

Программа

Среда, 16 октября 2024

Четверг, 17 октября 2024

Среда, 16 октября 2024

8:30 - 9:30

Сбор и регистрация слушателей. Приветственный кофе

9:30 - 9:50

Открытие форума

1 корпус, актовый зал

- Сергей Вельямкин, заместитель Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации
- Александр Ефремов, проректор Президентской академии
- Владимир Соловьев, основатель и управляющий партнер Эврико

9:50 - 11:00

Панельная сессия «Государство для людей – опыт клиентоцентричной трансформации»

1 корпус, актовый зал

- Евгений Гладышев, заместитель руководителя Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации
- Евгений Чекин, председатель правительства Камчатского края
- Дмитрий Разумовский, заместитель губернатора Калужской области
- Елена Мартынова, заместитель руководителя, руководитель цифровой трансформации, Росреестр

Модератор: Владимир Соловьев, основатель и управляющий партнер Эврико

11:00 - 11:30

Кофе-пауза

11:30 - 13:00

Панельная сессия «Международный опыт клиентоцентричной трансформации государственного управления»

1 корпус, актовый зал

- Джордано Сарвио, вице-губернатор штата Гоаяс, Бразилия
- Финдиле Мкванзи, заместитель генерального директора по обучению и повышению квалификации, Национальная школа государственного управления ЮАР
- Мохаммед Рашван, PhD, консультант по партнерским отношениям, информационно-аналитический центр TRENDS Research and Advisory (ОАЭ)
- Нада Аль-Махмед, директор департамента правительственного развития Палаты государственной службы и правительственного развития, Катар
- Джордже Тодоров, государственный секретарь Министерства труда, занятости, по делам ветеранов и социальным вопросам Сербии

Модератор: Владимир Соловьев, основатель и управляющий партнер Эврико

13:00 - 14:00

Обед

14:00 - 14:50

«Клиентоцентричный подход к пространственным данным страны – НСПД для всех»

1 корпус, актовый зал

- Елена Мартынова, заместитель руководителя, руководитель цифровой трансформации, Росреестр

Модератор: Максим Паратунов, директор центра внедрения клиентоцентричного подхода, ВШГУ, Президентская академия

14:50 - 15:00

Перерыв

14:00 - 14:50

Секция 1. Проектный Олимп: проекты в сфере клиентоцентричности

1 корпус, актовый зал

- Евгений Гладышев, заместитель руководителя Аналитического центра при Правительстве РФ
- Владислав Доброницкий, заместитель руководителя центра системного анализа Аналитического центра при Правительстве РФ

Представление проектов в сфере клиентоцентричности:

- Цифровой десант исполнительных органов государственной власти Республики Саха (Якутия). Наталья Членова, руководитель департамента внедрения изменений Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия)

- Цифровая трансформация государственной услуги по выдаче федеральных специальных марок для маркировки алкогольной продукции, Росалкогольтабакконтроль. Полина Якуба, начальник аналитического управления, Федеральная служба по контролю за алкогольным и табачным рынками

- Использование системы «Умный дом» в социальной реабилитации маломобильных граждан, проживающих в условиях социального стационарного учреждения. Наталья Кадькова, заведующая социально-реабилитационным отделением областного бюджетного учреждения «Геронтологический Центр Липецкой области» филиала «Введенский»

- Повышение эффективности процесса направления пациентов для планового оперативного лечения глаз Ольга Кударенко, руководитель регионального центра первичной медико-санитарной помощи ГКУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области».

