



О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельность государственных организаций и обеспечении непрерывного взаимодействия с гражданами посредством использования цифровых платформ

Прыткова Юлия Владимировна, Первый заместитель Министра культуры Свердловской области



## Производству нужна поддержка? Есть предложения по развитию торговли?

Минпромторг всегда «у станка» и на связи

Написать

госуслуги

Решаем вместе

Плохая связь? Есть вопросы к содержанию интернет-контента? Некорректно используют персональные данные?

Написать о проблеме

госуслуги Решаем вместе



Недовольны оборудованием ж/д транспорта? Есть предложения по улучшению транспортной

инфраструктуры? Напишите нам об этом

Отправить сообщение

госуслуги

Есть предложения по улучшению социальной сферы, повышению эффективности служб занятости или другие вопросы?

Напишите об этом — Минтруд поможет с решением!

Написать о проблеме

госуслуги Решаем вместе





## <u>Способы</u> направления сообщений:

- форма на портале Госуслуги
- мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»
- виджеты на официальных сайтах



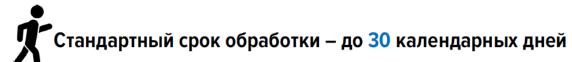
## Нормативно-правовая база:

- постановление Правительства РФ от 10.11.2020 № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения»;
- распоряжение Правительства СО от 04.12.2020 № 654-РП «О проведении в Свердловской области апробации технологических решений, сформированных с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- Федеральный закон от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»



## Обработка сообщений







Фаст-треки\* (быстрые задачи) – до 10 календарных дней



### В обязательном порядке:

•федеральные государственные органы

•государственные внебюджетные фонды

•органы государственной власти субъектов РФ

•OMC

•государственные и муниципальные учреждения

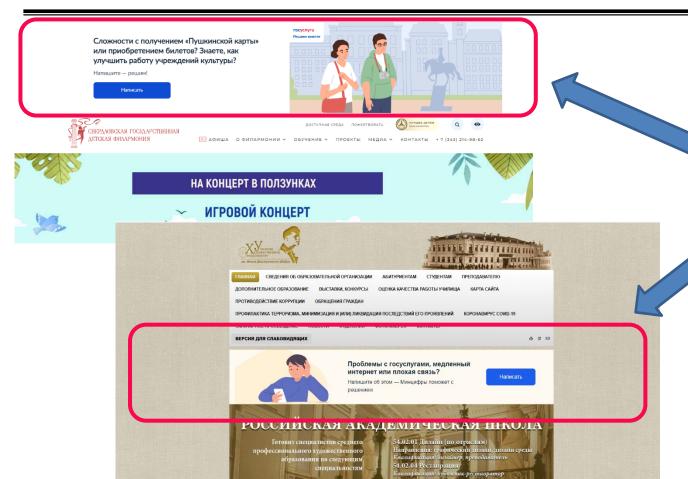


## <u> и добровольной</u> <u> основе:</u>

•Иные юридические лица

•Граждане





Виджеты
на официальных
сайтах
государственных
учреждений
культуры
Свердловской области





Количество сообщений	В работе	Исполнено	Итого
СВЕРДЛОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ О. Е. КЛЕРА		1	1
ЦЕНТР ТРАДИЦИОННОЙ НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ СРЕДНЕГО УРАЛА		1	1
СВЕРДЛОВСКИЙ МУЖСКОЙ ХОРОВОЙ КОЛЛЕДЖ		1	1
КРАСНОТУРЬИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИСКУССТВ		1	1
НИЖНЕТАГИЛЬСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИСКУССТВ		1	1
УРАЛЬСКАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА (КОЛЛЕДЖ)		1	1
КАМЕНСК-УРАЛЬСКАЯ ДЕТСКАЯ МУЗЫКАЛЬНАЯ ШКОЛА № 1		1	1
СВЕРДЛОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БИБЛИОТЕКА ДЛЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ ИМ. В.П. КРАПИВИНА		1	1
СВЕРДЛОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЧЕСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ		2	2
инновационный культурный центр		2	2
УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР ЭСТРАДЫ		2	2
СВЕРДЛОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИСКУССТВ И КУЛЬТУРЫ		2	2
НЕВЬЯНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИСТОРИКО-АРХИТЕКТУРНЫЙ МУЗЕЙ		3	3
СВЕРДЛОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДЕТСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ		3	3
СВЕРДЛОВСКОЕ ХУДОЖЕСТВЕННОЕ УЧИЛИЩЕ ИМЕНИ И.Д. ШАДРА		8	8
СВЕРДЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ ТЕАТР ДРАМЫ	1	13	14
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ		48	48
Итого	1	91	92





