

**Правила
подтверждения соответствия государственных услуг, типовых
государственных и муниципальных услуг
и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности
в целях их сертификации**

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок организации и проведения процесса подтверждения соответствия государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов, в том числе сервисов по рассмотрению обращений и запросов, сервисов государственного контроля (надзора), сервисов для внутреннего клиента, установленным принципам клиентоцентричности, а также положениям стандартов «Государство для бизнеса», «Государство для людей» и «Стандарта для внутреннего клиента», одобренных проектным комитетом федерального проекта «Государство для людей», в целях их сертификации (далее соответственно – принципы и стандарты клиентоцентричности, сертификация).

2. Сертификация государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов осуществляется автономной некоммерческой организацией «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр).

3. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

а) интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности – показатель, который отражает общую оценку объекта сертификации на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности, основанный на совокупности показателей;

б) куратор сертификации типовых государственных и муниципальных услуг – сотрудник Аналитического центра, который обеспечивает разработку модели типовой государственной или муниципальной услуги и контроль сертификации типовой государственной и муниципальной услуги в

соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в курируемых субъектах Российской Федерации;

в) модель типовой государственной или муниципальной услуги – обобщенные характеристики конкретной типовой государственной и муниципальной услуги, свойственные всем аналогичным типовым государственным или муниципальным услугам в субъектах Российской Федерации;

г) образ целевого состояния типовой государственной или муниципальной услуги – желаемая модель типовой государственной или муниципальной услуги;

д) объект сертификации – государственные услуги, типовые государственные и муниципальные услуги или сервисы, включенные в перечень государственных услуг и сервисов, которые содержатся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной автоматизированной информационной системе «Управление», в перечне типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами субъектов Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления, утвержденном распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2019 г. № 2113-р (далее – перечень типовых государственных и муниципальных услуг), а также сведения о сервисах, полученных от ответственных за клиентоцентричность;

е) оценка клиентоцентричного регулирования объекта сертификации – определение уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности правовых актов и методических документов, регулирующих предоставление (использование) объекта сертификации;

ж) оценка личного приема заявителя – определение уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности предоставления государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг

в ходе личного приема заявителя в местах их предоставления, указанных в правовом акте, регламентирующем предоставление государственной услуги, типовой государственной и муниципальной услуги;

з) оценка лабораториями пользовательского тестирования – определение уровня удобства предоставления (использования) объекта сертификации;

и) сервис – набор автоматизированных бизнес-процессов предоставления государственной услуги, типовой государственной и муниципальной услуги, рассмотрения обращений и запросов, осуществления государственного контроля (надзора), взаимодействия с внутренним клиентом федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, обладающих полномочиями по внесению изменений в его функциональные процессы;

к) сертификат соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности – документ, выдаваемый Аналитическим центром по результатам проведения сертификации и подтверждающий соответствие объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности (далее – сертификат о клиентоцентричности);

л) сертификация – процесс подтверждения соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности;

м) система мониторинга – информационные системы, с помощью которых определяется качество и удовлетворенность предоставлением государственных услуг и сервисов, в том числе с учетом статусной модели на основе информации, предоставленной из платформы бизнес-аналитики «RTAnalytics», подсистемы «Среда поддержки клиентоцентричного государства» на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг» (при технической возможности);

н) уполномоченные органы или организации – федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, к компетенции которых отнесено предоставление государственных и муниципальных услуг и сервисов;

о) ответственные за клиентоцентричность – должностные лица федеральных органов исполнительной власти, ответственные за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в федеральном органе исполнительной власти, и должностные лица исполнительных органов субъекта Российской Федерации, ответственные за координацию и контроль внедрения принципов клиентоцентричности в субъекте Российской Федерации;

п) региональный центр оптимизации – организованная структура субъекта Российской Федерации, осуществляющая методическую поддержку оптимизации государственных и муниципальных услуг, в том числе в части разработки проектов описания целевого состояния государственных и муниципальных услуг;

р) типовая государственная и муниципальная услуга – государственная и муниципальная услуга, включенная в перечень типовых государственных и муниципальных услуг.

Иные понятия, используемые в настоящих Правилах, применяются в значениях, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также указами Президента Российской Федерации, законодательными актами Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации и нормативными правовыми актами федеральных органов исполнительной власти, регулирующих правоотношения, связанные с предоставлением (использованием) соответствующих государственных услуг и сервисов.

4. Сертификация государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов состоит из следующих этапов:

а) актуализация единого перечня государственных услуг, типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов, содержащего все государственные, муниципальные услуги и сервисы, для проведения сертификации (далее – Единый перечень);

б) формирование перечня государственных и типовых государственных и муниципальных услуг и сервисов, подлежащих сертификации в соответствующем календарному году (далее соответственно – отчетный год, перечень отчетного года);

в) проведение сертификации государственных услуг и сервисов;

г) подготовка документов по итогам проведения сертификации.

