

Методика оценки достижения результатов «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне»

1. Общие положения

Настоящая методика устанавливает порядок расчета показателей достижения результата Паспорта федерального проекта «Государство для людей» «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне».

Принципы и стандарты клиентоцентричности определяются Декларацией ценностей клиентоцентричности, стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и «Стандартом для внутреннего клиента».

Результат «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне» определяется на основе уровня зрелости внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации.

2. Основные используемые понятия

Термин	Определение
Принципы и стандарты клиентоцентричности	Принципы и требования, определенные Декларацией ценностей клиентоцентричности, стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и «Стандартом для внутреннего клиента»
Клиент	Человек, который может взаимодействовать с государством в различных статусах: - как внешний клиент – гражданин (а также иностранец или человек без гражданства) или представитель бизнеса (коммерческой или некоммерческой организации), индивидуальный предприниматель или самозанятый; - как внутренний клиент – государственный служащий, представляющий публичную власть в

	отношениях с внешними клиентами (гражданами и бизнесом), а также участвующий в межведомственном взаимодействии
Потребность клиента	Необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг и сервисов
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 учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту
Сервисы	Предоставляемые клиенту цифровыми системами органов власти и уполномоченных организаций услуги, а также возможности информационного взаимодействия в рамках иных видов процессов, включая предоставление мер поддержки, установление обязательных требований, осуществление государственного контроля (надзора) и иных процессов
Подведомственное учреждение	Учреждение, управление деятельностью которого осуществляется вышестоящим органом государственной власти
Показатель внедрения	Количественное выражение внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности
Уровень зрелости	Целочисленный показатель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности, измеряемый в количестве звёзд, принимающий значения в промежутке от 0 до 5 включительно
Индекс внедрения	Дробный показатель внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности, принимающий значения в промежутке от 0,00 до 1,00 включительно

3. Алгоритм расчета уровня зрелости внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности

Уровень зрелости внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации является итоговым показателем, предназначенным для определения и подтверждения достижения результата «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне».

Уровень зрелости внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации измеряется в количестве звёзд в зависимости от значения интегрального индекса внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации (ИндВн_{ОИВ}) по шкале в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1. Уровни зрелости внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности

Количество звёзд	Уровень зрелости	Значения индекса внедрения
0 звёзд	отсутствие клиентоцентричности	0,00
1 звезда	начальный уровень	от 0,01 до 0,19
2 звезды	удовлетворительный уровень	от 0,20 до 0,39
3 звезды	продвинутый уровень	от 0,40 до 0,59
4 звезды	высокий уровень	от 0,60 до 0,79
5 звезд	высший уровень	от 0,80 до 1,00

Достижение результата «Обеспечено внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности на региональном уровне» подтверждается субъекту Российской Федерации при условии достижения им продвинутого уровня зрелости и выше (3 звезды или более).

В целях детального контроля внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности рассчитываются уровни зрелости по отдельным группам и блокам показателей по указанной выше шкале.

4. Алгоритм расчета индекса внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности

Интегральный индекс внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности является обобщенным долевым показателем субъекта Российской Федерации и рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{ИндВн}_{\text{рег}} = \sum k_{\text{ОИВ}} \times \text{ИндВн}_{\text{ОИВ}}$$

, где:

ИндВн_{ОИВ} – значение индекса внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации, рассчитывается по представленной ниже формуле);

k_{ОИВ} – весовой коэффициент органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, рассчитываемый как отношение числа клиентов, взаимодействующих с данным органом, и общего числа клиентов, взаимодействующих с органами исполнительной власти данного субъекта Российской Федерации, а при отсутствии данных о количестве клиентов – как величина, обратная количеству органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих процессы, в отношении которых установлены принципы и стандарты клиентоцентричности.

Индекс внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности в органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации и рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{ИндВн}_{\text{ОИВ}} = k_0 \times \text{ИндВн}_{\text{ОИВ}}^0 + k_{\Pi} \times \sum_{\Pi \in \Pi} k^{\Pi} \times \text{ИндВн}_{\text{ОИВ}}^{\Pi}$$

, где:

ИндВн_{ОИВ}⁰ – значение индекса внедрения по общеорганизационному блоку показателей (от 0,00 до 1,00 включительно), рассчитывается по представленной ниже формуле);

$ИндВн_{ОИВ}^n$ – значение индекса внедрения по n -й группе процессов (от 0,00 до 1,00 включительно), рассчитывается по представленной ниже формуле;

k_0, k_{Π} – весовые коэффициенты общеорганизационного и процессного блоков показателей, определяются методом экспертной оценки, исходя из соотношения значимости принципов и стандартов клиентоцентричности, относящихся к органу в целом и к группам процессов, осуществляемых органом ($\sum_{\Pi \in \Pi} k^{\Pi} = 1$). В качестве начальных значений, полученных путем экспертной оценки, веса k_0, k_{Π} принимаются равнозначными (равными 0,5).

Π – множество групп процессов, осуществляемых органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации, имеющих ценность для клиента с точки зрения принципов и стандартов клиентоцентричности;

k^{Π} – весовой коэффициент n -й группы процессов ($\sum_{\Pi \in \Pi} k^{\Pi} = 1$). Весовые коэффициенты 4-й – 6-й групп процессов являются безусловными и принимаются равными соответствующим относительным весам ($ОВ^n$), указанным в таблице 2.

Весовые коэффициенты 1-й – 3-й групп процессов являются условными и рассчитываются по следующему алгоритму:

1) среди 1-й – 3-й групп процессов определяются группы процессов, которые фактически осуществляются органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации (на основе положения об органе);

2) в отношении групп процессов, не осуществляемых органом, значения условного базового веса ($УБВ^{\Pi}$) и весового коэффициента k^{Π} устанавливаются равными 0;

3) в отношении фактически осуществляемых органом групп процессов определяется наличие предоставленных органом данных о численности сотрудников, вовлеченных в осуществление данных групп процессов;

4) в отношении фактически осуществляемых органом групп процессов осуществляется расчет весовых коэффициентов:

4.1) при наличии предоставленных органом данных о численности сотрудников, вовлеченных в реализацию каждой осуществляемой органом группы процессов, их весовые коэффициенты рассчитываются по следующей формуле:

$$k^n = \frac{ЧС^n}{\sum ЧС^n} \times \frac{БВ^{1-3}}{100}$$

, где:

ЧСⁿ – численность сотрудников, вовлеченных в реализацию n-й группы процессов органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, включая следующие процессы:

- предоставление государственных услуг: прием и регистрация заявления и необходимых документов; формирование и направление межведомственных запросов; рассмотрение документов и принятие решения об оказании услуги; осуществление действий, составляющих содержание услуги; оформление и выдача документов, подтверждающих результат предоставления государственной услуги;

- предоставление мер государственной поддержки: прием и регистрация заявления и необходимых документов; формирование и направление межведомственного запроса; рассмотрение документов и принятие решения о предоставлении мер поддержки; осуществление действий, составляющих содержание мер поддержки; оформление и выдача документов, подтверждающих результат предоставления мер поддержки;

- осуществление государственного контроля (надзора): планирование, подготовка к проведению, проведение, принятие мер по результатам, контроль за исполнением результатов профилактического или контрольного (надзорного) мероприятия;

$\sum ЧС^n$ – сумма численностей сотрудников, вовлеченных в реализацию осуществляемых органом групп процессов среди 1-й – 3-й групп;

БВ¹⁻³ – суммарный базовый вес по процессам, имеющим условные базовые веса.

