



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЭКОНОМРАЗВИТИЯ РОССИИ)

ПРОТОКОЛ

заседания межведомственной рабочей группы по внедрению
клиентоцентричности в государственное управление

18.01.2024

№ 3-АХ

Москва

Председательствовал:

ХЕРСОНЦЕВ
Алексей Игоревич

— статс-секретарь — заместитель Министра
экономического развития Российской
Федерации

От участников
эксперимента
по апробации
инструментов,
обеспечивающих
внедрение принципов
клиентоцентричности
в государственном
управлении,
Аналитического центра
при Правительстве
Российской Федерации,
федеральных органов
исполнительной власти:

В соответствии с прилагаемым списком

Приложение № 3
к протоколу заседания
межведомственной рабочей группы
по внедрению клиентоцентричности
в государственное управление
от 18 января 2024 г. №

**Правила оценки новых государственных услуг и сервисов на соответствие принципам и стандартам
клиентоцентричности лабораториями пользовательского тестирования**



Приказ

« 28 » декабря 20 23 г.
№ 01-06/2812-001

Об утверждении правил оценки новых государственных услуг и сервисов

В целях определения единых требований к организации работы Сети лабораторий тестирования удобства пользования государственными услугами и сервисами, а также для реализации показателя 2.2 «Доля новых государственных услуг, функций, сервисов, которые проходят оценку лабораториями пользовательского тестирования», определенного паспортом федерального проекта «Государство для людей»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Правила оценки новых государственных услуг и сервисов на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности лабораториями пользовательского тестирования согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя — руководителя Центра разработок «Государство для людей» Ч.Ф.Госсамову.

Руководитель

К.М.Калинин



Приложение

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом Аналитического
центра при Правительстве
Российской Федерации
от 28 декабря 2023 г.
№ 01-06/2812-0001

Правила оценки новых государственных услуг и сервисов на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности лабораториями пользовательского тестирования

1. Настоящие Правила оценки новых государственных услуг и сервисов на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности лабораториями пользовательского тестирования (далее – Правила) определяют порядок организации и проведения процесса оценки соответствия новых государственных услуг и сервисов 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» (далее соответственно – принципы и стандарты клиентоцентричности, оценка).

2. Оценка новых государственных услуг и сервисов осуществляется автономной некоммерческой организацией «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее – Аналитический центр).

3. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

а) объект оценки – новые государственные услуги и сервисы, включенные в перечень новых государственных услуг и сервисов, утвержденный межведомственной рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в государственное управление (далее соответственно – рабочая группа, перечень),

или поступившие в Аналитический центр для проведения оценки во внеплановом порядке;

б) уполномоченные государственные органы – федеральные органы исполнительной власти, органы государственного внебюджетного фонда и исполнительные органы субъектов Российской Федерации, а также иные государственные органы власти и организации, к компетенции которых отнесено предоставление соответствующих государственных услуг и сервисов.

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. Аналитический центр проводит оценку в плановом и внеплановом порядке.

5. Плановый порядок предусматривает проведение оценки новых государственных услуг и сервисов, включенных в перечень.

6. Формирование и ведение перечня в соответствующем календарном году осуществляется Аналитическим центром.

7. Проект перечня формируется в соответствии с Методикой расчета показателя «Доля новых государственных услуг, функций, сервисов, которые проходят оценку лабораториями пользовательского тестирования» 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» (далее – приказ Минэкономразвития России № 398).

8. Перечень, сформированный в порядке, предусмотренном пунктами 6–7 настоящих Правил, размещается Аналитическим центром не позднее 3 рабочих дней со дня его утверждения рабочей группой в Системе среды поддержки клиентоцентричного государства, за исключением информации, содержащей персональные данные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

9. Форма и содержание перечня приведены в приложении № 1 к настоящим Правилам.

10. Не подлежат включению в перечень государственные услуги и сервисы, предоставление которых рассчитано на индивидуально-определенный круг заявителей, а также те услуги и сервисы, которые не могут быть оценены лабораторией пользовательского тестирования (далее – лаборатория) с учетом выявленных в ходе проведения оценки характеристик и особенностей предоставления (использования) заявителям.

Указанные государственные услуги и сервисы не учитываются при расчете показателя «Доля новых государственных услуг, функций, сервисов, которые проходят оценку лабораториями пользовательского тестирования» в соответствии с Методикой расчета показателя «Доля новых государственных услуг и сервисов, которые проходят оценку лабораториями пользовательского тестирования» федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной приказом Минэкономразвития России № 398.