II. Порядок актуализации и утверждения Единого перечня

5. Актуализация и ведение Единого перечня осуществляется Аналитическим центром.

6. Аналитический центр актуализирует проект Единого перечня ежегодно не позднее 1 декабря календарного года, предшествующего отчетному году, на основании списка государственных услуг, сведения о которых содержатся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной автоматизированной информационной системе «Управление», в перечне типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами субъектов Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления, утвержденном распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2019 г. № 2113-р, а также сведений о сервисах, полученных от ответственных за клиентоцентричность не позднее 20 ноября календарного года, предшествующего отчетному году.

Ответственные за клиентоцентричность предоставляют сведения о сервисах федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и сервисах государственных и муниципальных учреждений на основании данных, направленных органами, перечисленными в подпункте «б» пункта 11 настоящих Правил.

К сведениям о сервисах, которые предоставляются ответственным за клиентоцентричность, относятся наименование сервиса и адрес размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Единый перечень содержит следующую информацию:

- а) наименование объекта сертификации;
- б) сведения о наличии/отсутствии объекта сертификации в перечне типовых государственных и муниципальных услуг;
- в) категорию объекта сертификации (услуга, сервис);
- г) наименование уполномоченного органа или организации;
- д) интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности (при наличии);
- е) период действия сертификата (при наличии).

Актуализированный Единый перечень утверждается Межведомственной рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в государственное управление (далее - Рабочая группа).

III. Порядок формирования и утверждения перечня государственных услуг и сервисов, подлежащих сертификации в отчетном году

8. Проект перечня отчетного года формируется Аналитическим центром на основании Единого перечня.

9. В проект перечня отчетного года подлежат включению государственные услуги, типовые государственные и муниципальные услуги, и сервисы, содержащиеся в Едином перечне, в отношении которых листы самопроверки на

соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с Методикой проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденной протоколом совещания у заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко от 17 января 2023 г. № ДГ-ПЗ6-2пр (в редакции протокола Рабочей группы от 7 декабря 2023 г. № 141-АХ) (далее – Методика проведения оценки), подтверждают уровень соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, равный показателям «А+», «А», «Б+» и «Б» в буквенном эквиваленте.

Также в проект перечня отчетного года подлежат включению государственные услуги, типовые государственные и муниципальные услуги, и сервисы, получивших сертификат на 3 года и срок, которого истекает в отчетном году.

10. Аналитический центр в срок до 20 декабря года, предшествующего отчетному году, размещает в информационной системе, предусматривающей возможность хранения данных, определяемой Аналитическим центром, и направляет уведомление ответственным за клиентоцентричность о необходимости представления замечаний и предложений для уточнения проекта перечня отчетного года.

Не позднее 31 января отчетного года ответственный за клиентоцентричность направляет замечания и предложения в Аналитический центр с приложением материалов, подтверждающих следующую информацию:

а) показатель уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности («А+», «А», «Б+» и «Б» в буквенном эквиваленте) в соответствии с Методикой проведения оценки;

б) наличие технической возможности проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации (id объекта сертификации в системе мониторинга с выгрузкой из системы мониторинга или письмо Минцифры России, подтверждающее наличие указанной возможности);

в) адрес размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» интерактивной формы объекта сертификации;

г) реквизиты нормативного правового акта или локального нормативного акта, содержащего положения об объекте сертификации;

д) пункт из Перечня массовых социально значимых услуг, утвержденный протоколом заседания президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 25 июня 2021 г. № 19 (далее – перечень МСЗУ), или Перечня массовых социально значимых услуг регионального и муниципального уровней, утвержденный в субъекте Российской Федерации, если услуга включена в один или в оба перечня (для государственных и муниципальных услуг).

11. В представленных материалах также указываются контактный телефон и электронная почта следующих лиц:

а) уполномоченного органа или организации;

б) федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий (в отношении объектов сертификации, для которых интерактивная форма размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)») или исполнительного органа субъекта Российской Федерации, осуществляющего управление или организационно-распорядительную деятельность в сфере информационных технологий, обладающего полномочиями по внесению изменений в функциональные процессы интерактивной формы объекта сертификации (далее – ответственный за цифровизацию).

12. Перечень отчетного года утверждается Рабочей группой не позднее 1 марта отчетного года.

13. Перечень отчетного года содержит следующую информацию:

- а) наименование объекта сертификации;
- б) сведения о содержании объекта сертификации в перечне типовых государственных и муниципальных услуг;
- в) категорию объекта сертификации (услуга, сервис);
- г) наименование уполномоченного органа или организации;
- д) показатель уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, установленный в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил («А+», «А», «Б+» и «Б» в буквенном эквиваленте);

14. Не подлежит включению в перечень отчетного года объект сертификации, интерактивная форма которого не размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или не может быть исследована по удаленному доступу.

