участие в оптимизации внутренних процессов структурных подразделений исполнительных органов и структурных подразделений органов местного самоуправления	2	
	участие в реализации жизненной ситуации и (или) оптимизации государственных (муниципальных) услуг (сервисов)	3	
2*	Визуализация показателей деятельности (в том числе содержащихся в отчетах) для наглядного представления и анализа данных (дашборды, диаграммы, графики, карты, структурные схемы, таблицы и т.д.) внедрена на уровне		0,3

1	2	3	4
	отсутствие визуализации	0	
	заместителей Губернатора Кемеровской области – Кузбасса (по направлению деятельности), заместителей председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса (по направлению деятельности), глав муниципальных образований Кемеровской области – Кузбасса	1	
	руководителя исполнительного органа, органа местного самоуправления, руководителей отдельных подведомственных им организаций	2	
	руководителей структурных подразделений исполнительного органа, структурных подразделений органов местного самоуправления	3	
3	Создание центров компетенций (наличие проектного офиса, отдела или лица, ответственного за внедрение клиентоцентричности и бережливых технологий. В положении о проектном офисе (отделе) или должностных инструкциях ответственного лица закреплены функции, связанные с внедрением клиентоцентричности и бережливых технологий)		0,8
	не создан	0	
	наличие сотрудников, ответственных за внедрение клиентоцентричности и бережливых технологий, не освобожденных от выполнения основных обязанностей по замещаемой должности	1	
	наличие сотрудников, ответственных за внедрение клиентоцентричности и бережливых технологий, освобожденных от выполнения основных обязанностей по замещаемой должности	2	
	создание центра компетенций (проектного офиса), есть сотрудники в подведомственных организациях, имеющие опыт реализации бережливых проектов	3	
4	Создание образца лучших практик применения бережливых технологий и внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление		0,5

1	2	3	4
	не создан	0	
	создание в подведомственной организации исполнительного органа, подведомственной организации органа местного самоуправления	2	
	создание в исполнительном органе, органе местного самоуправления	3	
5*	Обучение сотрудников применению бережливых технологий, повышению качества взаимодействия с клиентами, успешным практикам эффективного управления, улучшения качества клиентского опыта (наличие списков сотрудников, прошедших обучение, с указанием даты и темы обучения, а также приложением документов об обучении, дипломов, сертификатов и т.д.)		0,9
	не проводится	0	
	проводится обучение сотрудников исполнительного органа, органа местного самоуправления и отдельных подведомственных им организаций	1	
	обучение включено в план подготовки сотрудников исполнительного органа, органа местного самоуправления	2	
	в квалификационные требования к занятию должностей внесены требования по владению инструментами бережливого производства, обучению управлению клиентским опытом, связанным с формированием ценностей клиентоцентричного поведения	3	
6	Формирование системы стимулирования и мотивации (закрепление системы мотивации в положении или другом документе, утвержденном локальным нормативным актом)		0,5
	отсутствие системы стимулирования и мотивации сотрудников за участие в реализации программы	0	
	есть система стимулирования и мотивации сотрудников за участие в реализации программы		
	система мотивации и стимулирования сотрудников направлена на разработку, внедрение и тиражирование бережливых проектов, направленных на повышение	2	

	показателей развития отрасли, региона		
1	2	3	4
7	Организация взаимодействия между организациями отраслей (направлениями деятельности) региона по обмену опытом (передача фото-, видеоматериалов, программ конференций, семинаров)		0,6
	нет активности	0	
	обмен опытом (в том числе участие в партнерских проверках качества образцов (далее – ППКО) между организациями отрасли (направлениями деятельности) региона	1	
	обмен опытом (в том числе участие в ППКО) между организациями других отраслей (направлениями деятельности) региона или других регионов	2	
	обмен опытом (в том числе участие в ППКО) на базе «площадок-образцов», участие в сообществах клубного формата, межрегиональных конференциях	3	
8	Активизация людей через соревновательную активность (участие или проведение отраслевого (муниципального) конкурса лучших практик применения технологий бережливого производства		0,4
	не участвуют	0	
	участие в региональном конкурсе	1	
	исполнительный орган, орган местного самоуправления является (со)организатором конкурса	2	
	участие в межрегиональном конкурсе	3	
	в отрасли есть победители (призеры, лауреаты) межрегиональных конкурсов	4	

* Данный пункт показывает, что выполнение требований устанавливается с накопительным эффектом – каждая последующая строка является добавлением к предыдущей. Для получения по указанным пунктам оценки в 3 балла необходимо выполнение критериев, оцененных в 1 и 2 балла.

7. Подсчет результата.

Для получения итоговой оценки необходимо оценить все направления деятельности. По каждому критерию можно получить только одну оценку от 0 до 4 баллов, при этом применяется коэффициент в зависимости от значимости критерия. Затем все результирующие коэффициенты суммируются, оценка вычисляется как сумма весовых коэффициентов по критериям.

Пример расчета.

	Критерии	Балл	Коэффициент	Результат
1	Участие в реализации программы	1	1	1
2	Визуализация показателей деятельности	2	0,3	0,6
3	Создание центров компетенций	2	0,8	1,6
4	Создание образца лучших практик	2	0,5	1
5	Обучение сотрудников	2	0,9	1,8
6	Формирование системы стимулирования и мотивации	2	0,5	1
7	Организация взаимодействия	2	0,6	1,2
8	Активизация людей через соревновательную активность	2	0,4	0,8
	Итого	15		9

Уровень внедрения клиентоцентричного подхода в государственное и муниципальное управление и развития эффективного управления «Прогрессивный».

Очередность выполнения критериев осуществляется организациями самостоятельно с учетом их потребностей и возможности выполнения.