Награждение призеров и победителей конкурса профессионального управления «ПРОЕКТНЫЙ ОЛИМП» по номинации «Лучший проект в области клиентоцентричности»

Модератор: Егор Крючкин, председатель методического совета конкурса профессионального управления «Проектный Олимп», Аналитический центр при Правительстве РФ

Секция 2. Реализация федеральных жизненных ситуаций

1 корпус, синий зал

- «Участие в спортивных соревнованиях». Анастасия Панасюк, руководитель проекта, Аналитический центр при Правительстве РФ. Виктор Журавлев, врио директора департамент цифровой трансформации и стратегического развития Минспорта России. Татьяна Колодий, эксперт, Ассоциация ФинТех

- «Открытие бизнеса». Матвей Некрылов, руководитель проекта, Аналитический центр при Правительстве РФ. Дмитрий Вилисов, заместитель руководителя дирекции развития и продвижения услуг и сервисов для бизнеса АО «Корпорация «МСП». Андрей Ульянов, директор департамента развития сервисов и клиентского опыта

- «Многодетная семья». Ольга Семенова, руководитель проекта, Аналитический центр при Правительстве РФ. Дмитрий Разумовский, заместитель губернатора Калужской области. Анна Макарова, заместитель министра цифрового развития Белгородской области - начальник департамента развития электронного правительства. Санубар Туркова, руководитель проекта с органами власти АШАН Ритейл Россия

Модератор: Фёдор Кислицын, начальник управления «Профиль клиента и реестр жизненных ситуаций» центра разработок «Государство для людей», Аналитический центр при Правительстве РФ

14:50 - 15:00

Кофе-пауза

17:00 - 18:30

Развитие клиентоцентричности в России: партнерские проекты и инициативы

1 корпус, актовый зал

- Единая технология проектирования решений по жизненным ситуациям для региональных сервисных уполномоченных, АСИ и АО «ПСР» Госкорпорации «Росатом». Андрей Капалин, директор программы направления «Социальные проекты» Агентства стратегических инициатив (АСИ), Сергей Артемьев, руководитель проекта АО «ПСР» Госкорпорации «Росатом»
- «ГосТех» ключевые достижения в контексте клиентоцентричности и реинжиниринга госуправления: системный подход идентификации ЖС и проектирование сервисов. Павел Бокарев, главный архитектор доменного проектирования ФКУ «ГосТех». Анна Васильева, директор департамента реинжиниринга процессов и доменной архитектуры ФКУ «ГосТех»
- Клиентоцентричная трансформация служб занятости населения Ян Талбаский, заместитель руководителя, Федеральная служба по труду и занятости. Екатерина Меркулова, заместитель руководителя, Федеральная служба компетенций в сфере занятости

Максим Паратунов, директор центра внедрения клиентоцентричного подхода, ВШГУ, Президентская академия

18:30 - 18:40

Завершение дня

Среда, 16 октября 2024

Четверг, 17 октября 2024

Четверг, 17 октября 2024

8:30 - 9:30

Сбор и регистрация слушателей. Приветственный кофе

9:30 - 10:15

Сюжеты клиентоцентричности: передовые практики, тенденции и перспективы предоставления государственных услуг в мире

1 корпус, актовый зал

- Игорь Вальдман, заместитель директора центра внедрения клиентоцентричного подхода, ВШГУ, Президентская академия

10:15 - 10:30

Перерыв

10:30 - 12:00

Секция 1. Дискуссия «Координация инициатив, затрагивающих вопросы клиентоцентричности на уровне регионов»

1 корпус, актовый зал

- Игорь Андреевич, заместитель руководителя администрации - директор департамента администрации Губернатора Архангельской области и Правительства Архангельской области
- Татьяна Биушкина, первый заместитель министра социальной защиты, труда и занятости населения Республики Мордовия
- Ирина Кирилова, заместитель министра цифрового развития Белгородской области - начальник департамента проектной деятельности
- Мария Урсегова, заместитель начальника управления развития клиентоцентричности, сервис-дизайна и бережливого управления администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики
- Максим Карташов, советник главы Республики Марий Эл

Модератор: Игорь Вальдман, заместитель директора центра внедрения клиентоцентричного подхода, ВШГУ, Президентская академия

Секция 2. Дискуссия

«Культура взаимодействия с внутренним клиентом»

