



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)**

П Р И К А З

21 сентября 2022 г.

Москва

№ 380

**О внедрении принципов клиентоцентричности в деятельность
Министерства транспорта Российской Федерации**

В целях совершенствования деятельности Министерства транспорта Российской Федерации при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства транспорта Российской Федерации и в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить ведомственную концепцию внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении Министерства транспорта Российской Федерации согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Создать Рабочую группу по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации (далее – Рабочая группа).
3. Утвердить Положение о Рабочей группе по рассмотрению вопросов внедрения принципов клиентоцентричности в Министерстве транспорта Российской Федерации согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра транспорта Российской Федерации Д.В. Баканова.

Министр

В.Г. Савельев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
УТВЕРЖДЕНА
приказом Минтранса России
от 21 сентября 2022 г. № 380

**Концепция
внедрения принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства
транспорта Российской Федерации**

I. Общие положения

Настоящая концепция определяет ключевые принципы, цель, задачи и основные направления внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность Минтранса России и разработана в соответствии с типовым проектом методического документа для внедрения клиентоцентричности в деятельность ведомства, подготовленным и направленным письмом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 26 июля 2022 г. № 01-03/4672.

Минтранс России применяет принципы клиентоцентричности в своей деятельности при участии подведомственных организаций (далее – уполномоченные организации).

II. Термины и понятия

Для целей настоящей концепции используются следующие термины и определения:

клиент (внешний и внутренний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Минтрансом России и уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент (сотрудник) – государственный служащий, сотрудник Минтранса России, сотрудник уполномоченной организации;

потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг и сервисов;

ожидания клиента – предполагаемые клиентом набор и характеристики действий, в том числе связанных с финансовыми, техническими, логистическими, временными и иными затратами, и результатов предоставления органами власти и уполномоченными организациями услуг и сервисов, направленных на удовлетворение потребности клиента;

государственные услуги – деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

сервисы – услуги, функции или их части, реализуемые в электронном виде

с применением информационных систем;

проактивное предоставление сервисов – предоставление клиенту сервисов в рамках жизненной ситуации без запроса клиента;

жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Минтрансом России и уполномоченными организациями;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

профиль клиента – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта;

профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

клиентский путь – последовательность действий клиента от момента возникновения потребности до момента их удовлетворения;

точки взаимодействия с клиентом – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры, места проведения личного приема клиентов;

карта клиентского пути – описание клиентского пути в виде алгоритмов и схем, в табличной, графической или смешанной формах;

клиентский опыт – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;

клиентский сценарий – процесс предоставления набора услуг, мер поддержки, сервисов и исполнения иных функций органов власти и уполномоченных организаций для удовлетворения потребностей клиента;

реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Минтранса России, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям настоящей концепции.

III. Принципы клиентоцентричности

В основу реализации клиентоцентричного подхода в Минтрансе России положены следующие руководящие принципы и ценности.

Равный доступ

Каждый имеет равный доступ к услугам и функциям, возможность решить свои задачи с помощью государства, с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного человека. Обеспечено равенство возможностей каждого на государственной и муниципальной службе.

Эффективность и удобство

Для каждой жизненной ситуации разработано удобное решение, продукт или сервис для эффективного достижения необходимого результата. Если потребность клиента может быть удовлетворена без взаимодействия с государством,

решение предоставляется автоматически. Каждому исполнителю государственных услуг и функций предоставлены комфортные условия для эффективной работы.

Постоянное повышение качества и проактивность

Государственные функции и услуги, а также условия работы их исполнителей постоянно совершенствуются. Государство проактивно выявляет жизненные ситуации, требующие решений, работает над внедрением улучшений, инноваций и устранением ошибок, превосходя запросы и замечания.

Единство и целостность

Все исполнители государственных функций и услуг независимо от ведомственной принадлежности объединяют усилия и эффективно сотрудничают, решая задачи человека, и обеспечивают целостный и предсказуемый опыт взаимодействия с государством через выбранный человеком канал связи.

Результативность

Минтранс России и уполномоченные организации ориентированы не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое обращение клиента сопровождается исчерпывающими действиями и разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный результат.

Сервисная культура

Минтранс России и уполномоченные организации обеспечивают комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия. Сотрудники Минтранса России проявляют к клиенту уважение и отзывчивость. В Минтрансе России недопустимо совершение действий или бездействий, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам.

Объективность и беспристрастность

Результаты исследований и объективные данные являются основой для принятия решений и их обоснования. Исполнители государственных функций и услуг принимают беспристрастные решения, свободные от субъективности и предвзятости.

Открытость и прозрачность

Минтранс России и уполномоченные организации взаимодействуют с человеком в открытом диалоге, учитывают обратную связь и понимают потребности человека. Информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются в открытом доступе.