11. Аналитический центр представляет рабочей группе сведения о невозможности оценки соответствующих государственных услуг и сервисов

(при их наличии) в связи с выявлением обстоятельств, указанных в абзаце первом пункта 10 настоящих Правил, с обоснованием принятого решения.

12. Оценка новых государственных услуг и сервисов, не включенных в перечень, проводится во внеплановом порядке на основании заявления уполномоченного государственного органа, направленного на одном из следующих этапов разработки государственной услуги или сервиса по выбору такого государственного органа:

а) проведение оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности проектов административных регламентов предоставления новой государственной услуги в соответствии с Методикой проведения оценки уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденной протоколом заседания рабочей группы от 7 декабря 2023 г. № 141-АХ;

б) разработка интерактивной формы сообщений, обращений, заявлений и документов, а также заявлений об электронной записи на прием в порядке, установленном в Правилах разработки и размещения в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» интерактивных форм сообщений, обращений, заявлений и документов, а также заявлений об электронной записи на прием, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 3 сентября 2022 г. № 1555 (далее – Правила разработки);

в) тестирование интерактивной формы в среде разработки в соответствии с Правилами разработки;

г) размещение интерактивной формы в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в соответствии с Правилами разработки;

д) определение лабораторией уровня соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности предоставления государственных услуг и сервисов в ходе личного приема заявителя в порядке, предусмотренном в Правилах подтверждения соответствия государственных услуг и сервисов

принципам и стандартам клиентоцентричности в целях их сертификации, утвержденных протоколом рабочей группы от 23 ноября 2023 г. № 137-АХ;

е) проведение выборочной проверки качества заполнения федеральными органами исполнительной власти листов самопроверки на соответствие принципам и стандартам клиентоцентричности проектов нормативных правовых актов Правительства Российской Федерации, регулирующих предоставление государственных услуг, направленных в Аналитический центр в рамках реализации пункта 8 протокола совещания у Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю.Григоренко от 17 января 2023 г. № ДГ-ПЗ6-2пр.

Оценка новых государственных услуг и сервисов, предусмотренная пунктами «а» и «е», проводится лабораториями субъектов Российской Федерации.

13. Уполномоченный государственный орган (далее – инициатор) может инициировать проведение оценки новой государственной услуги или сервиса во внеплановом порядке путем направления в Аналитический центр:

- 1) согласованного с Минэкономразвития России соответствующего паспорта исследования;
- 2) проекта правового акта для проведения его исследования (при наличии);
- 3) интерактивной формы (при наличии).

Форма паспорта исследования приведена в приложении № 2 к настоящим Правилам.

Порядок взаимодействия инициатора и лаборатории в рамках проведения оценки утвержден приказом Аналитического центра, регламентирующим организацию взаимодействия.

В течение 5 рабочих дней после получения паспорта исследования лаборатория разрабатывает проект плана («дорожной карты») исследования и направляет инициатору.

Форма плана («дорожной карты») исследования приведена в приложении № 3 к настоящим Правилам.

14. Оценка проводится в соответствии с методиками, содержащимися в реестре методик проведения исследований, утвержденном приказом Аналитического центра от 30 сентября 2022 г. № 01-06/3009-0006.

15. По результатам оценки объекта оценки Аналитический центр формирует заключение о соответствии объекта оценки принципам и стандартам клиентоцентричности, принципам соответствия эргономике в клиентоцентричности либо отчет о результатах исследования, в котором содержатся замечания и предложения, в том числе перечень UX-проблем, а также рекомендации по их устранению.

16. Итоговые документы, предусмотренные пунктом 17 настоящих Правил, подлежат направлению уполномоченному государственному органу, а также руководителю федерального проекта «Государство для людей» в срок до 2 рабочих дней с момента завершения оценки.

17. Уполномоченный государственный орган в течение 2 месяцев с момента получения отчета от лаборатории формирует план-график с указанием мероприятий по реализации рекомендаций, указанных в отчете, и сроков их реализации и направляет его в Аналитический центр.

**Приложение № 1 к Правилам оценки новых
государственных услуг и сервисов на соответствие
принципам и стандартам клиентоцентричности
лабораториями пользовательского тестирования**

ПЕРЕЧЕНЬ НОВЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И СЕРВИСОВ

№ п/п	ИД услуги на ФРГУ	Рабочее наимено- вание услуги (сервиса)	Наимено- вание услуги (сервиса) на ФРГУ	Наимено- вание услуги (сервиса) в соответствии с НПА	Ответст- венное ведомст- во	Регион	Этап разработ- ки услуги (сервиса)	Планируе- мая (наступив- шая) дата ввода услуги (сервиса) в эксплуата- цию	Должность ответствен- ного лица, название организации	ФИО ответст- венного лица	Контакт- ный номер телефона ответст- венного лица	Долж- ность сотрудни- ка, название организа- ции	ФИО сотруд- ника	Контакт- ный номер телефона сотруд- ника

Столбец «№ п/п» – указывается порядковый номер.