4.2) при отсутствии данных о численности сотрудников, вовлеченных в реализацию одной или более из фактически осуществляемых органом групп процессов, их весовые коэффициенты рассчитываются по следующей формуле:

$$k^n = \frac{\text{УБВ}^n}{\sum \text{УБВ}^{1-3}} \times \frac{\text{БВ}^{1-3}}{100}$$

, где:

УБВ^n – условный базовый вес n -й группы процессов, который, при условии ее отсутствия у органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, принимается равным 0, а при условии ее наличия – положительное значение, указанное в таблице 2;

$\sum \text{УБВ}^{1-3}$ – сумма условных базовых весов процессов 1 – 3, которые, при условии отсутствия их осуществления органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, принимаются равными 0, а при условии наличия – положительные значения, указанные в таблице 2;

БВ^{1-3} – суммарный базовый вес по процессам, имеющим условные базовые веса.

Таблица 2. Типовые веса групп процессов

№	Группа процессов	Базовый вес (БВ ⁿ)	Условный базовый вес (УБВ ⁿ)	Относительный вес (ОВ ⁿ)
Условные веса				
1	Предоставление государственных услуг	45	15 или 0	$\frac{\text{УБВ}^1}{\sum \text{УБВ}^{1-3}} \times \frac{\text{БВ}^{1-3}}{100}$
2	Предоставление мер государственной поддержки		15 или 0	$\frac{\text{УБВ}^2}{\sum \text{УБВ}^{1-3}} \times \frac{\text{БВ}^{1-3}}{100}$

3	Осуществление государственного контроля (надзора)		15 или 0	$\frac{УБВ^3}{\sum УБВ^{1-3}} \times \frac{БВ^{1-3}}{100}$
	<i>Сумма условных весов</i>		<i>от 0 до 45</i>	<i>0,45</i>
Безусловные веса				
4	Рассмотрение обращений и запросов	10	-	0,1
5	Обеспечение доступа к информации о деятельности	10	-	0,1
6	Организация отношений с внутренним клиентом	35	-	0,35
	<i>Сумма безусловных весов</i>	<i>55</i>		<i>0,55</i>
	<i>Общая сумма весов</i>	<i>100</i>	<i>-</i>	<i>1,00</i>

Индекс внедрения по общеорганизационному блоку показателей рассчитывается по следующей формуле:

$$\text{ИндВн}_{\text{ОИВ}}^0 = \frac{\sum B_i^0 \times p_T}{\sum B_{iM}^0}$$

, где:

$\text{ИндВн}_{\text{ОИВ}}^0$ – индекс клиентоцентричности органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации по общеорганизационному блоку показателей;

B_i^0 – фактический балл, присвоенный органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации по i -му показателю общеорганизационного блока (таблица 3);

p_T – территориальный коэффициент, представляющий собой долю подведомственных учреждений, в которых выполняется условие показателя,

и принимающий значение от 0,00 до 1,00. Для показателей, не имеющих территориальной составляющей, данный коэффициент равен 1,00;

B_{iM}^0 – максимально возможный балл по i -му показателю общеорганизационного блока. Максимальный балл достигается при условии, что территориальный коэффициент r_T принимает значение 1,00.

Индекс внедрения по n -й группе процессов рассчитывается при условии, что данная группа процессов фактически осуществляется органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, по следующей формуле:

$$\text{ИндВн}_{\text{ОИВ}}^n = \frac{\sum B_i^n \times r_T}{\sum B_{iM}^n}$$

, где:

B_i^n – фактический балл, присвоенный органу исполнительной власти субъекта Российской Федерации по i -му показателю n -й группы процессов (таблицы 4 – 9);

r_T – территориальный коэффициент, представляющий собой долю подведомственных учреждений, в которых выполняется условие показателя, и принимающий значение от 0,00 до 1,00. Для показателей, не имеющих территориальной составляющей, данный коэффициент равен 1,00;

B_{iM}^n – максимально возможный балл по i -му показателю n -й группы процессов. Максимальный балл достигается при условии, что территориальный коэффициент r_T принимает значение 1,00.

В целях детального контроля внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности, индексы внедрения по отдельным процессам рассчитываются аналогично индексам внедрения по группам процессов.

5. Источники данных для проведения оценки клиентоцентричности

Основным источником информации для расчета предусмотренных настоящей методикой показателей внедрения и применения принципов и стандартов клиентоцентричности являются результаты самооценки органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, представленные в форме заполненных электронных чек-листов, содержащих показатели внедрения, и подтверждающих документов.

Инструментом подтверждения качества данных самооценки является независимая экспертная оценка, проводимая путем анализа соответствия данных электронных чек-листов подтверждающим документам.

Результаты самооценки и независимой экспертной оценки предоставляются в информационную систему среды поддержки клиентоцентричного государства. Расчет интегральных показателей осуществляется указанной информационной системой автоматически.

6. Система показателей оценки внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности

Таблица 3. Общеорганизационный блок показателей

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
3.1. Команда и организация	Орг	1. Определено структурное подразделение, ответственное за мониторинг процессов по внедрению в органе клиентоцентричного подхода	За выполнение с подтверждением каждого пункта начисляется 2,5 балла	2,5	Положение (регламент, иной нормативный документ) об органе власти (структурном подразделении)	Пункт 4.2.2 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.2.2 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Осуществляется участие в рабочей группе, ответственной за координацию и взаимодействие в области внедрения клиентоцентричного подхода		2,5			
3.2. Планирование	П	1. Утверждены внутриведомственные стандарты (концепции) клиентоцентричности	За выполнение с подтверждением каждого пункта начисляется 5 баллов	5	Внутриведомственный стандарт (концепция) клиентоцентричности	Пункт 4.2.2 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.2.2 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. План деятельности органа, утвержденный в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 26.12.2015 № 1449, в составе направлений деятельности содержит мероприятия по внедрению клиентоцентричного подхода		5	План деятельности органа		
		3. Утверждены планы мероприятий («дорожные карты») на 2024-2025 гг.		5	План мероприятий на 2024-2025 гг.		
		4. Внесение изменений во внутренние и отраслевые нормативно-правовые акты в целях приведения их в соответствие Стандартам клиентоцентричности (при наличии выявленных противоречий и несоответствий)		5	Документ органа о внесении изменений в нормативно-правовой акт, отчет о выявленных противоречиях нормативноправового акта стандартам клиентоцентричности		
3.3. Жизненные ситуации	ЖС	1. Осуществляется сбор данных о клиентах и их текущем клиентском опыте в рамках жизненной ситуации	Оценивается выполнение (с подтверждением) следующих пунктов (с представлением информации по как минимум 1 жизненной ситуации. За выполнение с подтверждением каждого пункта	3,75	1) Порядок сбора данных о клиентах и их текущем клиентском опыте в рамках жизненной ситуации	Пункт 4.3 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых осуществляется первичный сбор данных о клиентах и их текущем клиентском опыте в рамках жизненной ситуации
		2. Проводятся мероприятия по проверке гипотез о сегментации клиентов и их клиентского опыта		3,75	2) Перечень проведенных мероприятий в 2021-2022 гг.		
		3. Завершена сегментация клиентов - отнесение изученных групп клиентов к		3,75	3) Описание жизненных ситуаций и отнесение		