Взаимное доверие и безопасность

Минтранс России гарантирует безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации. Взаимное доверие в отношениях человека и государства обеспечивается за счет осознания общих целей и уверенности в их достижении.

Постоянное совершенствование

Административные процессы предоставления услуг и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы

и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Минтранса России и уполномоченных организаций.

Ответственность

Минтранс России, уполномоченные организации и их работники несут ответственность перед клиентом за недостижение положительного результата, исходя из его жизненной ситуации в соответствии с действующим законодательством. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Минтранса России, уполномоченных организаций при ненадлежащем качестве исполнения государственных функций или предоставления государственных услуг. Клиент всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в установленные действующим законодательством сроки. Мониторинг качества оказанных услуг, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

IV. Цели и задачи внедрения принципов клиентоцентричности

Внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Минтранса России позволит повысить уровень удовлетворенности клиентов результатами взаимодействия с Минтрансом России и уполномоченными организациями.

Задачи внедрения принципов клиентоцентричности:

повысить удовлетворенность клиентов за счет упрощения процесса взаимодействия с ними и сокращения времени оказания услуг, исполнения функций;

снизить временные затраты клиентов при взаимодействии с Минтрансом России за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнения государственных функций;

повысить эффективность взаимодействия клиентов с Минтрансом России, а также усилить доверие клиентов;

определить приоритетные для удовлетворения потребности и решения выявленных проблем;

выработать решения по повышению качества клиентского опыта, в том числе определение направлений для проектирования новых услуг и сервисов, реинжиниринга действующих сервисов и услуг;

принимать решения об упразднении действующих услуг, функций, разрешительных режимов и т.д.;

позволит доводить до клиентов результаты выявления и изучения их потребностей.

V. Основные направления клиентоцентричного подхода

Основные направления реализации клиентоцентричного подхода в деятельности Минтранса России учитывают возложенные функции по выработке государственной политики и нормативному правовому регулированию взаимодействия граждан и бизнеса, внутриведомственного и межведомственного сотрудничества.

VI. Проектирование новых или реинжиниринг действующих услуг и сервисов

Проектирование новых или реинжиниринг действующих услуг и сервисов основывается на результатах выявления и изучения потребностей клиентов:

учитывает возможность использования удобных для клиентов точек взаимодействия;

учитывает новые технологии и другие возможности для повышения потребительской ценности услуг и сервисов;

ориентируется на повышение качества клиентского опыта, в том числе к снижению издержек клиентов.

VII. Процесс удовлетворения потребностей клиента

При удовлетворении потребностей клиента целесообразно:

основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов, в том числе в рамках получения обратной связи и проведения мониторинга;

решать проблемы клиента целиком в рамках жизненных ситуаций, а не в рамках отдельных услуг;

обеспечивать преимущественно проактивное предоставление услуг и сервисов (при обязательном согласии на такое взаимодействие со стороны клиента);

минимизировать необходимость обращения клиента в органы власти и уполномоченные организации, время и сложность такого взаимодействия;

обеспечивать использование удобных для клиентов точек взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями;

всегда получать обратную связь об удовлетворенности клиентов.

В процессе предоставления услуги в рамках удовлетворения потребностей клиентов необходимо стремиться к выполнению следующих условий:

услуга должна предоставляться преимущественно в электронном виде (исключением могут быть только услуги, для целевой аудитории которых предпочтителен другой формат);

должен быть реализован преимущественно проактивный формат предоставления услуги;

от заявителя должно требоваться минимальное количество документов;

от заявителя не должно требоваться получения других услуг, разрешений, прохождения экспертиз и т.д.

VIII. Ключевые точки взаимодействия

У клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия вне зависимости от канала. Ключевыми точками взаимодействия Минтранса России и уполномоченных организаций с клиентами должны стать:

официальные сайты Минтранса России и уполномоченных организаций должны проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями);

приоритизировать отображение услуг и сервисов в зависимости от профиля клиентского сегмента и жизненной ситуации клиента; обеспечить понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются; давать обратную связь в отношении любого совершенного на сайте действия; обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий (персональный вывод экранных форм, автоматическое заполнение форм, подсказки, голосовой ввод, выделение обязательных для заполнения полей, сохранение промежуточных результатов); предоставлять возможность оценить удовлетворенность услугами, сервисами, работой сайтов; обладать функцией круглосуточного цифрового помощника и технической поддержки;

мобильные приложения должны отвечать требованиям к сайтам (за исключением требования о цифровом помощнике); обеспечивать возможность совмещения приложения с основными типами сайтов; быть общедоступными и бесплатными для загрузки; обеспечивать безопасность и конфиденциальность данных; обладать настроенной системой персональных push-уведомлений, позволяющих открывать приложение; обладать возможностью отключения, настройки частоты и категории рассылки push-уведомлений;