Не подлежит включению в перечень отчетного года объект сертификации, подлежащий исключению, закрытию или объединению в отчетном году, в году, следующем за отчетным годом, на основании принятых нормативных правовых актов.

Не подлежит включению в перечень отчетного года объект сертификации, план-график мероприятий («дорожная карта») по реализации рекомендаций по доработке которого не реализован.

Не подлежит включению в перечень отчетного года объект сертификации, по которому ответственным за клиентоцентричность не были предоставлены контактные данные, предусмотренные пунктом 11 настоящих Правил.

Не подлежат включению в перечень отчетного года объекты сертификации, доступ к интерактивным формам, которых не может быть предоставлен Аналитическому центру.

15. Объекты сертификации, указанные в абзацах первом-четвертом настоящего пункта, не учитываются при расчете показателя «Доля сертифицированных государственных услуг, функций, сервисов, которые содержатся в реестре ГАСУ и перечне типовых государственных и

муниципальных услуг» федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика» в соответствии с Методикой расчета показателя «Доля сертифицированных государственных услуг, функций, сервисов, которые содержатся в реестре ГАСУ и перечне типовых государственных и муниципальных услуг» федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной приказом Минэкономразвития России от 25 июля 2022 г. № 398 «Об утверждении методик расчета показателей федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика».

16. Аналитический центр при необходимости актуализирует Перечень отчетного года в срок до 1 ноября отчетного года.

IV. Порядок проведения сертификации объектов сертификации

17. Процедура проведения сертификации включает в себя следующие этапы:

- а) оценка регулирования объекта сертификации;
- б) оценка личного приема заявителя (если применимо)*;
- в) оценка лабораториями пользовательского тестирования;
- г) обеспечение проведения мониторинга качества предоставления (далее – мониторинг) и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации;

* в случае, если объект сертификации включен в перечень МСЗУ или в перечень массовых социально значимых услуг регионального и муниципального уровней, утвержденный в субъекте Российской Федерации.

д) определение интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности.

Оценка объекта сертификации, предусмотренная подпунктами «а»-«в» пункта 17 настоящих Правил, заключается в присвоении ему Аналитическим центром цифрового значения в виде баллов.

18. Оценка объекта сертификации, предусмотренная пунктом 17 настоящих Правил, проводится по соответствующим листам оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с Методикой проведения оценки.

В случае если в нормативном правовом акте установлено требование о предоставлении объекта сертификации при личном приеме заявителя, но при проведении оценки личного приема заявителя выявилось неисполнение такого требования, то объекту сертификации присваивается 0 баллов.

В случае если в отношении объекта сертификации показатели оценки личного приема заявителя неприменимы оценка личного приема заявителя по соответствующему листу оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности в соответствии с Методикой проведения оценки не проводится, а объекту сертификации на данном этапе присваивается 0,3 балла.

Буквенные эквиваленты, присвоенные в соответствии с Методикой проведения оценки объекту сертификации, на каждом из этапов, предусмотренных подпунктами «а»-«в» пункта 17 настоящих Правил, переводятся в баллы:

«А+» – объекту сертификации присваивается 0,3 балла;

«А» – объекту сертификации присваивается 0,25 балла;

«Б+» – объекту сертификации присваивается 0,2 балла;

«Б» – объекту сертификации присваивается 0,15 балла;

«В» – объекту сертификации присваивается 0,1 балла;

«Г» – объекту сертификации присваивается 0 баллов.

19. Источником данных для обеспечения проведения мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации по перечню показателей, определенном в Приложении № 1 к настоящим Правилам, является система мониторинга.

В случае отсутствия в системе мониторинга данных, необходимых для осуществления мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации, соответствующие данные представляются на рассмотрение Рабочей группы Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

В случае наличия в системе мониторинга возможности осуществления мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации, а также в случаях, если необходимые данные отсутствуют в системе мониторинга и не представлены Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – объекту сертификации на данном этапе присваивается 0,1 балла.

В случае если отсутствует техническая возможность осуществления мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации - объекту сертификации на данном этапе присваивается 0 баллов.

20. Расчет интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности производится по формуле:

$$ИуКЦ = (УрегКЦ + УлпКЦ + УлабКЦ + УмонКЦ) \times 100\%, \text{ где:}$$

ИуКЦ – интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, процентов;

УрегКЦ – баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам оценки регулирования объекта сертификации;

УлпКЦ – баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам оценки личного приема заявителя;

УлабКЦ – баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам оценки лабораториями пользовательского тестирования;

УмонКЦ — баллы, присвоенные объекту сертификации по результатам

определения технической возможности мониторинга и обратной связи в отношении объекта сертификации.