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		жизненной ситуации и профилям клиентского сегмента	начисляется 3,75 балла.		изученных групп клиентов к жизненной ситуации и профилям клиентского сегмента		
		4. Созданы (и актуализированы в текущем году) карты клиентского пути		3,75	4) Карты клиентского пути		
		5. Сформированы рекомендации по повышению качества клиентского опыта		3,75	5) Рекомендации по повышению качества клиентского опыта		
		6. Опубликованы результаты выявления и изучения типовых потребностей клиентов		3,75	6) Ссылка на публикацию результатов выявления и изучения типовых потребностей клиентов		
3.4.Рейнжиниринг и проектирование услуг, мер поддержки, процессов и сервисов	И	1. Проводилось тестирование детализированного прототипа услуги, меры поддержки, сервиса, вида контроля (надзора) или иных процессов (бета-версия) на целевых аудиториях	За выполнение с подтверждением каждого пункта начисляется 5 баллов	5	Отчет о проведенном тестировании прототипа услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия) на целевых аудиториях,	Пункт 4.4 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.4 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Внесены целесообразные изменения в целевой клиентский сценарий с учетом результатов тестирования		5	Целевой клиентский сценарий		
		3. Введен в промышленную эксплуатацию (практическое применение) прототип услуги, меры поддержки, сервиса, вида контроля (надзора) или иных процессов с учетом изменений в клиентском сценарии		5	Доработанный по результатам тестирования детализированный прототип услуги, меры поддержки или сервиса (бета-версия)		
		4. Проводится мониторинг удовлетворенности клиентов (оценка качества клиентского опыта)		5	Отчет о мониторинге удовлетворенности клиентов		Доля подведомственных учреждений, в которых проводится мониторинг удовлетворенности клиентов (оценка качества клиентского опыта)
		5. Проводится сертификация услуги, меры поддержки, сервиса, вида контроля (надзора) или иных процессов в Лаборатории пользовательского тестирования		5	Отчет о мониторинге удовлетворенности клиентов		
		6. Разработан и применяется методический документ о применении «понятного языка» взаимодействия с клиентами		5	Ведомственный нормативный правовой акт, утверждающий методику и порядок применения «понятного языка» взаимодействия с клиентам		-
3.5.Мотивация	М	1. Внедрена система показателей эффективности сотрудников, отражающих их навыки клиентоцентричного поведения	За выполнение с подтверждением каждого пункта начисляется 3 балла	3	Ведомственный перечень показателей эффективности сотрудников, отражающих их навыки клиентоцентричного поведения		-

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		2. Реализованы программы обучения профессионалов клиентоцентричного взаимодействия с клиентами		3	Сведения о реализованных программах обучения профессионалов клиентоцентричного взаимодействия с клиентами и количестве сотрудников, прошедших обучение		Доля подведомственных учреждений, в которых проведено обучение профессионалов методам клиентоцентричного взаимодействия с клиентами

Таблица 4. Предоставление государственных услуг

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		Доля сотрудников органа, занятых в процессах блока "Предоставление государственных услуг", %	Показатель не переводится в баллы и имеет значение в процентах	100%			
4.1. Информирование о предоставлении государственной услуги	Гос1	1. Доля услуг, по которым клиентам предоставляется возможность выбора удобного способа информирования о порядке предоставления услуги	Под предоставлением возможности выбора удобного способа информирования понимается наличие 3 и более онлайн-точек взаимодействия (мобильное приложение, официальный сайт, ЕПГУ, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) и 2 и более офлайн-точек взаимодействия (личный прием в органе, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов). Значение показателя: >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей" Показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Ведомственный стандарт клиентоцентричности предусматривает изложение информации клиенту в доступной, понятной и легкой для восприятия	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг		

