Приложение № 1 к постановлению

администрации Крапивинского

муниципального округа

от 21.04.2025 № 481

**Положение о реализации программы «Эффективный регион» в деятельности органов местного самоуправления и подведомственных им организациях на территории Крапивинского муниципального округа на 2025-2027 годы**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о реализации программы «Эффективный регион» в деятельности органов местного самоуправления и подведомственных им организациях на территории Крапивинского муниципального округа на 2025-2027 годы (далее – Положение) разработано в соответствии со Стратегией социально-экономического развития Крапивинского муниципального округа до 2035 года, утвержденной Решением Совета народных депутатов Крапивинского муниципального района от 03.09.2018 № 129 (далее стратегия), постановлением Правительства Кемеровской области – Кузбасса от 07.03.2025 № 112 «О программе «Эффективный регион» на 2025-2027 годы».

1.2. Основные понятия и определения:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- профиль клиента – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп с целью улучшения клиентского опыта; профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

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

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

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

- удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

- услуги – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту;

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

**2. Цель, задачи, участники реализации программы**

**и их функции**

2.1. Цель программы – внедрение клиентоцентричного подхода и бережливых технологий в деятельность органов местного самоуправления и подведомственных им организаций для повышения их эффективности и улучшения имиджа.

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

2.3. Основными задачами и функциями участников реализации программы являются:

- внедрение клиентоцентричного подхода и бережливых технологий, реализация эффективного управления;

- проектирование новых услуг и сервисов;

- формирование, утверждение и ведение реестра межведомственных и внутриведомственных процессов;

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

- проведение сегментации клиентов;

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

- разработка и внедрение системы мотивации клиентоцентричного поведения сотрудников, обучение сотрудников;

- реализация, внедрение и тиражирование бережливых проектов;

- формирование и утверждение планов мероприятий по внедрению клиентоцентричного подхода и реализации эффективного управления.

2.4. В ходе реализации программы решаются следующие задачи:

- обеспечение единого подхода по внедрению клиентоцентричности и бережливых технологий, реализация эффективного управления;

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

- повышение удовлетворенности граждан качеством получения государственных и муниципальных услуг;

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

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

- реализация, внедрение и тиражирование бережливых проектов;

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

- выполнение критериев внедрения клиентоцентричного подхода и развития эффективного управления.

2.5. Основными функциями отдела экономического развития администрации Крапивинского муниципального округа, в рамках реализации программы, являются:

- осуществление организационных мероприятий и сопровождение реализации эффективного управления и внедрения клиентоцентричного подхода в органах местного самоуправления и подведомственных им организациях;

– разработка плана, определение целевых показателей, мониторинг его выполнения;

- координация деятельности участников реализации программы;

- консультирование по вопросам внедрения клиентоцентричного подхода и реализации эффективного управления;

- участие в оценке внедрения клиентоцентричного подхода в органах местного самоуправления и подведомственных им организациях, проведение рейтингования;

- организация участия органов местного самоуправления и подведомственных им организаций, в конкурсе лучших практик применения технологий бережливого производства;

- осуществление организации обучения сотрудников применению бережливых технологий, повышению качества взаимодействия с клиентами, успешным практикам эффективного управления, улучшения качества клиентского опыта в соответствии с ежегодным тематическим планом;

- выработка рекомендаций и предложений, обеспечивающих принятие оптимальных решений при реализации эффективного управления и внедрении клиентоцентричного подхода и бережливых технологий.

2.6. При реализации основных функций отдел экономического развития администрации Крапивинского муниципального округа имеет право:

- запрашивать и получать в установленном порядке необходимые материалы и информацию в органах местного самоуправления и подведомственных им организаций по вопросам реализации эффективного управления, внедрения клиентоцентричного подхода и бережливых технологий;

- анализировать результаты внедрения клиентоцентричности и бережливых технологий, давать предложения и рекомендации по совершенствованию процессов эффективного управления, осуществлять мониторинг их использования.