1 корпус, синий зал

- Грант Тоноян, врио заместителя руководителя межрегионального бухгалтерского управления Федерального казначейства
- Елена Кузнецова, первый заместитель руководителя администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия)
- Ирина Макушева, заместитель начальника управления государственной службы ФАС России
- Светлана Кушнарба, заместитель министра проектного управления и кадровой политики Амурской области
- Анастасия Кренина, заместитель руководителя комитета по конкурентной политике Московской области

Модератор: Алексей Колесников, директор ВШГУ, Президентская академия

12:00 - 12:30

Кофе-пауза

12:30 - 14:00

Секция 1. Клиентоцентричные практики в федеральных органах исполнительной власти

1 корпус, актовый зал

- Совершенствование системы письменных коммуникаций ФНС России с налогоплательщиками. Лев Десяткин, начальник отдела управления системой человекоцентричности и коммуникаций Управления организационного развития и пользовательского опыта ФНС России
- «Организация колл-центра по вопросам госуслуг «Минсельхоз России». Ольга Степченкова, начальник отдела ЦИИ Центр обработки вызовов» ФГБУ «Центр цифровой трансформации в сфере АПК» при Министерстве сельского хозяйства Российской Федерации

Модератор: Максим Паратунов, директор центра внедрения клиентоцентричного подхода, ВШГУ, Президентская академия

Секция 2. Клиентоцентричная медицинская помощь

1 корпус, Синий зал

- «Пациентоцентричный подход в здравоохранении» Василий Купрейчик, заместитель главного врача по медицинской части, Московский многопрофильный клинический центр "Коммунарка"
- «Медицинский штат» Ольга Вовк, и.о. заместителя Губернатора Мурманской области
- «Медицинский помощник» Андрей Клименов, начальник контактного центра министерства здравоохранения Тульской области

Модератор: Ростислав Горбовский, эксперт центра внедрения клиентоцентричного подхода, ВШГУ, Президентская академия

14:00 - 15:00

Обед

15:00 - 16:30

Секция 1. Реализация региональных жизненных ситуаций

1 корпус, актовый зал

- «Сопровождение семей участников СВО (в том числе реабилитация участников СВО)», Белгородская область. Ирина Кирилова, заместитель министра цифрового развития Белгородской области — начальник департамента проектной деятельности министерства цифрового развития Белгородской области. Сергей Четвериков, министр цифрового развития Белгородской области
- «Женщина с детьми», Республика Башкортостан. Александр Мичурин, заведующий сектором развития проектной деятельности Министерства семьи, труда и социальной защиты населения Республики Башкортостан. Марина Бадер, заведующий отделом государственных услуг и контрольно-надзорной деятельности департамента государственных услуг функционального анализа Правительства Республики Башкортостан
- «Мой дом — дом культурного наследия», г. Санкт-Петербург. Ольга Горькова, начальник отдела в управлении оптимизации СПб ГКУ «МФЦ»
- «Возвращение граждан со специальной военной операции», г. Санкт-Петербург. Ольга Власюк, начальник отдела по взаимодействию с органами власти и организациями при предоставлении государственных и муниципальных услуг Комитета по информатизации и связи, г. Санкт-Петербург
- «Предоставление земельных участков на территории Липецкой области» Валерий Круглов, начальник отдела развития областного казенного учреждения «Областной фонд имущества»

Модератор: Фёдор Кислицын, начальник управления «Профиль клиента и реестр жизненных ситуаций» центра разработок «Государство для людей»

16:30 - 17:30

Награждение команд и Закрытие конференции

1 корпус, актовый зал

- Евгений Гладышев, заместитель руководителя Аналитического центра при Правительстве РФ
- Алексей Колесников, директор ВШГУ, Президентская академия
- Максим Паратунов, директор центра внедрения клиентоцентричного подхода, ВШГУ, Президентская академия