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей					
4.2. Организация подачи заявителем запроса	Гос2	1. Доля услуг, возможность обращения по которым организована в режиме 24/7	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		
		2. При контакте с клиентом органы власти и уполномоченные организации подтверждают и (или) уточняют потребности клиента	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг	Пункт 4.5.5.5 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.6.5 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		3. В случае если потребности клиента нельзя удовлетворить согласно клиентскому сценарию, предусматривается поддержание обратной связи с клиентом, если возможность удовлетворения его потребности появится после актуализации клиентского сценария в будущем	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг	Пункт 4.5.6.10 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.7.11 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		4. Ведомственный стандарт клиентоцентричности предусматривает учет жизненной ситуации и профиля клиента при взаимодействии с ним	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг		
		5. Реализовано требование наличия	Критерий выполняется - 1 балл,	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной	Пункт 4.5.3 Стандарта	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		согласия клиента на проактивное предоставление услуг и сервисов	Критерий не выполняется - 0 баллов		документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг	"Государство для людей", пункт 4.5.4.1 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		6. Реализовано предоставление клиенту персонального менеджера, сопровождающего его на всем протяжении клиентского пути	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг	Пункт 4.6.7.9 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.6.9.5 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых фактически осуществляется предоставление клиенту персонального менеджера, сопровождающего его на всем протяжении клиентского пути
		7. Ведомственный стандарт клиентоцентричности предусматривает действия сотрудников при оскорблении клиентом и/или использовании им нецензурной лексики	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг		
		8. Периодичность актуализации базы знаний (типовые ответы, информация на официальном сайте органа и т.д.)	Значение показателя чаще 1 раза/мес. - 1 балла, чаще 1 раза в полгода - 2 балла	2	Регламент обновления базы знаний	Пункт 4.6.5.7 Стандарта "Государство для людей"	
		9. Доля услуг, по которым клиентам предоставляется возможность выбора удобного канала подачи запроса	Под предоставлением возможности выбора удобного способа взаимодействия понимается наличие 3 и более онлайн-точек взаимодействия (мобильное приложение, официальный сайт, ЕПГУ, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) и 2 и более оффлайн-точек взаимодействия (личный прием в органе, в МФЦ, в	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
			местах длительного пребывания клиентов). Значение показателя: >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла				
		10. Доля услуг, по которым проводится исследование потребности клиента, соответствия клиентских ожиданий реальному результату процесса	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Раздел 2 и пункт 4.3 Стандарта "Государство для людей"	
		11. Предусмотрены механизмы предоставления услуг людям с хроническими проблемами со здоровьем, людям, ограниченно или временно нетрудоспособным, людям с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людям с низким уровнем знания русского языка	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт, иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг	Пункт 4.6.7.1 Стандарта "Государство для людей"	Доля подведомственных учреждений, в которых реализованы механизмы предоставления услуг людям с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людям с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людям с низким уровнем знания русского языка
4.3. Прием и регистрация запроса заявителя	Гос3	1. Доля услуг, для которых имеется единая база регистрации запросов заявителей независимо от способа подачи заявления	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		
4.4. Рассмотрение запроса и принятие	Гос6	1. При наличии устранимых причин	Критерий выполняется - 1 балл,	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной	Показатель 1 таблицы 1	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
решения по результатам его рассмотрения		для отказа в предоставлении государственной услуги осуществляется связь с клиентом с целью устранения этих причин	Критерий не выполняется - 0 баллов		документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг	раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 1 таблицы 1 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
4.5. Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах	Гос7	1. Доля услуг, по которым клиентам предоставляется возможность выбора удобного канала уведомления о ходе предоставления услуги и ее результатах	Под предоставлением возможности выбора удобного способа взаимодействия понимается наличие 3 и более онлайн-точек взаимодействия (мобильное приложение, официальный сайт, ЕПГУ, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) и 2 и более офлайн-точек взаимодействия (личный прием в органе, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов). Значение показателя: >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Доля услуг, по которым у заявителя есть возможность отслеживать ход предоставления государственной услуги удаленно (в цифровом формате либо по телефону)	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.1.15 Стандарта "Государство для людей"	Доля подведомственных учреждений, в которых доступен хотя бы один канал удаленного взаимодействия
4.6. Предоставление результата государственной услуги	Гос8	1. Доля фактически оказанных услуг, предоставленных без нарушения регламентного срока при их оказании	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		
		2. Доля услуг, по которым клиентам	Под предоставлением возможности выбора	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг,	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		предоставляется возможность выбора удобного канала получения результата	удобного способа взаимодействия понимается наличие 3 и более онлайн-точек взаимодействия (мобильное приложение, официальный сайт, ЕПГУ, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) и 2 и более офлайн-точек взаимодействия (личный прием в органе, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов). Значение показателя: >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла		предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
4.7. Оценка заявителем качества предоставления государственной услуги (обратная связь)	Гос9	1. Доля услуг и сервисов, после предоставления которых фиксируется оценка качества клиентского опыта	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых внедрен механизм оценки качества клиентского опыта
		2. Доля услуг, по которым сбор обратной связи возможен по всем каналам взаимодействия с клиентом, фактически реализованных органом	Под предоставлением возможности выбора удобного способа взаимодействия понимается наличие 3 и более онлайн-точек взаимодействия (мобильное приложение, официальный сайт, ЕПГУ, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) и 2 и более офлайн-точек взаимодействия (личный прием в органе, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов). Значение показателя: >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых реализован сбор обратной связи по всем каналам взаимодействия с клиентом, фактически реализованным органом

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		3. По результатам анализа клиентских потребностей проводится проектирование и реинжиниринг услуг и сервисов	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления государственных услуг	Пункт 4.5.7.3 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.8.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
4.8. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц	Гос10	1. Доля услуг, по которым досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, может протекать удаленно (в цифровом формате либо по телефону)	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества услуг, предоставляемых органом 2. Количества услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня услуг, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых доступен хотя бы один канал удаленного взаимодействия

Таблица 5. Предоставление мер государственной поддержки по запросам заявителей, в том числе в проактивном режиме

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		Доля сотрудников органа, занятых в процессах блока "Предоставление мер поддержки по запросам заявителей, в том числе в проактивном режиме", %	Показатель не переводится в баллы и имеет значение в процентах	100%			
5.1. Финансирование реализации меры поддержки	Мер1	1. Предусмотрено изменение ресурсного обеспечения реализации мер поддержки по итогам анализа клиентских потребностей	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки		

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
5.2. Информирование о мере поддержки	Мер2	1. Доля мер поддержки, по которым клиентам предоставляется возможность выбора удобного способа информирования	Под предоставлением возможности выбора удобного способа взаимодействия понимается наличие 3 и более онлайн-точек взаимодействия (мобильное приложение, официальный сайт, ЕПГУ, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) и 2 и более офлайн-точек взаимодействия (личный прием в органе, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов). Значение показателя: >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Периодичность актуализации базы знаний (типовые ответы, информация на официальном сайте органа и т.д.)	Значение показателя чаще 1 раза/мес. - 1 балла, чаще 1 раза в полгода - 2 балла	2	Регламент обновления базы знаний	Пункт 4.6.5.7 Стандарта "Государство для людей"	
5.3. Организация направления заявления на получение меры поддержки	Мер3	1. Доля мер поддержки, по которым по которым клиентам предоставляется возможность выбора удобного канала направления заявления	Под предоставлением возможности выбора удобного способа взаимодействия понимается наличие 3 и более онлайн-точек взаимодействия (мобильное приложение, официальный сайт, ЕПГУ, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) и 2 и более офлайн-точек взаимодействия (личный прием в органе, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов). Значение показателя: >50% - 1 балл,	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
			Значение показателя >75% - 2 балла				
		2. При контакте с клиентом в зависимости от возможности или не возможности удовлетворения потребности клиента определен вариативный порядок взаимодействия с клиентом	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Пункт 4.5.6 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.7 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых при контакте с клиентом в зависимости от возможности удовлетворения потребностей клиента определяется порядок, по которому будет осуществляться взаимодействие
		3. Автоматическое включение сведений из заполненных форм клиентом в цифровой профиль клиента и их доступность органам власти и уполномоченным организациям, участвующим в предоставлении мер поддержки	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Пункт 4.5.6.7 Стандарта "Государство для людей"	
		4. Автоматическая проверка предоставленных данных на непротиворечивость сведениям, содержащимся в информационных системах органов власти и уполномоченных организаций	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Пункт 4.5.6.8 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.7.9 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		5. Автоматический анализ данных с помощью автоматизированных технологий на правомочность предоставления меры	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный	Пункт 4.5.6.8 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.7.9	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		поддержки после получения данных от клиента			регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Стандарта "Государство для бизнеса"	
		6. Доля мер поддержки, для которых разработан клиентский сценарий, от общего числа мер поддержки	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Показатель 1 таблицы 1 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 1 таблицы 1 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		7. В случае если потребности клиента нельзя удовлетворить согласно клиентскому сценарию, предусматривается поддержание обратной связи с клиентом, если возможность удовлетворения его потребности появится после актуализации клиентского сценария в будущем	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Пункт 4.5.6.10 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.7.11 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		8. Реализовано требование наличия согласия клиента на проактивное предоставление мер поддержки	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный	Пункт 4.5.3 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.4.1	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
					регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Стандарта "Государство для бизнеса"	
		9. Реализовано предоставление клиенту персонального менеджера, сопровождающего его на всем протяжении клиентского пути	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Пункт 4.6.7.9 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.6.9.5 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых фактически осуществляется предоставление клиенту персонального менеджера, сопровождающего его на всем протяжении клиентского пути
		10. Ведомственный стандарт клиентоцентричности предусматривает учет жизненной ситуации и профиля клиента при взаимодействии с ним	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки		
		11. Ведомственный стандарт клиентоцентричности предусматривает изложение информации клиенту в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий		