В случае, если один или более из вышеуказанных показателей равен 0 баллов, значение ИуКЦ принимается равным 0%.

21. В процессе проведения сертификации Аналитический центр вправе запрашивать в официальном порядке у уполномоченного органа или организации, ответственного за цифровизацию, ответственного за клиентоцентричность, информацию, в том числе документы и сведения, необходимые для достоверной и полной оценки уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности.

В случае непредставления Аналитическому центру запрашиваемой информации, в том числе документов и сведений хотя бы по одному из показателей, предусмотренных в пункте 20 настоящих Правил, то значение по нему принимается равным 0 баллов, а значение ИуКЦ принимается равным 0%.

V. Результаты проведения сертификации

22. Результатами проведения сертификации являются:

а) сертификат о клиентоцентричности - если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности равен или превышает значение 70%;

б) сертификат о клиентоцентричности и заключение об интегральном уровне соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности с замечаниями и предложениями Аналитического центра (далее – заключение об уровне клиентоцентричности) в случае, если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности равен или превышает значение 40%, но менее значения 70%.

23. В случае если интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности менее значения

40%, в отношении соответствующего объекта сертификации Аналитическим центром формируется только заключение об уровне клиентоцентричности.

Объекты сертификации, получившие заключение об уровне клиентоцентричности, подлежат доработке.

24. Заключение об уровне клиентоцентричности предусматривает:

- а) наименование объекта сертификации;
- б) категории объекта сертификации (услуга, сервис);
- в) наименование уполномоченного органа или организации;
- г) результаты оценки объекта сертификации, проведенной в порядке, предусмотренном пунктом 18 настоящих Правил;
- д) сведения о технической возможности осуществления мониторинга и сбора обратной связи в отношении объекта сертификации;
- е) значение интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности;
- ж) замечания и предложения рекомендательного характера в отношении качественных характеристик и функциональных (пользовательских) свойств объекта сертификации (система навигации, поиск по сайту, дизайн сервиса, доступность сервиса для людей с ограниченными возможностями и прочее). Наличие или отсутствие соответствующих предложений не оказывает влияния на результаты сертификации.

25. Сертификат о клиентоцентричности и (или) заключение об уровне клиентоцентричности направляются в официальном порядке Аналитическим центром уполномоченному органу или организации, ответственному за клиентоцентричность в течение 5 рабочих дней с момента завершения сертификации.

26. Уполномоченный орган или организация в течение двух месяцев с момента направления заключения об уровне клиентоцентричности и в соответствии с замечаниями и предложениями, изложенными Аналитическим центром в заключении об уровне клиентоцентричности, формирует проект

плана-графика (дорожной карты) по доработке объекта сертификации в соответствии с приложением № 4.

Ответственный за клиентоцентричность осуществляет координацию деятельности уполномоченного органа или организации по доработке объекта сертификации, в том числе совместно с ответственным за цифровизацию, и обеспечивает согласование с Аналитическим центром проекта плана-графика (дорожной карты) по доработке объекта сертификации.

Уполномоченный орган или организация утверждает план-график (дорожную карту) по доработке объекта сертификации, предусматривающий в том числе сроки направления предложения на повторную сертификацию в соответствии с положениями настоящих Правил.

27. Аналитический центр дополняет Единый перечень сведениями об интегральном уровне соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, полученном по результатам сертификации в отчетном году, и периодом действия сертификата.

28. Аналитический центр ведет учет сертифицированных государственных услуг и сервисов и ежегодно направляет соответствующие данные в Министерство экономического развития Российской Федерации.

29. Срок действия сертификата о клиентоцентричности, указанного в подпункте «а» пункта 22, составляет три года.

Срок действия сертификата о клиентоцентричности, указанного в подпункте «б» пункта 22, составляет:

- 180 календарных дней – в случае, если объект сертификации включен в перечень МСЗУ;
- 1 год - во всех иных случаях.

VI. Повторная сертификация и постсертификационный мониторинг

30. Повторная сертификация проводится в случаях:

а) истечения срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности;

б) в связи с отзывом сертификата о клиентоцентричности при выявлении в период срока действия сертификата о клиентоцентричности в рамках постсертификационного мониторинга одного и более критического значения показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг (сервисов), прошедших сертификацию, согласно Приложению № 2 к настоящим Правилам (далее – выявление критического значения показателей мониторинга и обратной связи).