Столбец «ИД услуги на ФРГУ» – указывается уникальный номер государственной услуги (сервиса) из КЦР (конструктор цифровых регламентов) на ФРГУ (федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»).

Столбец «Рабочее наименование услуги (сервиса)» – указывается наименование государственной услуги (сервиса), используемое в рабочем порядке.

Столбец «Наименование услуги (сервиса) на ФРГУ» – указывается наименование государственной услуги (сервиса), используемое на ФРГУ.

Столбец «Наименование услуги (сервиса) в соответствии с НПА» – указывается полное наименование государственной услуги (сервиса) согласно административному регламенту (при наличии). Если государственная услуга (сервис) находится в стадии разработки, но ее административный регламент не утвержден, указывается название государственной услуги (сервиса) с пометкой об отсутствии административного регламента.

Столбец «Ответственное ведомство» – указывается наименование государственного органа, ответственного за разработку государственной услуги (сервиса).

Столбец «Регион» – указывается регион, в котором реализуется государственная услуга (сервис), если государственная услуга федеральная, указывается текст «федеральная услуга (сервис)».

Столбец «Этап разработки услуги (сервиса)» – указывается этап разработки государственной услуги (сервиса): разработка интерактивной формы сообщений, обращений, заявлений и документов, а также заявлений об электронной записи на прием; разработка и согласование проектов административных регламентов предоставления новой государственной услуги; разработка интерактивной формы; тестирование интерактивной формы в среде разработки; размещение интерактивной формы на едином портале.

Столбец «Планируемая (наступившая) дата ввода услуги (сервиса) в эксплуатацию» – указывается дата ввода государственной услуги (сервиса) в эксплуатацию в соответствии с графиком публикации интерактивных форм на едином портале.

Столбец «Должность ответственного лица, название организации» – указывается должность уполномоченного лица ведомства, ответственного за разработку государственной услуги (сервиса), и название организации, в которой работает уполномоченное лицо.

Столбец «ФИО ответственного лица» – указывается фамилия, имя, отчество уполномоченного лица ведомства, ответственного за разработку государственной услуги (сервиса).

Столбец «Контактный номер телефона ответственного лица» – указывается контактный номер телефона уполномоченного лица ведомства, ответственного за разработку государственной услуги (сервиса).

Столбец «Должность сотрудника, название организации» – указывается должность ответственного исполнителя ведомства, ответственного за разработку государственной услуги (сервиса).

Столбец «ФИО сотрудника» – указывается фамилия, имя, отчество ответственного исполнителя ведомства, ответственного за разработку государственной услуги (сервиса).

Столбец «Контактный номер телефона сотрудника» – указывается контактный номер телефона ответственного исполнителя ведомства, ответственного за разработку государственной услуги (сервиса).

Приложение № 2 к Правилам оценки
новых государственных услуг и сервисов
на соответствие принципам и стандартам
клиентоцентричности лабораториями
пользовательского тестирования

Паспорт исследования (тестирования)

Основная информация

Заказчик	<i>Указывается полностью</i>
Исследуемые услуга/продукт	<i>Наименование</i>
Предпосылки для проведения исследования	<i>Потребность в доработке или модернизации</i>
Каналы и устройства	<i>Перечислите каналы, которые необходимо исследовать: web-desktop, web-mobile, mobileApp, бэк-офис, живая очередь и др.</i>
Цель исследования	
Задачи исследования	
Исследуемые сценарии, ситуации, действия	
Материалы для исследования и доступ к ним	<i>Например, макет в Figma, Miro или ссылки и доступ к сервису/услуге</i>
Ключевые вопросы	
Гипотезы, нуждающиеся в проверке	
Ответственное лицо со стороны лаборатории, контакты	

Дополнительная информация

Целевая аудитория	
География исследования	

Ответственное лицо со стороны заказчика, контакты	
Дополнительно	

Приложение № 3 к Правилам оценки
новых государственных услуг и сервисов
на соответствие принципам и стандартам
клиентоцентричности лабораториями
пользовательского тестирования

План («дорожная карта») проведения исследования (тестирования)

№	Наименование мероприятия	Начало мероприятия	Окончание мероприятия	Результат мероприятия	Ответственные исполнители	Соисполнители	Комментарий