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
					порядок предоставления мер поддержки		
		12. Ведомственный стандарт клиентоцентричности предусматривает действия сотрудников при оскорблении клиентом и/или использовании им нецензурной лексики	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки		
		13. Доля мер поддержки, по которым проводится исследование потребности клиента, соответствия клиентских ожиданий реальному результату процесса	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Раздел 2 и пункт 4.3 Стандарта "Государство для людей"	
		14. Доля мер поддержки, по которым предусмотрен канал взаимодействия через межпрограммное взаимодействие (API)	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые		

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
					удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		
5.4. Запрос и получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия	Мер4	1. Доля мер поддержки, по которым отсутствует необходимость самостоятельного обращения клиента в другой орган в рамках выполнения клиентского сценария	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		
5.5. Рассмотрение заявления на получение меры поддержки и принятие решения по результатам его рассмотрения	Мер5	1. При наличии устранимых причин для отказа в предоставлении мер поддержки осуществляется связь с клиентом с целью устранения этих причин	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Показатель 1 таблицы 1 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 1 таблицы 1 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
5.6. Предоставление меры поддержки	Мер6	1. Доля фактически оказанных мер поддержки, предоставленных без нарушения регламентного срока при их оказании	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
					поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	"Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Доля мер поддержки, по которым контроль за целевым использованием выделенных средств происходит без оффлайн взаимодействия с клиентом (с использованием систем (методов) дистанционного контроля, посредством API)	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		
		3. Доля мер поддержки, по которым проводится исследование потребности клиента, соответствия клиентских ожиданий реальному результату процесса	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые	Раздел 2 и пункт 4.3 Стандарта "Государство для людей"	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
					удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		
		4. По результатам анализа клиентских потребностей определен перечень мер поддержки, подлежащих реинжинирингу	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Пункт 4.5.7.3 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.8.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		5. По результатам анализа клиентских потребностей определен перечень мер поддержки, подлежащих проектированию	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе, а также определяющий порядок предоставления мер поддержки	Пункт 4.5.7.3 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.8.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
5.7. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц	Мер7	1. Доля мер поддержки, по которым досудебное обжалование может протекать удаленно (в цифровом формате либо по телефону)	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества мер поддержки, предоставляемых органом 2. Количества мер поддержки, предоставляемых органом, которые	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых доступен хотя бы один канал удаленного взаимодействия

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
					удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня мер поддержки, предоставляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		

Таблица 6. Государственный контроль (надзор)

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		Доля сотрудников органа, занятых в процессах блока "Государственный контроль (надзор)", %	Показатель не переводится в баллы и имеет значение в процентах	100%			
6.1. Планирование проведения контрольных (надзорных) мероприятий	Над1	1. Доля видов государственного контроля (надзора), в отношении которых порядок определения критериев риска в части оценки добросовестности клиента учитывает персональный клиентский опыт соблюдения обязательных требований	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом 2. Количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.8.1.5 Стандарта "Государство для бизнеса"	
6.2. Принятие решения о проведении	Над2	1. Доля видов государственного контроля (надзора), в отношении которых проведение контрольных (надзорных) мероприятий допустимо только в случае	Значение показателя >50% - 1 балл,	2	Положения о видах контроля (надзора)	Пункт 4.8.2.2 Стандарта	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
контрольного (надзорного) мероприятия		невозможности подтверждения соблюдения клиентом обязательных требований на основе данных государственных (муниципальных) информационных систем, доступных контрольным (надзорным) органам	Значение показателя >75% - 2 балла			"Государство для бизнеса"	
6.3. Организация и проведение контрольного (надзорного) мероприятия	Над3	1. Доля видов контроля, проведение которых полностью возможно без офлайн взаимодействия с клиентом (с использованием систем (методов) дистанционного контроля)	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Положения о видах контроля (надзора)	Пункт 4.6.1.1 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Реализован сервис уведомления клиентов с помощью удобных каналов коммуникации о проведении контрольных (надзорных) мероприятий: мобильное приложение, электронная почта, мессенджер, социальная сеть	Реализован через более 2 канала - 2 балла, реализован через 1-2 канала - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	2	Положения о видах контроля (надзора)	Пункт 4.8.2.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		3. Реализован сервис консультирования клиентов по вопросам проведения контрольных (надзорных) мероприятий по каналам связи: 1) онлайн (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) 2) офлайн (личный прием в органе, в МФЦ «Мой бизнес», в организации инфраструктуры поддержки)	Через все указанные каналы - 4 балла Через 3 и более онлайн и не менее 2 офлайн каналов - 3 балла Через не менее 1 онлайн и не менее 1 офлайн канал (но не попадает под условия первых двух вариантов) - 2 балла Не реализовано через онлайн каналы при любом количестве офлайн каналов (кроме 0) или не реализовано через офлайн каналы при любом количестве онлайн каналов (кроме 0) - 1 балл Не реализовано ни через онлайн, ни	4	Положения о видах контроля (надзора)	Пункт 4.8.2.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых создано и функционирует структурное подразделение, уполномоченное оказывать консультирование и поддержку клиентов по поводу соблюдения обязательных требований

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
			через оффлайн каналы - 0 баллов				
		4. Реализована возможность взаимодействия и обсуждения 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	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положения о видах контроля (надзора)	Пункт 4.8.2.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		5. Порядок определения сроков представления клиентом в контрольные (надзорные) органы сведений, подтверждающих его соответствие обязательным требованиям, или сведений, необходимых для оценки его добросовестности при определении критериев риска, учитывает персональные обстоятельства клиентов, включая жизненную ситуацию и профиль клиента	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положения о видах контроля (надзора)	Пункт 4.8.1.4 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		1. Порядок систематической оценки эффективности и пересмотра обязательных требований предусматривает использование результатов обратной связи от клиентов, а также данные уполномоченных по защите прав предпринимателей и общественных объединений предпринимателей	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Утвержденный порядок организации систематической оценки эффективности и пересмотра обязательных требований	Пункт 4.5.8.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
6.4. Оценка результативности и эффективности деятельности контрольных (надзорных) органов	Над4	2. Доля видов контроля (надзора), при осуществлении которых фиксируется оценка качества клиентского опыта	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом 2. Количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.5.8.1 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых внедрен механизм оценки качества клиентского опыта