31. Повторная сертификация в случае выдачи сертификата о клиентоцентричности, предусмотренного подпунктом «а» пункта 22 настоящих Правил, проводится Аналитическим центром в соответствии с разделом IV настоящих Правил и в случае подтверждения интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, равным или превышающим значение 70%, сертификат о клиентоцентричности выдается на последующие три года с момента истечения срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

Повторная сертификация в случае выдачи сертификата о клиентоцентричности и заключения об уровне клиентоцентричности, предусмотренных подпунктом «б» пункта 22 настоящих Правил, проводится Аналитическим центром в соответствии с разделом IV настоящих Правил при условии представления ответственным за клиентоцентричность реализованного уполномоченным органом или организацией плана-графика (дорожной карты) по доработке объекта сертификации, предусмотренного пунктом 26 настоящих Правил, и в случае подтверждения интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности, равным или превышающим ранее достигнутого интегрального уровня, но не превышающим

70% соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности - сертификат о клиентоцентричности выдается на год или 180 дней (в случае, если объект сертификации включен в перечень МСЗУ) с момента истечения срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

Повторная сертификация без повышения интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности допускается 1 раз, за исключением достижения 100% интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности. При понижении интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности формируется заключение об уровне клиентоцентричности в соответствии с пунктами 24 и 25 настоящих Правил и дорабатывается уполномоченным органом или организацией в соответствии с пунктом 26 настоящих Правил.

При последующих повторных сертификациях интегральный уровень соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности должен быть выше предыдущего. В случае сохранения интегрального уровня соответствия объекта сертификации принципам и стандартам клиентоцентричности сертификат о клиентоцентричности формируется заключение об уровне клиентоцентричности в соответствии с пунктами 24 и 25 настоящих Правил и дорабатывается уполномоченным органом или организацией в соответствии с пунктом 26 настоящих Правил.

32. Выявление критического значения показателей мониторинга и обратной связи осуществляется в рамках постсертификационного мониторинга и прекращает срок действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

Критические значения показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг (сервисов), прошедших сертификацию, определены в Приложении № 2 к настоящим Правилам.

33. Постсертификационный мониторинг проводится Аналитическим центром:

- а) с даты направления уполномоченному органу или организации, сертификата о клиентоцентричности и в период всего срока его действия;
- б) по перечню показателей, определенному в Приложении № 1 к настоящим Правилам;
- в) на основе результатов автоматизированного мониторинга, осуществляемого в системе мониторинга.

34. Аналитический центр при выявлении в рамках постсертификационного мониторинга одного или более критического значения показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг, прошедших сертификацию, определенные в Приложении № 2 к настоящим Правилам, в течение 5 рабочих дней направляет в адрес уполномоченного органа или организации, ответственному за клиентоцентричность уведомление о прекращении срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности с указанием причины его прекращения.

35. Уведомление о прекращении срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности включает следующую информацию:

- а) наименование объекта сертификации;
- б) наименование уполномоченного органа или организации;
- в) результат проведенного постсертификационного мониторинга объекта сертификации с указанием показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг, прошедших сертификацию, критического значения;
- г) дату прекращения срока действия ранее выданного сертификата о клиентоцентричности.

VII. Особенности сертификации сервисов по рассмотрению обращений и запросов, сервисов государственного контроля (надзора), сервисов для внутреннего клиента

36. Проведение сертификации сервисов по рассмотрению обращений и запросов, сервисов государственного контроля (надзора), сервисов для внутреннего клиента включает в себя оценку регулирования объекта сертификации и оценку лабораториями пользовательского тестирования.

37. Буквенные эквиваленты, присвоенные в соответствии с Методикой проведения оценки, сервиса по рассмотрению обращений и запросов, сервиса государственного контроля (надзора), сервиса для внутреннего клиента на каждом из этапов, предусмотренных в пункте 36 настоящих Правил, переводятся в баллы:

«А+» – объекту сертификации присваивается 0,5 балла;

«А» – объекту сертификации присваивается 0,4 балла;

«Б+» – объекту сертификации присваивается 0,3 балла;

«Б» – объекту сертификации присваивается 0,2 балла;

«В» – объекту сертификации присваивается 0,1 балла;

«Г» – объекту сертификации присваивается 0 баллов.

Расчет интегрального уровня соответствия сервиса по рассмотрению обращений и запросов, сервиса государственного контроля (надзора), сервиса для внутреннего клиента принципам и стандартам клиентоцентричности производится по формуле:

$$\text{ИуКЦ} = (\text{УрегКЦ} + \text{УлабКЦ}) \times 100\%, \text{ где:}$$

ИуКЦ – интегральный уровень соответствия сервиса по рассмотрению обращений и запросов, сервиса государственного контроля (надзора), сервиса для внутреннего клиента принципам и стандартам клиентоцентричности, процентов;

УрегКЦ – баллы, присвоенные сервису по рассмотрению обращений и запросов, сервису государственного контроля (надзора), сервису для

внутреннего клиента по результатам оценки регулирования объектов сертификации;

УлабКЦ – баллы, присвоенные сервису по рассмотрению обращений и запросов, сервису государственного контроля (надзора), сервису для внутреннего клиента по результатам оценки лабораториями пользовательского тестирования.

В случае, если один или более из вышеуказанных показателей равен 0 баллов, значение ИуКЦ принимается равным 0%.

