

ЙУТВЕРЖДЕН

приказом министерства труда и
социальной защиты населения
Ставропольского края
от 28 сентября 2023 г. № 232-р

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

(«дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве труда и социальной защиты населения Ставропольского края

I. Общее описание плана мероприятий («дорожной карты»)

1. Реализация плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее соответственно — план мероприятий, министерство) направлена на совершенствование деятельности министерства при взаимодействии с гражданами, юридическими лицами и иными работодателями в соответствии с инициативой социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации 06 октября 2021 г. № 2816-р.

2. Для достижения указанных эффектов необходимо разработать модель внедрения стандартов клиентоцентричности в министерстве, четко обозначить внутренних и внешних клиентов министерства, провести сегментацию клиентов, определить «лицо» клиента, пройти путем клиента по предоставляемым государственным услугам и осуществляемым государственным функциям, сформировать перечень точек взаимодействия с клиентом, провести реинжиниринг процессов, позволяющий обеспечить предоставление массово значимых услуг в проактивном режиме или с минимальным посещением органов (организаций) их предоставляющих.

3. В результате реализации плана мероприятий ожидаются следующие эффекты:

удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают);

снижения издержек бизнеса при взаимодействии с министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

повышение привлекательности Ставропольского края для жизни, работы и ведения бизнеса.