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		3. Доля видов контроля (надзора), в показатели результативности и эффективности которых входит оценка качества клиентского опыта	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом 2. Количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.8.2.4, раздел 5 Стандарта "Государство для бизнеса"	
6.5. Профилактика рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям	Над5	1. Реализован сервис информирования клиента о его персональном перечне обязательных требований и о наличии или отсутствии в государственных информационных ресурсах сведений, необходимых для подтверждения соответствия клиента обязательным требованиям	Реализован через более 2 канала - 2 балла, реализован через 1-2 канала - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	2	Положение или иной регламентирующий документ	Пункт 4.7.1.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Реализован сервис подтверждения клиентом отнесения к нему профиля клиентского сегмента и персонального перечня обязательных требований, а также предоставления в электронном виде сведений, необходимых для подтверждения соответствия клиента обязательным требованиям	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение или иной регламентирующий документ	Пункт 4.7.1.4 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		3. Обеспечена возможность декларирования клиентом неприменимости в отношении 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	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение или иной регламентирующий документ	Пункт 4.7.1.5 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		4. Доля видов контроля (надзора), для которых созданы и функционируют сервисы самообследования	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение	2	Положения о видах контроля (надзора)	Пункт 4.7.1.6 Стандарта "Государство для бизнеса"	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
			показателя >75% - 2 балла				
		5. Реализовано консультирование клиента по вопросам соответствия обязательным требованиям по каналам связи: 1) онлайн (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, колл-центр) 2) оффлайн (личный прием в органе, в МФЦ «Мой бизнес», в организации инфраструктуры поддержки)	Через все указанные каналы - 4 балла Через 3 и более онлайн и не менее 2 оффлайн каналов - 3 балла Через не менее 1 онлайн и не менее 1 оффлайн канал (но не попадает под условия первых двух вариантов) - 2 балла Не реализовано через онлайн каналы при любом количестве оффлайн каналов (кроме 0) или не реализовано через оффлайн каналы при любом количестве онлайн каналов (кроме 0) - 1 балл Не реализовано ни через онлайн, ни через оффлайн каналы - 0 баллов	4	Положения о видах контроля (надзора)	Пункт 4.7.1.6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		6. Реализовано консультирование клиента по вопросам соответствия обязательным требованиям в режиме 24 / 7	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение или иной регламентирующий документ	Показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых консультирование и поддержка клиентов оказывается в режиме 24/7
		7. Доля видов контроля (надзора), для которых реализованы меры стимулирования добросовестности в форме сервисов	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом 2. Количества видов	Пункт 4.7.1.6 Стандарта "Государство для бизнеса"	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
					контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя		
		8. Доля обязательных требований, оценка соблюдения которых осуществляется данным органом, в отношении которых разработан как минимум один понятный и реализуемый алгоритм действий, выполнение которого должно гарантировать соблюдение данного обязательного требования	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом 2. Количества видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя 3. Перечня видов контроля (надзора), осуществляемых органом, которые удовлетворяют требованиям показателя	Пункт 4.8.1.6 Стандарта "Государство для бизнеса"	

Таблица 7. Рассмотрение обращений и запросов

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
7.1. Прием и регистрация обращений и запросов	Обр1	1. Реализована возможность приема и регистрации обращений и запросов от клиента по каналам связи: 1) онлайн (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть,	Через все указанные каналы - 4 балла Через 3 и более онлайн и не менее 2 оффлайн каналов - 3 балла	4	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	Пункт 4.6 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.6 Стандарта	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		мессенджер, колл-центр) 2) оффлайн (личный прием в органе, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов)	Через не менее 1 онлайн и не менее 1 оффлайн канал (но не попадает под условия первых двух вариантов) - 2 балла Не реализовано через онлайн каналы при любом количестве оффлайн каналов (кроме 0) или не реализовано через оффлайн каналы при любом количестве онлайн каналов (кроме 0) - 1 балл Не реализовано ни через онлайн, ни через оффлайн каналы - 0 баллов			"Государство для бизнеса"	
		2. Наличие единой базы регистрации обращений и запросов заявителей независимо от способа подачи	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	-	
		3. Предусмотрен рабочий порядок уточнения содержания обращения или запроса с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	Пункт 4.6.4.4 Стандарта "Государство для людей"	Доля подведомственных учреждений, в которых предусмотрен рабочий порядок уточнения содержания обращения или запроса с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента
		4. Реализована классификация обращений и запросов по типовым потребностям клиентов	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	Пункт 4.6.4.2 Стандарта "Государство для людей"	
		5. Реализовано хранение и представление клиенту истории его обращений и ответов на них	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	Пункт 4.6.4.4 Стандарта "Государство для людей"	
		6. Осуществляется приоритезация и определение сроков ответа на обращения и запросы с учетом личных обстоятельств клиента (жизненная ситуация, профиль клиента, история обращений клиента)	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	Пункт 4.6.4.2 Стандарта "Государство для людей"	
		7. Предусмотрены механизмы приема и регистрации обращений и запросов людям с хроническими проблемами со здоровьем,	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение о порядке рассмотрения	Пункт 4.6.7.1 Стандарта	Доля подведомственных учреждений, в которых

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
		людям, ограниченно или временно нетрудоспособным, людям с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людям с низким уровнем знания русского языка			обращений граждан и юридических лиц	"Государство для людей"	предусмотрены механизмы приема и регистрации обращений и запросов людям с хроническими проблемами со здоровьем, людям, ограниченно или временно нетрудоспособным, людям с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людям с низким уровнем знания русского языка
7.2. Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов	Обр2	1.Реализовано закрепление компетентного ответственного сотрудника для взаимодействия с клиентом на протяжении всего периода его обращений по проблеме	Критерий выполняется - 2 балла, Критерий не выполняется - 0 баллов	2	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	Пункт 4.6.4.4 Стандарта "Государство для людей"	Доля подведомственных учреждений, в которых реализовано закрепление компетентного ответственного сотрудника для взаимодействия с клиентом на протяжении всего периода его обращений по проблеме
7.3. Уведомление о переадресации обращения по компетенции	Обр3	1. Уведомление о переадресации обращения осуществляется по выбору клиента удобным для него способом	Под предоставлением возможности выбора удобного способа информирования понимается наличие 3 и более онлайн-точек взаимодействия и 2 и более оффлайн-точек взаимодействия. Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
7.4. Рассмотрение обращений и запросов и	Обр4	1. Возможность получения ответа на обращение или запрос удобным клиенту способом	Под предоставлением возможности выбора удобного способа информирования понимается наличие 3 и	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ,	Пункт 4.6.3.1 и показатель 3 таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для людей", показатель 15	