38. Результатами проведения сертификации сервисов по рассмотрению обращений и запросов, сервиса государственного контроля (надзора), сервиса для внутреннего клиента являются:

а) сертификат о клиентоцентричности - если интегральный уровень соответствия сервиса по рассмотрению обращений и запросов, сервиса государственного контроля (надзора), сервиса для внутреннего клиента принципам и стандартам клиентоцентричности равен или превышает значение 60%;

б) сертификат о клиентоцентричности и заключение об уровне клиентоцентричности в случае, если интегральный уровень соответствия сервиса по рассмотрению обращений и запросов, сервиса государственного контроля (надзора), сервиса для внутреннего клиента принципам и стандартам клиентоцентричности равен или превышает значение 40%, но менее значения 60%.

39. В случае если интегральный уровень соответствия сервиса по рассмотрению обращений и запросов, сервиса государственного контроля (надзора), сервиса для внутреннего клиента принципам и стандартам клиентоцентричности менее значения 40% в отношении соответствующего объекта сертификации Аналитическим центром формируется только заключение об уровне клиентоцентричности.

40. Заключение об уровне клиентоцентричности оформляются и направляются в соответствии с пунктами 24 и 25 настоящих Правил. Объекты сертификации, получившие заключение об уровне клиентоцентричности, подлежат доработке в порядке, установленном в пункте 26 настоящих Правил.

41. Постсертификационный мониторинг не проводится в отношении сервисов по рассмотрению обращений и запросов, сервисов государственного контроля (надзора), сервисов для внутреннего клиента.

VII. Особенности сертификации типовой государственной и муниципальной услуги

42. Сертификация государственных и муниципальных услуг, включенных в перечень типовых государственных и муниципальных услуг, проводится на основании модели типовой государственной или муниципальной услуги.

43. Формирование модели типовой государственной или муниципальной услуги проводится куратором сертификации типовых государственных и муниципальных услуг, определенным Аналитическим центром, по следующим этапам:

а) сертификация включенной в перечень отчетного года типовой государственной и муниципальной услуги в соответствии с разделом IV настоящих Правил;

б) формирование модели типовой государственной или муниципальной услуги в виде образа целевого состояния типовой государственной или муниципальной услуги, которая состоит из:

- диаграммы пользовательского пути;
- дизайн-спецификации;
- эталонного листа оценки регулирования объекта сертификации;
- эталонного листа лаборатории пользовательского тестирования;
- эталонного листа оценки личного приема;
- списка типовых ошибок с рекомендациями.

44. Сформированная модель типовой государственной или муниципальной услуги куратором сертификации типовых государственных и муниципальных услуг размещается в цифровой системе хранения данных, определяемой Аналитическим центром и представляется на рассмотрение на заседании Рабочей группы.

Ответственный за клиентоцентричность, в субъекте Российской Федерации которого предоставляется типовая государственная и муниципальная услуга, обеспечивает координацию и организацию деятельности по рассмотрению уполномоченными органами и организациями, региональным центром оптимизации и ответственным за цифровизацию модели типовой государственной или муниципальной услуги, и предоставляет в Аналитический центр информацию о ее согласовании или предложения по доработке в течение 14 календарных дней с момента рассмотрения на заседании Рабочей группы.

45. Куратор сертификации типовых государственных и муниципальных услуг осуществляет доработку модели типовой государственной или муниципальной услуги с учетом принятых Аналитическим центром предложений, представленных в порядке, определенном в пункте 44 настоящих Правил.

Модель типовой государственной или муниципальной услуги утверждается протоколом заседания Рабочей группы и направляется ответственному за клиентоцентричность.

46. Ответственный за клиентоцентричность в течение двух месяцев со дня утверждения модели типовой государственной или муниципальной услуги обеспечивает работу регионального центра оптимизации по разработке совместно с уполномоченным органом или организацией и ответственным за цифровизацию плана-графика приведения типовых государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений к модели типовой государственной или муниципальной услуги и их сертификации (Приложение № 3 к настоящим

Правилам) и направление на согласование куратору сертификации типовых государственных и муниципальных услуг.

Ответственный за клиентоцентричность после получения согласования куратора сертификации типовых государственных и муниципальных услуг утверждает план-график приведения типовых государственных и муниципальных услуг в исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений.

47. Ответственный за клиентоцентричность осуществляет координацию деятельности по приведению типовых государственных и муниципальных услуг в соответствие с моделью типовой государственной или муниципальной услуги и прохождение этапов процедуры сертификации, предусмотренных разделом IV настоящих Правил, типовых государственных и муниципальной услуг согласно плану-графику в региональных центрах оптимизации.

Региональный центр оптимизации обеспечивает работу по приведению типовых государственных и муниципальных услуг в соответствие с моделью типовой государственной или муниципальной услуги согласно утвержденному плану-графику, по сертификации типовых государственных и муниципальных услуг и проведению повторной сертификации.

