



Главное управление «Государственная жилищная инспекция
Смоленской области»

П Р И К А З

04.12.2023 г.

г. Смоленск

№ 176 /ОД

Об утверждении плана оптимизации
План мероприятий по оптимизации
государственной услуги
«Лицензирование
предпринимательской деятельности
по управлению многоквартирными
домами на территории Смоленской
области» по результатам
самопроверки

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» и инициативы «Государство для людей», утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, в соответствии с пунктом 1.9 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить План мероприятий по оптимизации государственной услуги «Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Смоленской области» по результатам самопроверки согласно Приложению к настоящему приказу.
2. Ознакомить с настоящим приказом сотрудников Главного управления и сотрудников подведомственного учреждения.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник
Главного управления

К.В. Грошенкова

Приложение
к Приказу Главного управления
«Государственная жилищная
инспекция Смоленской области»
от 04.12.2023 г. № 176/ОД

План мероприятий по оптимизации государственной услуги «Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Смоленской области» по результатам самопроверки

№ п/п	Мероприятие	Дата начала	Дата окончания	Ответственный	Результат
1.	Организационные мероприятия				
1.1.	Назначение заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий	01.02.2024	01.06.2024	Начальник Главного управления Грошенкова К.В.	Приказ Главного управления о назначении заместителя руководителя, ответственного за реализацию плана мероприятий
1.2.	Определение структурного подразделения (структурных подразделений), ответственного за реализацию плана мероприятий	01.02.2024	01.06.2024	Начальник Главного управления Грошенкова К.В.	Приказ Главного управления об определении структурного подразделения (структурных подразделений), ответственного за реализацию плана мероприятий
1.3.	Определение ответственного за качество предоставления государственной услуги	01.02.2024	01.06.2024	Начальник Главного управления Грошенкова К.В.	Приказ Главного управления о назначении заместителя руководителя, ответственного за качество предоставления государственной услуги
1.4.	Определение структурного подразделения, ответственного за контроль качества предоставления государственной услуги	01.02.2024	01.06.2024	Начальник Главного управления	Приказ Главного управления об определении структурного подразделения (структурных

				Грошенкова К.В.	подразделений), ответственного за контроль качества предоставления государственной услуги
1.5.	Определение уполномоченного на досудебное рассмотрение жалоб по государственной услуге	01.02.2024	01.06.2024	Начальник Главного управления Грошенкова К.В.	Приказ Главного управления об определении уполномоченного на досудебное рассмотрение жалоб по государственной услуге
1.6.	Внесение изменений в административный регламент предоставления государственной услуги «Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Смоленской области»	01.06.2024	31.12.2024	Начальник Главного управления Грошенкова К.В.	Утверждение внесения изменений в административный регламент, в том числе с использованием подсистемы «Конструктор цифровых регламентов»
2.	Оптимизация взаимодействия с клиентом (заявителем)				
2.1.	Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг (сервисов) в электронном виде				
2.1.1.	Обеспечение возможности оплаты государственной пошлины, платы (при наличии) на ЕПГУ	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
2.1.2.	Обеспечение возможности записи на прием в орган власти на ЕПГУ, официальном сайте органа власти	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
2.2.	Реинжиниринг процессов консультирования клиента (заявителя), предоставления технической поддержки				

2.2.1.	Организация работы консультационной линии (контакт-центра) по вопросам предоставления государственной услуги, технической поддержки	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
2.2.2.	Определение порядка и требований работы консультационной линии (контакт-центра), технической поддержки, в том числе разработка баз знаний и скриптов	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
2.2.3.	Обеспечение контроля среднего времени ожидания ответа сотрудника консультационной линии (контакт-центра), технической поддержки клиенту (заявителю)	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
2.2.4.	Обеспечение контроля количества запросов на консультационную линию (в контакт-центр), в техническую поддержку, оставшихся без ответа, количества переключений звонка клиента (заявителя) между сотрудниками консультационной линии (контакт-центра) по каждой государственной услуге (сервису)	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
2.2.5.	Обеспечение возможности оценки заявителем полученной на консультационной линии (контакт-центре) консультации	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
2.3.	Обеспечение инициативного уведомления клиента (заявителя) о ходе (статусе) и результате оказания государственной услуги (сервиса) ¹ и информирования клиента				

¹Инициативное уведомление обеспечивается независимо от использованного канала взаимодействия для подачи заявления и документов клиентом (заявителем)

	(заявителя)				
2.3.1.	Обеспечение уведомления клиента (заявителя) о приеме и регистрации запроса, подтверждении оплаты услуги (при наличии), записи на прием в орган власти, результате государственной услуги (сервиса), этапе клиентского пути, изменении статуса, предстоящих шагах и действиях, в том числе на ЕПГУ, на официальном сайте	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
2.3.2.	Обеспечение уведомления клиента (заявителя) в течение 24 часов после получения письма, инициированного клиентом (заявителем), о его получении и сроке подготовки ответа (решении вопроса)	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
3.	Создание системы обратной связи				
3.1.	Организация сбора обратной связи по государственной услуге (сервису) и в целом о взаимодействии с органом власти	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
3.2.	Обеспечение возможности оценки онлайн государственной услуги (сервиса) на любом этапе ее предоставления и после получения результата	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Отчет о реализации
3.3.	Определение порядка сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Приказ Главного управления
3.4.	Формирование системы управления изменениями на основании полученной	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника	Приказ Главного управления

	обратной связи ² , механизма рассмотрения предложений клиентов (заявителей) о доработке государственной услуги (сервиса)			Главного управления Чобанян А.Г.	
4.	Определение порядка проведения реинжиниринга государственной услуги (сервиса)				
4.1.	Определение порядка реализации мероприятий по реинжинирингу процесса оказания государственной услуги, в том числе разработки плана по улучшению клиентского пути	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Приказ Главного управления
4.2.	Определение порядка и периодичности актуализации клиентских сегментов и типовых потребностей клиентов (заявителей)	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления Чобанян А.Г.	Приказ Главного управления

² Использование полученной обратной связи для выявления и изучения потребностей клиентов (заявителей), проектирования и реинжиниринга государственной услуги (сервиса)