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
подготовка ответов на них			более онлайн-точек взаимодействия и 2 и более офлайн-точек взаимодействия. Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов		утверждающий требования к клиентоцентричности в органе	таблицы 2 раздела 6 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Доля обращений и запросов, ответы на которые подготовлены в течение 24 часов с момента регистрации	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Справочный материал, содержащий статистические данные органа	Пункт 4.6.4.3 Стандарта "Государство для людей"	
		3. Реализован порядок подготовки ответов на обращения и запросы в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, Руководство по подготовке ответов на обращения	Пункт 4.6.4.5 Стандарта "Государство для людей"	
		4. Реализован порядок подготовки ответов на обращения и запросы с учетом личных обстоятельств (жизненной ситуации, профиля клиента, истории его обращений)	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	-	
		5. Реализована фиксация оценок качества клиентского опыта: 1) при приеме и регистрации обращения или запроса 2) при ответе (отсутствии ответа) на обращение или запрос	Выполнено оба пункта - 2 балла, выполнен только 1 пункт - 1 балл, критерий не выполняется - 0 баллов	2	Положение о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц	Пункт 4.5.7 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.8 Стандарта "Государство для бизнеса"	Доля подведомственных учреждений, в которых реализована фиксация оценок качества клиентского опыта: 1) при приеме и регистрации обращения или запроса 2) при ответе (отсутствии ответа) на обращение или запрос
7.5. Личный прием граждан	Обр5	1. Реализована возможность записи на личный прием в цифровом формате	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ведомственный нормативный правовой акт (административный регламент), иной документ, утверждающий требования к клиентоцентричности в органе		Доля подведомственных учреждений, в которых реализована возможность записи на личный прием в цифровом формате
		2. Доля точек личного приема обращений, в которых организована доступная среда для лиц с инвалидностью и маломобильных граждан	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Справка	Пункт 4.6.7.1 Стандарта "Государство для людей"	

Таблица 8. Обеспечение доступа к информации о деятельности

Блок показателей	Условное обозначение	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на Стандарты	Территориальный коэффициент
8.1 Размещение информации о деятельности органа исполнительной власти	Инф1	1. Наличие информации о деятельности органа в формате открытых данных	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ссылка на раздел официального сайта органа исполнительной власти	-	
		2. Реализован сбор обратной связи от клиентов о составе и качестве размещенной информации	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ссылка на форму сбора обратной связи	Пункт 4.5.7 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.8 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		3. Реализованы процессы рассмотрения предложений об изменении состава и содержания размещаемой информации, а также порядка ее размещения, на основании собранной обратной связи от клиентов	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Регламентирующий документ	Пункт 4.5.7.3 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.8.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		4. Периодичность актуализации базы знаний (типовые ответы, информация на официальном сайте органа и т.д.)	Значение показателя чаще 1 раза/мес. - 2 балла, чаще 1 раза в полгода - 1 балл	2	Регламент обновления базы знаний	Пункт 4.6.5.7 Стандарта "Государство для людей"	
8.2. Предоставление информации о деятельности органа исполнительной власти по запросам	Инф2	1. Реализована возможность получения данных через специальную форму на официальном сайте органа	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ссылка на форму на официальном сайте	Пункт 4.6.1 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.6.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		2. Наличие типовых форм для однотипных/стандартных запросов	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ссылка на форму на официальном сайте	Пункт 4.6.1 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.6.3 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		3. Реализован доступ к информации о деятельности органа посредством программного интерфейса приложений (API)	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ссылка на документацию API	Пункт 4.6.1 Стандарта "Государство для бизнеса"	
		4. Реализован сбор обратной связи от клиентов о качестве предоставления информации по запросу	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Ссылка на форму сбора обратной связи	Пункт 4.5.7 Стандарта "Государство для людей", пункт 4.5.8 Стандарта "Государство для бизнеса"	

Таблица 9. Организация отношений с внутренним клиентом

Блок показателей	Условное	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на стандарты	Территориальный коэффициент
9.1. Поступление и принятие на государственную службу (прием, и адаптация нового сотрудника)	Сот1	1. Доля должностей в штатном расписании, в отношении которых разработаны модели компетенций, содержащие требования к профессиональным и личностным качествам, обеспечивающие эффективное выполнение должностных обязанностей	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчетные материалы с указанием: 1. Общего количества должностей органа; 2. Количества должностей, для которых разработаны модели компетенций, содержащие требования к профессиональным и личностным качествам, обеспечивающие эффективное выполнение должностных обязанностей; 3. Документов, содержащих сведения о разработанных моделях компетенций.	Пункт 7.3 Стандарта для внутреннего клиента	
		2. Доля вакантных должностей, для которых разработаны: 1) должностной регламент, 2) профиль должности	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Утвержденные документы	Пункт 7.7 Стандарта для внутреннего клиента	
9.2. Испытание при приеме на государственную службу (работу)	Сот2	1. Доля вакантных должностей, для которых разработаны задания на испытательный срок (КПЭ на период испытательного срока)	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Утвержденные документы	Пункт 7.7 Стандарта для внутреннего клиента	
		2. Доля должностей в штатном расписании, в отношении которых	Значение показателя	2	Утвержденные документы	Пункт 7.14 Стандарта для внутреннего клиента	

Блок показателей	Условное	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на стандарты	Территориальный коэффициент
		предусмотрено прикрепление к наставнику, задачей которого является помощь в быстрой, комфортной и эффективной адаптации нового сотрудника, а также помощь в достижении поставленных на период испытательного срока задач	>50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла				
		3. Доля должностей в штатном расписании, для которых предусмотрено наличие плана адаптации сотрудника к новой должности	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Утвержденные документы	Пункты 7.7, 7.12 Стандарта для внутреннего клиента	
9.3. Аттестация государственных служащих	Сот3	1. Аттестация госслужащих включает проверку уровня владения стандартами и навыками в области клиентоцентричности	Критерий выполняется - 2 балла, Критерий не выполняется - 0 баллов	2	Отчетные документы, выгрузка вопросов, на которые отвечает сотрудник при прохождении аттестации		
9.4. Направление в служебную командировку	Сот4	1. Решение организационных вопросов по проезду от места проживания госслужащего до места командировки и по найму жилого помещения осуществляется со стороны работодателя	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Отчетные документы, итоги исследования удовлетворенности сотрудников процессом организации и обеспечения командировки		
		2. Осуществляется сбор обратной связи по удовлетворенности госслужащими условиями служебной командировки	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Отчетные документы		
9.5. Применение мер поощрения	Сот5	1. Наличие системы оценки результативности и эффективности деятельности сотрудников	Критерий выполняется - 3 балла, Критерий не выполняется - 0 баллов	3	Утвержденный документ	Пункт 7.26 Стандарта для внутреннего клиента	
		2. Установлена система поощрения сотрудников за внедренные предложения по совершенствованию деятельности органа при	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Утвержденный документ	Пункт 6.6.4 Стандарта для внутреннего клиента	