48. После прохождения этапов процедуры сертификации и подтверждения соответствия типовых государственных и муниципальных услуг модели типовой государственной или муниципальной услуги ответственный за клиентоцентричность в субъекте Российской Федерации направляет материалы этапов сертификации, подтверждающие такое соответствие (далее – материалы соответствия), куратору сертификации типовых государственных и муниципальных услуг в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги.

49. Куратор сертификации типовых государственных или муниципальных услуг в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги выборочно проводит проверку материалов соответствия и в случае подтверждения выводов, указанных в материалах соответствия, осуществляет выдачу сертификата о клиентоцентричности.

50. В случае, если в ходе выборочной проверки выявлено несоответствие выводов, указанных в материалах соответствия, куратор сертификации типовых государственных и муниципальных услуг возвращает материалы соответствия ответственному за клиентоцентричность с указанием причин возврата и описанием выявленных несоответствий для организации их доработки для последующего повторного направления ему на проверку.

51. Постсертификационный мониторинг и обратная связь типовых государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с требованиями, указанными в пункте 33 настоящих Правил.

52. Повторную сертификацию типовых государственных и муниципальных услуг и проверку соответствия их с моделью типовой государственной или муниципальной услуг, региональный центр оптимизации осуществляет в порядке, установленном в разделе VI настоящих Правил.

Приложение № 1
к Правилам подтверждения соответствия
государственных услуг и сервисов принципам
и стандартам клиентоцентричности в целях их
сертификации

**ПЕРЕЧЕНЬ ПОКАЗАТЕЛЕЙ МОНИТОРИНГА И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И СЕРВИСОВ, ПРОШЕДШИХ
СЕРТИФИКАЦИЮ**

№ п/п	Показатели мониторинга и обратной связи государственных услуг (сервисов), прошедших сертификацию	Ед. изм.	Порядок расчета показателей (методики)
1	Доля отказов в предоставлении услуги	%	Расчет показателя основывается на статусной модели Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) и производится по формуле: Доля отказов = (кол-во заявлений в статусах 4, 41/кол-во заявлений в статусах 3, 40, 4, 41)*100 4 - отказано в предоставлении услуги, 41 - онлайн услуга не оказана, 3 - услуга оказана, 40 - услуга оказана онлайн
2	Доля ошибок в обработке заявлений	%	Расчет показателя основывается на статусной модели ЕПГУ и производится по формуле: Доля ошибок = (кол-во заявлений в статусах 22, 24, 30, 5)/ (общее кол-во поданных заявлений по услуге) По статусам: 22 - ошибка получения заявления ведомством, 24 - ошибка обработки заявления, 30 - ошибка отправки заявления в ведомство, 5 - ошибка отправки заявления в ведомство.
3	Индекс удовлетворенности клиентов (CSI)	балл	Средняя оценка пользователей ЕПГУ нескольких критериев качества услуги/сервиса

Приложение № 2
к Правилам подтверждения соответствия
государственных услуг и сервисов принципам
и стандартам клиентоцентричности в целях их
сертификации

**КРИТИЧЕСКИЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ МОНИТОРИНГА
И ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (СЕРВИСОВ),
ПРОШЕДШИХ СЕРТИФИКАЦИЮ**

№ п/п	Показатели мониторинга и обратной связи государственных услуг (сервисов), прошедших сертификацию	Ед. изм.	Критические значения показателей мониторинга и обратной связи государственных услуг (сервисов), прошедших сертификацию
1	Доля отказов в предоставлении услуги	%	Устойчивый рост (3 и более месяцев подряд)
2	Доля ошибок в обработке заявлений	%	Устойчивый рост (3 и более месяцев подряд)
3	Индекс удовлетворенности клиентов (CSI)	балл	Снижение на 20 % и более процентов

Приложение № 3

к Правилам подтверждения соответствия государственных услуг и сервисов принципам
и стандартам клиентоцентричности в целях их сертификации

ПЛАН-ГРАФИК

Сертификации типовой услуги «Наименование услуги» в «Наименование субъекта Российской Федерации» в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги

№	Наименование исполнительного органа субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги	Дата окончания	Ответственный исполнитель
1.	Контрольная точка «Сертификация типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в 25% исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги в Субъекте Российской Федерации»		
1.1.	Наименование уполномоченного органа или организации		
1.1.			
N			

2.	«Сертификация типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в 50% исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги в Субъекте Российской Федерации»		
2.1.	Наименование уполномоченного органа или организации		
2.2.			
N			
3.	«Сертификация типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в 75% исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги в Субъекте Российской Федерации»		
3.1.	Наименование уполномоченного органа или организации		
3.2.			
N			

