

Рекомендации
для выполнения профессионального проекта
по программе повышения квалификации
«Внедрение клиентоцентричности»

В рамках обучения на программе повышения квалификации обучаемый участвует в подготовке командного профессионального проекта и готовит его описание с указанием личного вклада в командный результат.

Работа над профессиональным проектом ведется в период между проведением очных стратегических сессий. Успешная подготовка проекта в рамках итоговой аттестации является обязательной для выдачи удостоверения о повышении квалификации.

Слушатели готовят и сдают финальную версию проекта в срок **до 26 октября 2023 года**.

Описание задания и рекомендации для итоговой аттестации.

Название: «Реестр процессов и перечень клиентов и продуктов регионального органа исполнительной власти»

Формат и объём: 1 таблица Excel с описанием всех процессов РОИВ и описание перечня продуктов и клиентов в формате Word, включая описание профилей клиентского сегмента.

Оформление: удобочитаемый текст – наличие верстки текста (буллиты, списки, табличные формы), подзаголовков и заголовков, в одной цветности. Корректная типографика (единый шрифт Times New Roman, кегль 12 и межстрочное расстояние 1,5).

Требования к проекту:

Соблюдение всех требований по структуре и содержанию, представленных в рекомендациях к выполнению итогового проекта.

Структура и содержание:

Структура проекта должна включать следующие разделы:

1. Раздел 1. Общие сведения
2. Раздел 2. Реестр процессов
3. Раздел 3. Перечень продуктов и клиентов

Раздел 1. Общие сведения

Заполняется в формате таблицы в файле word.

1	Наименование РОИВа	<i>Комментарий. Команда выбирает в регионе РОИВ, который отвечает за сопровождение наиболее важной на данный момент жизненной ситуации для региона.</i>
2	ФИО обучаемого, участвовавшего в подготовке профессионального проекта	
3	Ответственный за внедрение клиентоцентричности в РОИВе	
4	Орган власти (организация, структурное подразделение, рабочая группа), ответственный за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность РОИВа	
5	Личный вклад в командный проект	<i>Комментарий. В данном разделе указывается роль обучаемого в командном проекте и его вклад в проект (перечисляются разделы описания проекта, в</i>

		<i>подготовке которых участник принимал непосредственное участие, что было сделано конкретно).</i>
--	--	--

Раздел 2. Реестр процессов

Для заполнения реестра рекомендуется использовать шаблон реестра процессов и Методику формирования реестра процессов, разработанные Аналитическим центром (см. Приложение 1). Реестр процессов составляется в таблице Excel и включает описание следующих характеристик (аспектов) процесса.

1. Идентификатор процесса*

Уникальный номер процесса. Рекомендуется использовать цифровые обозначения по порядку их внесения в реестр, но может быть использована и любая другая система присвоения идентификаторов.

Пример: ID 1.1

2. Жизненная ситуация

Указать одну или несколько жизненных ситуаций, в которые входит функция, услуга или сервис. Если функция, услуга или сервис не может быть отнесена к жизненной ситуации, то поле может быть оставлено пустым.

3. Название услуги, функции, сервиса*

Готовое или составленное самостоятельно описание того, как услуга/функция предоставляется, исходя из административных регламентов или иных регламентирующих документов.

Пример: Присвоение (назначение) радиочастот или радиочастотных каналов для радиоэлектронных средств гражданского назначения осуществляется в соответствии с Федеральным законом "О связи" №126 от 07.07.2003 года (п. 1 статьи 24 ФЗ и п. 3 статьи 24 ФЗ)

4. Регулирующий акт

Указать нормативный акт, которым регулируется осуществление функции, предоставление услуги или сервиса.

5. Группа процессов

Указать группу, в которую входит процесс, согласно группировке из типового перечня процессов.

6. Название процесса*

Процессы в рамках услуги / функции из перечня типовых процессов

Пример: 1.1. Информирование о предоставлении государственной услуги

7. Ответственный за процесс*

ФИО, должность

Пример: Прыткин М.А. Заместитель начальника управления - начальник отдела присвоения радиочастот.

8. Статус процесса (статус реинжиниринга)*

Предлагается использовать следующие статусы, но слушатель может использовать и иные более подходящие ведомству по своему усмотрению:

- *в очереди на исследование;*
- *идет исследование;*
- *в очереди на реинжиниринг;*
- *проходит реинжиниринг;*
- *прошел реинжиниринг;*
- *отправлен на сертификацию;*
- *сертифицирован.*

Пример: Проходил реинжиниринг в 2022 году. Информирование путем направления писем со сведениями о возможности получения государственной услуги.

9. Клиент

Указать образ конечного получателя результата соответствующей функции, услуги или сервиса.