Приложение № 2 к постановлению

администрации Крапивинского

муниципального округа

от 21.04.2025 № 481

**План реализации программы «Эффективный регион» в деятельности органов местного самоуправления и подведомственных им организациях на территории Крапивинского муниципального округа на 2025-2027 годы**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Единица измерения** | **Целевое значение на 2025 год** | **Целевое значение на 2026 год** | **Целевое значение на 2027 год** | **Ответственные исполнители** |
| 1 | Проектная деятельность | | | | | |
| 1.1 | Разработка паспортов проектов по оптимизации процессов работ и услуг.  Реализация проектов по оптимизации процессов работ и услуг. | единиц | не менее  8 | не менее 10 | не менее  12 | Органы местного самоуправления Крапивинского муниципального округа и подведомственные им организации |
| 1.2 | Проведение рейтингования (развитие эффективного управления, выявление лучших практик применения бережливых технологий) | единиц | 1 | 1 | 1 | Автономная некоммерческая  организация «Центр  компетенций Кузбасса» |
| 1.3 | Стимулирование сотрудников в рамках внедрения системы бережливого производства | количество | 3 | 3 | 3 | Органы местного самоуправления Крапивинского муниципального округа и подведомственные им организации |
| 2 | Подготовка и обучение сотрудников | | | | | |
| 2.1 | Количество сотрудников, прошедших обучение применению бережливых технологий, повышению качества взаимодействия с клиентами, успешным практикам эффективного управления, улучшения качества клиентского опыта (в том числе на фабрике офисных процессов) | сотрудников | не менее 2 | не менее 3 | не менее 4 | Органы местного самоуправления Крапивинского муниципального округа и подведомственные им организации |
| 2.2 | Проведение круглых столов (семинаров) по вопросам применения ценностей, принципов и инструментов бережливого производства и клиентоцентричности | единиц | 1 | 1 | 1 | Органы местного самоуправления Крапивинского муниципального округа и подведомственные им организации |
| 2.3 | Проведение консультаций по реализации проектной деятельности | единиц | 4 | 4 | 4 | Заместитель главы Крапивинского муниципального округа (по экономике) |
| 3 | Организационные мероприятия | | | | | |
| 3.1 | Мониторинг плана, подготовка аналитической информации о ходе реализации программы «Эффективный регион» в деятельности органов местного самоуправления и подведомственных им организациях на территории Крапивинского муниципального округа на 2025–2027 годы, ежеквартально | единиц | 4 | 4 | 4 | Заместитель главы Крапивинского муниципального округа (по экономике) |
| 3.2 | Проведение муниципального конкурса лучших практик применения технологий бережливого производства, ежегодно | единиц | 1 | 1 | 1 | Администрация Крапивинского муниципального округа |

Приложение № 3 к постановлению

администрации Крапивинского

муниципального округа

от 21.04.2025 № 481

**Состав комиссии по реализации программы «Эффективный регион» в деятельности органов местного самоуправления и подведомственных им организациях на территории Крапивинского муниципального округа на 2025-2027 годы**

|  |  |
| --- | --- |
| Бобровская Раиса Владимировна | - заместитель главы Крапивинского муниципального округа (по экономике), руководитель комиссии |
| Ермакова Наталья Александровна  Члены комиссии: | - начальник отдела экономического развития администрации Крапивинского муниципального округа, секретарь комиссии |
| Арнольд Наталья Фридриховна | - первый заместитель главы Крапивинского муниципального округа (по жилищно-коммунальному хозяйству, капитальному строительству и дорожному хозяйству) |
| Голошумова Екатерина Анатольевна | - заместитель главы Крапивинского муниципального округа (по социальным вопросам) |
| Слонов Евгений Александрович | - заместитель главы Крапивинского муниципального округа (по внутренней политике и безопасности) |
| Реванченко Андрей Александрович | - заместитель главы Крапивинского муниципального округа (по сельскому хозяйству, экологии и лесоустройству) |
| Стоянова Ольга Васильевна | - начальник финансового управления администрации Крапивинского муниципального округа |