4.	«Сертификация типовой услуги в соответствии с моделью типовой государственной или муниципальной услуги в 100% исполнительных органах субъекта Российской Федерации, органах местного самоуправления, иных государственных органах и организациях, к компетенции которых относится предоставление типовой государственной или муниципальной услуги в Субъекте Российской Федерации»		
4.1.	Наименование уполномоченного органа или организации		
4.2.			
N			

Приложение № 4
к Правилам подтверждения соответствия
государственных услуг и сервисов принципам и стандартам клиентоцентричности в
целях их сертификации

ПЛАН-ГРАФИК

**мероприятий («дорожная карта») по реализации рекомендаций
Центра разработок «Государство для людей»
Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации
по услуге «Наименование услуги», Наименование ведомства**

№	Наименование мероприятия	Характеристика результата	Номер замечания Центра разработок*	Дата окончания	Ответственный исполнитель	Связные мероприятия
1.	Нормативно-правовое обеспечение – не требуется					
1.1	Если не требуется вносить изменения в НПА – напишите «не требуется» и удалите белые строчки ниже. Синюю строчку не удалять!					
1.2.						

№	Наименование мероприятия	Характеристика результата	Номер замечания Центра разработок*	Дата окончания	Ответственный исполнитель	Связные мероприятия
2.	Формирование (утверждение) технической документации для создания (развития) информационной системы					
2.1	ТЗ					
2.2						
3.	Создание (развитие) информационной системы					
3.1						
3.2						
4.	Проведение опытной эксплуатации					
4.1	Если не требуется – напишите в синей строке – «не требуется» и удалите белые строчки ниже. Синюю строчку не удалять!					
4.2						
5.	Проведение приемочных работ					
5.1.						

№	Наименование мероприятия	Характеристика результата	Номер замечания Центра разработок*	Дата окончания	Ответственный исполнитель	Связные мероприятия
5.2.						
6.	Аттестация и сертификация информационной системы по требованиям безопасности					
6.1.	Если не требуется – напишите в синей строке – «не требуется» и удалите белые строчки ниже. Синюю строчку не удалять!					
6.2.						
7.	Ввод информационного сервиса в промышленную эксплуатацию					
7.1.	Если не требуется – напишите в синей строке – «не требуется» и удалите белые строчки ниже. Синюю строчку не удалять!					
7.2.						

№	Наименование мероприятия	Характеристика результата	Номер замечания Центра разработок*	Дата окончания	Ответственный исполнитель	Связные мероприятия
8.	Сертификация					
8.1.	Направление на сертификацию услуги в Лабораторию пользовательского тестирования	Письмо в Аналитический центр о направлении государственной услуги на сертификацию				

* см. Приложение 1. Замечания Центра разработок

Приложение 1. Замечания Центра разработок «Государство для людей»

№	Замечания Центра разработок, контрольной точки	Целевое состояние	Срок
1.	Обеспечение реализации рекомендаций по нормативно-правовым барьерам		
1.1.	Если не требуется, то удаляется весь блок		
1.2.			
2.	Создание, развитие и ввод в эксплуатацию информационных систем, сайтов, услуг		ДД.ММ.ГГГГ
2.1.	Контрольная точка «Обеспечена реализация не менее 25% рекомендаций по развитию и вводу в эксплуатацию информационных систем»		ДД.ММ.ГГГГ
2.1.1.	Распределите все рекомендации из отчета по контрольным точкам. Допускается уменьшение контрольных точек, например 50% и 100%, 75% и 100% и др.	Укажите целевое состояние по данному пункту: какой ожидается результат по данной рекомендации	
2.1.2.			
2.1.3.			
2.1.4.			
2.1.5.			
2.1.6.			
2.1.7.			
2.1.8.			
2.1.9.			
2.1.10.			
2.2.	Контрольная точка «Обеспечена реализация не менее 50% рекомендаций по развитию и вводу в эксплуатацию информационных систем»		ДД.ММ.ГГГГ

2.2.1.			
2.2.2.			
2.2.3.			
2.2.4.			
2.2.5.			
2.2.6.			
2.2.7.			
2.2.8.			
2.2.9.			
2.2.10.			
2.3.	Контрольная точка «Обеспечена реализация не менее 75% рекомендаций по развитию и вводу в эксплуатацию информационных систем»		ДД.ММ.ГГГГ
2.3.1.			
2.3.2.			
2.3.3.			
2.3.4.			
2.3.5.			
2.3.6.			
2.3.7.			
2.3.8.			
2.3.9.			
2.4.	Контрольная точка «Обеспечена реализация 100 % рекомендаций по развитию и вводу в эксплуатацию информационных систем»		ДД.ММ.ГГГГ
2.4.1.			

2.4.2.			
2.4.3.			
2.4.4.			
2.4.5.			
2.4.6.			
2.4.7.			
2.4.8.			
2.4.9.			
2.4.10.			