Блок показателей	Условное	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на стандарты	Территориальный коэффициент
		реализации их должностных обязанностей					
9.6. Оказание материальной помощи	Сот6	1. Наличие регулярного информирования сотрудников о имеющихся социальных гарантиях, возможностей получения материальной помощи, льготах, возможностей для обучения и т.д.	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Утвержденный документ		
9.7. Предоставление государственных социальных гарантий	Сот7	1. Наличие механизма предоставления государственных социальных гарантий в проактивном режиме	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Утвержденный документ		
9.8. Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	Сот8	1. Доля сотрудников, для которых разработан индивидуальный план профессионального развития	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Отчеты, утвержденные документы	Пункт 7.34 Стандарта для внутреннего клиента	
9.9. Выполнение служебных (трудовых) обязанностей	Сот9	1. Наличие функционирующей базы знаний решений управленческих и рабочих задач	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Подтверждается текстом ведомственных стандартов, административных регламентов, иных нормативных документов, утверждающих требования к клиентоцентричности в органе	Пункт 6.4.5 Стандарта для внутреннего клиента	
		2. Наличие организации сбора обратной связи от сотрудников в следующих случаях: 1) При постановке задачи сотруднику 2) После выполнения задачи сотрудником	Критерий выполняется полностью - 2 балла, Частичное выполнение - 1 балл за каждый пункт, Критерий не выполняется - 0 баллов	2	Ведомственный документ	Пункты 6.3.2, 6.3.4 Стандарта для внутреннего клиента	

Блок показателей	Условное	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на стандарты	Территориальный коэффициент
		3. Доля сотрудников, которым обеспечена техническая возможность для удаленной работы в общем объеме сотрудников, для которых допустима удаленная работа	Значение показателя >50% - 1 балл, Значение показателя >75% - 2 балла	2	Выполнение подтверждается таблицей с указанием 1. Общего количества сотрудников, для которых допустима удаленная работа на дату самообследования 2. Количество сотрудников, которым обеспечена техническая возможность для удаленной работы на дату самообследования	Пункт 6.5.1 Стандарта для внутреннего клиента	
9.10. Организация клиентоцентричной корпоративной среды органа власти	Сот11	1. Наличие электронной среды взаимодействия, выполняющей следующий функционал: 1) визуализация ценностей, миссии, фирменного стиля, организационной культуры органа 2) организационное проектирование (например, CRM-система) 3) планирование и контроль задач (по типу Jira, Битрикс и т.п.) 4) внутренняя коммуникация 5) совместная работа над документами 6) справочник организационных документов 7) справочник сотрудников, содержащий информацию о должностях, контактах, днях рождениях, отпусках, отсутствии на рабочем месте и лицах, временно замещающих данных сотрудников	Критерий выполняется полностью - 7 балла, Частичное выполнение - 1 балл за каждый пункт, Критерий не выполняется - 0 баллов	7	Подтверждается текстом ведомственных стандартов, административных регламентов, иных нормативных документов, утверждающих требования к клиентоцентричности в органе		
		2. Наличие условий, направленных на устранение воздействия на сотрудников неблагоприятных факторов внешней среды и	Критерий выполняется полностью - 8 балла, Частичное	8	Подтверждается текстом ведомственных стандартов, административных	Пункт 6.5.4 Стандарта для внутреннего клиента	Доля подведомственных учреждений, в которых полностью

Блок показателей	Условное	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на стандарты	Территориальный коэффициент
		<p>оптимизацию режимов труда и отдыха, в том числе:</p> <p>1) возможность сотрудника самостоятельно планировать собственное рабочее место</p> <p>2) наличие гибких рабочих пространств, обеспечивающих комфортное проведение видеоконференций и возможность совместной онлайн работы</p> <p>3) эргономичность рабочих мест</p> <p>4) зоны для работы проектных команд, оснащенные техническими средствами (флипчарты, электронные доски и др.)</p> <p>5) неформальные пространства для стимулирования коммуникаций сотрудников вне контекста рабочих задач, в том числе зоны для отдыха и приема пищи</p> <p>6) нормативно закрепленная возможность чередования периодов труда и отдыха с учетом особенностей процессов, в которых задействованы сотрудники, для сохранения их здоровья</p> <p>7) регулярный мониторинг социально-психологического климата в коллективе для выявления и своевременного устранения очагов напряженности</p>	<p>выполнение - 1 балл за каждый пункт,</p> <p>Критерий не выполняется - 0 баллов</p>		<p>регламентов, иных нормативных документов, утверждающих требования к клиентоцентричности в органе</p>		<p>реализованы требования документов, указанных в столбце "Источник информации"</p>
		<p>3. Сформирован координационный орган (рабочая группа), ответственный за постоянное и непрерывное совершенствование внутриведомственных и межведомственных процессов</p>	<p>Критерий выполняется - 3 балла,</p> <p>Критерий не выполняется - 0 баллов</p>	3	<p>Документ о создании координационного органа</p>	<p>Пункт 6.6.1 Стандарта для внутреннего клиента</p>	

Блок показателей	Условное	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на стандарты	Территориальный коэффициент
		4. Определен курирующий заместитель руководителя, обеспечивающий контроль за координационным органом (рабочей группой) по совершенствованию процессов	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Документ о создании координационного органа	Пункт 6.6.2 Стандарта для внутреннего клиента	
		5. Проводится проектирование новых и реинжиниринг действующих процессов с применением клиентоцентричного подхода, в том числе: 1) Составлен перечень внутриведомственных и межведомственных процессов, необходимых для достижения целей органа 2) Разработаны и описаны схемы процессов 3) Проанализирована эффективность процессов 4) Созданы целевые модели процессов 5) Ведомственные документы приведены в соответствие с целевыми моделями процессов	Критерий выполняется полностью - 5 баллов, Частичное выполнение - 1 балл за каждый пункт, Критерий не выполняется - 0 баллов	5	Отчеты, утвержденные документы	Пункт 6.2.2 Стандарта для внутреннего клиента	
		6. При разработке или изменении регламентной документации организовано ее обсуждение с внутренним клиентом	Критерий выполняется - 1 балл, Критерий не выполняется - 0 баллов	1	Порядок разработки, изменения регламентной документации	Пункт 6.2.7 Стандарта для внутреннего клиента	
		7. Наличие организации проведения следующих видов мониторинга: 1) регулярный мониторинг удовлетворенности внутренних клиентов созданными условиями труда 2) мониторинг дисциплины реализации задач 3) мониторинг взаимодействия с непосредственным руководителем 4) мониторинг состояния социальной среды	Критерий выполняется полностью - 4 баллов, Частичное выполнение - 1 балл за каждый пункт, Критерий не выполняется - 0 баллов	4	Отчеты, в том числе результаты опроса сотрудников, утвержденные документы	Пункт 8.5 Стандарта для внутреннего клиента	Доля подведомственных учреждений, в которых проводятся все виды мониторинга, указанные в подтверждающих документах

Блок показателей	Условное	Показатель	Расчёт показателя	Максимальный балл	Источник информации	Ссылка на стандарты	Территориальный коэффициент
		<p>8. Наличие механизмов получения обратной связи от внутреннего клиента:</p> <p>1) опросы сотрудников</p> <p>2) проведение оценки 360</p> <p>3) предложения, замечания и жалобы внутренних клиентов</p>	<p>Критерий выполняется полностью - 3 баллов, Частичное выполнение - 1 балл за каждый пункт, Критерий не выполняется - 0 баллов</p>	3	Отчеты, в том числе результаты опроса сотрудников, утвержденные документы	Пункт 8.9 Стандарта для внутреннего клиента	Доля подведомственных учреждений, в которых реализованы все механизмы обратной связи, указанные в подтверждающих документах