10. Ценность для клиента

Указать, какую ценность имеет соответствующая функция, услуга или сервис для конечного получателя.

Пример: получение водительского удостоверения позволяет управлять транспортным средством.

11. Данные на входе

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

12. Результат на выходе

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

13. Связь с другими процессами

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

14. Вид процесса (цифровой/не цифровой)

Указать, осуществляется ли процесс автоматически, например, в рамках работы информационной системы, или же осуществляется вручную сотрудниками ведомства.

15. Точка размещения в цифровом виде (ЕПГУ, РПГУ, сайт ведомства)

В случае, если услуга или сервис существуют электронном виде, предлагается указать, в какой точке они доступны.

Слушатель должен стремиться заполнить все вышперечисленное содержание, кроме тех аспектов, которые не применимы к его ведомству. В этом случае необходимо в таблице с описанием процессов в отдельном столбце «комментарии»/ «пояснение» кратко указать, какие характеристики (аспекты) процесса вы не заполняете и по какой причине.

Содержание, отмеченное звездочкой, обязательно к заполнению всеми слушателями.

Раздел 3. Перечень продуктов и клиентов.

3.1 Перечень продуктов и клиентов РОИВ.

В данном разделе указывается перечень продуктов (услуг/сервисов), а также клиентов для определенного ранее РОИВ. Перечень представляется в виде следующей таблицы.

№	Продукты	Клиенты	Комментарии
1.	<i>Под продуктом понимается услуга или сервис, реализуемые РОИВ. Информация берется из столбца «Название услуги,</i>	<i>Информация берется из столбца «Клиент» Шаблона Реестра процессов. Необходимо перечислить всех клиентов, которые</i>	<i>Могут быть добавлены любые комментарии, пояснения.</i>

	<i>функции, сервиса» Шаблона Реестра процессов.</i>	<i>имеют отношение к данной услуге</i>	
2.			
3.			

3.2 Профили клиентов.

В данном разделе приводится описание профилей клиентов.

- 1) Составьте список уникальных (не повторяющихся) клиентов по всем услугам РОИВ.
- 2) Для каждого уникального клиента выберите услугу, по отношению к которой вы будете составлять Профиль клиента.
- 3) Подготовьте описание Профилей клиентов по Методическим рекомендациями по формированию профиля клиентского сегмента и Шаблону профиля ФЛ / ЮЛ (см. Приложение 1).

Критерии оценки профессионального проекта

Разделы с 1 по 3 оцениваются отдельно друг от друга.

Раздел 1 оценивается по шкале от 0 до 1:

0 – не заполнен;

1 – заполнен.

Раздел 2 оценивается по шкале от 0 до 3:

0 – не заполнен/заполнено менее 5 аспектов или менее 20 процессов;

1 – заполнено 5 аспектов, но процессов менее 20 и отсутствуют пояснения о неприменимости других аспектов или об ограниченном количестве процессов / заполнено 5 и более аспектов, есть пояснения о неприменимости других аспектов или об ограниченном количестве процессов, но есть ошибки и нестыковки;

2 – полное и подробное заполнение, т.е. заполнено 5 и более аспектов, 20 и более процессов, есть пояснение о неприменимости других аспектов или об ограниченном количестве процессов, нет ошибок и нестыковок.

Раздел 3 оценивается по шкале от 0 до 3:

0 – не заполнен/ заполнена таблица продуктов и клиентов, но не описаны профили клиентов;

1 – заполнены все аспекты, но описано 3 и менее профилей клиентов; заполнены все аспекты, есть описание 3 и более клиентов, но есть ошибки и нестыковки.

2 – заполнена таблица продуктов и клиентов, есть полное и подробное описание профилей; ошибок и нестыковок нет.

Итоговая оценка

Для успешного выполнения профессионального проекта необходимо набрать для разделов с 1 по 3 в сумме не менее 3 баллов, при этом за каждый в отдельности не менее 1 балла.

Приложение 1.

Методики и шаблоны для выполнения профессионального проекта

Шаблон для заполнения **Раздела 2. Реестр процессов** в формате Excel можно скачать по ссылке: <https://disk.yandex.ru/i/O2sLisQ0GIY5Jw>.

Методику формирования реестра процессов можно скачать по ссылке: <https://disk.yandex.ru/i/sDhhCBmmVd0Zeg>.

Методические рекомендации по формированию профиля клиентского сегмента **Раздела 3.**

Перечень продуктов и клиентов можно скачать по ссылке <https://disk.yandex.ru/i/da0L2PXF6K7M6w>

Шаблон для физического лица можно скачать по ссылке <https://disk.yandex.ru/i/F9emfManEIS26w>.

Шаблон для юридического лица можно скачать по ссылке: <https://disk.yandex.ru/i/9iG1o9LG1fvhaw>.