Текст ответа

Уважаемая в доступны более 300 событий, среди которых кинопоказы, концерты, выставки и мастер-классы, заявленные для участия в проекте «Пушкинская карта» и подтвержденные Экспертным советом. Подробнее с афишей мероприятий можно ознакомиться по ссылке https://www.culture.ru/pushkinskaya-karta/afisha/sverdlovskaya-oblast либо в приложении «Госуслуги Культура», если оно установлено в Вашем телефоне. Старт продаж билетов в кино состоялся по всей стране, как и планировалось, 1 февраля, но не все кинотеатры успели разобраться с техническими особенностями продажи билетов на показ фильмов по "Пушкинской карте". Ваша попытка купить билет в кинотеатре в ТРЦ Гринвич, к сожалению, не увенчалась успехом по этой причине.

Доступные для покупки фильмы и кинотеатры, готовые их продавать по "Пушкинской карте" удобнее всего искать в мобильном приложении "Госуслуги Культура".

Файлы для ответа

(МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ)

Тел. +7(343) 312 00 06

Оценка \*\*\*



### Целевые значения показателя «Рейтинг цифровой трансформации»:

- Доля сообщений, поступивших с использованием ПОС, в общем количестве сообщений и обращений, поступивших в субъект РФ
- Размещение виджета подачи сообщений в субъекте РФ
- Уровень удовлетворенности граждан ответами







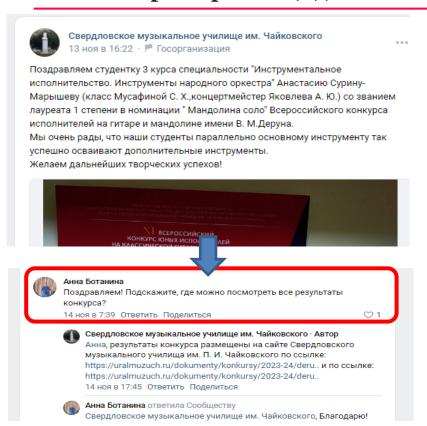
## Полный функционал ПОС:

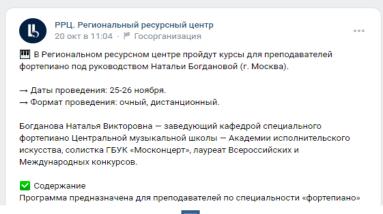






### Примеры инцидентов в социальной сети «Вконтакте»









#### льга Бонларь

Доброе утро. Пожалуйста, запишите меня на курсы Н. Богдановой.

23 окт в 11:27 Ответить Поделиться



#### РРЦ. Региональный ресурсный центр · Автор

Здравствуйте, Ольга! Регистрация на курсы осуществляется слушателями самостоятельно, с помощью электронной формы на нашем сайте vk.cc/crMSCv Перед заполнением заявки, рекомендуем ознакомиться с информацией полностью.

Мастер-классы и лекции Натальи Богдановой состоятся в Екатеринбурге (25-26 ноября)



### ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ» НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

- Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474
   «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021
   № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития российской Федерации до 2030 года»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 01.10.2021
   № 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года»



- **Куратор федерального проекта:** заместитель Председателя Правительства Российской Федерации Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко
- Руководитель федерального проекта: статс-секретарь заместитель Министра экономического развития Российской Федерации А.И. Херсонцев
- Межведомственная рабочая группа по внедрению клиентоцентричности в государственное управление под председательством А.И. Херсонцева,
- Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации



## Декларация ценностей клиентоцентричного государства

## Стандарты

Государство для людей

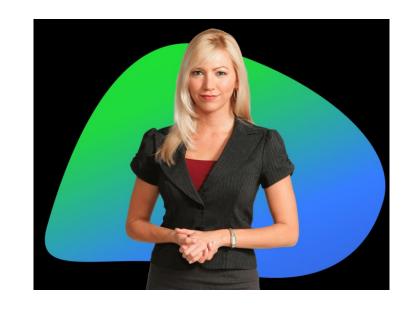
Государство для бизнеса

Стандарт для внутреннего клиента



## внешний клиент

физические и юридические лица, взаимодействующие с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующие с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти



## ВНУТРЕННИЙ КЛИЕНТ

- **✓** работники или сотрудники органа публичной власти или организации, уполномоченной на реализацию полномочий органа публичной власти, как непосредственно задействованные в предоставлении услуг и сервисов органа или уполномоченной организации или осуществлений функций органа или уполномоченной организации, так и обеспечивающие деятельность всего органа или уполномоченной организации, выполнение его функций, в рамках процессов, предусматривающих осуществление функций государства;
- ✓ работники, в отношении которых у органа публичной власти или уполномоченной организации имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением ими внутриведомственных и межведомственных процессов



