



**Главное управление «Государственная жилищная инспекция
Смоленской области»**

П Р И К А З

30.05.2024 г.

г. Смоленск

№ 85/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» (далее – Главное управление)

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 (далее – план мероприятий) согласно Приложению 1 и 2 к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказы: от 04.12.2023 № 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», от 16.04.2024 № 58/ОД «О внесении изменений в приказ Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» от 04.12.2023 № 176/ОД.

3. Назначить заместителя начальника Главного управления Чобанян Анну Григорьевну ответственным лицом за внедрение Стандартов клиентоцентричности в Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» и за реализацию плана мероприятий.

4. Определить отдел лицензирования и надзора за выбором способа управления ответственным структурным подразделением за реализацию плана мероприятий.

5. Определить заместителя начальника Главного управления Чобанян Анну Григорьевну ответственным лицом за качество предоставления государственной услуги.

6. Определить отдел лицензирования и надзора за выбором способа управления ответственным структурным подразделением за контроль качества предоставления государственной услуги.

7. Определяю себя и заместителя начальника Главного управления Чобанян Анну Григорьевну уполномоченными лицами на досудебное рассмотрение жалоб по государственной услуге.

8. Директору ОГКУ «Центр информационно-технического обеспечения органа государственного жилищного надзора Смоленской области» Янышевой О.Л. обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» <http://uggi.admin-smolensk.ru/>.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника
Главного управления



А.Л. Альферович

Приложение 1 к приказу и.о. начальника
Главного управления «Государственная жилищная
инспекция Смоленской области»
от 30.05.2024 № 85/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	И.о. начальника Главного управления А.Л. Альферович	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	И.о. начальника Главного управления А.Л. Альферович	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	И.о. начальника Главного управления А.Л. Альферович	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	И.о. начальника Главного управления А.Л. Альферович	Приказ Главного управления об определении структурного подразделения (структурных 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	И.о. начальника Главного управления А.Л. Альферович	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	И.о. начальника Главного управления А.Л. Альферович	Утверждение внесения изменений в административный регламент, в том числе с использованием подсистемы «Конструктор цифровых регламентов»
1.7.	Проведение повторной оценки государственной услуги «Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Смоленской области» с использованием листов самопроверки	01.12.2024	20.12.2024	И.о. начальника Главного управления А.Л. Альферович	Заполненный лист самопроверки с результатом «Б»
2.	Оптимизация взаимодействия с клиентом (заявителем)				
2.1.	Реинжиниринг процессов консультирования клиента (заявителя), предоставления технической поддержки				
2.1.1.	Организация работы консультационной линии (контакт-центра) по вопросам предоставления	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного	Отчет о реализации

	государственной услуги, технической поддержки			управления А.Г. Чобанян	
2.1.2.	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 А.Г. Чобанян	Отчет о реализации
2.1.3.	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 А.Г. Чобанян	Отчет о реализации
2.1.4.	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 А.Г. Чобанян	Отчет о реализации
2.1.5.	Обеспечение возможности оценки заявителем полученной на консультационной линии (контакт-центре) консультации	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления А.Г. Чобанян	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 А.Г. Чобанян	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 А.Г. Чобанян	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 А.Г. Чобанян	Приказ Главного управления

3.4.	Формирование системы управления изменениями на основании полученной обратной связи ¹ , механизма рассмотрения предложений клиентов (заявителей) о доработке государственной услуги (сервиса)	01.06.2024	31.12.2024	Заместитель начальника Главного управления А.Г. Чобанян	Приказ Главного управления
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 А.Г. Чобанян	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 А.Г. Чобанян	Приказ Главного управления

¹ Использование полученной обратной связи для выявления и изучения потребностей клиентов (заявителей), проектирования и реинжиниринга государственной услуги (сервиса)

Приложение 2 к приказу и.о. начальника
Главного управления «Государственная жилищная
инспекция Смоленской области»
от 30.05.2024 № 85/ОД

Плановые значения образов целевых состояний государственной услуги

Наименование органа власти, предоставляющего государственную услугу (сервис): Главное управление «Государственная жилищная инспекция Смоленской области».

Наименование государственной услуги (сервиса): Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Смоленской области.

№ п/п	Метрика	Текущее значение	Плановое значение по результатам доработки
1.	Визиты в ведомство	0	0
2.	Необходимые документы	0	0
3.	Сроки предоставления услуги (сервиса)	10	10
4.	Возможность получения обратной связи	нет	да