социальные сети, публичные чаты в мессенджерах должны утверждать правила модерации, размещаться в открытом доступе на официальных страницах, взаимодействовать с клиентом, инициироваться в случаях официального обращения клиента, упоминания органа власти или уполномоченной организации, в тексте сообщения или комментирования официальной записи; шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения своевременно актуализироваться;

телефон (колл-центр): количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента должно быть минимальным; должна использоваться только эмоционально-нейтральная/позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами; должна использоваться техника активного слушания; должны разработаны и использоваться скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов; роботизированные голосовые помощники должны обладать функцией распознавания речи, возможностью реагирования с помощью клавиатуры, сообщать о часах работы сотрудников и назначать консультации с ними;

письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете) осуществляются сотрудниками Минтранса России в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», клиентам направляются понятные и исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, разрабатываются и своевременно актуализируются базы знаний с шаблонами ответов на типовые обращения клиентов;

личный прием осуществляется уполномоченными сотрудниками Минтранса России в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», реализуется возможность самостоятельной записи на прием в удобное время посредством удобного для клиента канала связи.

IX. Внутренний клиент

Внедрение клиентоцентричного подхода в отношении внутреннего клиента направлено на обеспечение его удовлетворенности от своей деятельности посредством применения современных технологий построения процессов внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, а также реализации в органах и организациях кадровой политики, основанной на принципах клиентоцентричности.

Кроме того, в целях внедрения клиентоцентричного подхода:

исключаются избыточные процедуры внутренних согласований, дополнительных визирований и т.д.;

обеспечивается доступ к информации для исполнителей в целях исключения необходимости запроса информации;

обеспечивается постоянное совершенствование внутренних процессов, в том числе на основе предложений сотрудников;

рабочее место сотрудника оснащается всем необходимым для выполнения должностных обязанностей, обеспечивается надлежащий уровень комфорта;

формируется прозрачная система мотивации;

в отношении каждого сотрудника выстраивается карьерная траектория, показывающая, как он будет повышать свой профессиональный уровень;

предусматривается использование фирменного стиля;

обеспечивается реализация коллективных активностей, в которых принимают участие, в том числе и руководители.

X. Мониторинг и обратная связь

Целесообразно осуществлять постоянный мониторинг проведенных изменений, а также получать обратную связь от клиентов в целях проведения дальнейшего совершенствования процесса, фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений, корректировки подходов к реализации деятельности.

Кроме того, целесообразно сформировать удобный для клиентов инструментарий обратной связи.

Клиенты должны получить возможность оценивать через инструменты обратной связи степень удовлетворенности каждой отдельной услугой и сервисом, а также удовлетворенности его потребности в рамках жизненной ситуации.

Инструментарий обратной связи предполагает единую методику, позволяющую получить сопоставимые результаты вне зависимости от точки взаимодействия с клиентом.

Результаты обратной связи используются для выявления и изучения потребностей клиентов, проектирования и реинжиниринга услуг и сервисов в целях повышения качества клиентского опыта.

Клиентам предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи.

XI. Результаты внедрения клиентоцентричного подхода

Применение клиентоцентричного подхода в деятельности Минтранса России позволит:

повысить удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ними;

снизить издержки клиентов при взаимодействии с Минтрансом России и уполномоченными организациями за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

повысить уровень удовлетворенности и вовлеченности сотрудников Минтранса России;

повысить привлекательность Российской Федерации для жизни, работы и ведения бизнеса.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
УТВЕРЖДЕНО
приказом Минтранса России
от 21 сентября 2022 г. № 380

ПОЛОЖЕНИЕ
о Рабочей группе Министерства транспорта Российской Федерации
по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о Рабочей группе Министерства транспорта Российской Федерации по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности (далее соответственно – Положение, Рабочая группа) определяет статус, а также базовые положения функционирования Рабочей группы в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р.

2. Рабочая группа в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства транспорта Российской Федерации, а также настоящим Положением.

3. Рабочая группа формируется в целях координации и методического обеспечения процессов совершенствования деятельности Министерства транспорта Российской Федерации при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации, в том числе, посредством рассмотрения и принятия согласованных решений по вопросам:

3.1. комплексного обеспечения эффективного взаимодействия структурных подразделений Министерства транспорта Российской Федерации, иных органов исполнительной власти, а также граждан, субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности в сфере установленных функций Министерства транспорта Российской Федерации;

3.2. практического применения и обеспечения доработки инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации;

3.3. разработки предложений и определения приоритетных проектов Министерства транспорта Российской Федерации по внедрению принципов клиентоцентричности, выработки критериев оценки их эффективности и мониторинга хода внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность

Министерства транспорта Российской Федерации, его структурных подразделений.

II. Задачи Рабочей группы

4. Основными задачами функционирования Рабочей группы являются:

4.1. разработка предложений по формированию и актуализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации;

4.2. обеспечение мониторинга хода реализации перечня первоочередных мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации, а также ежеквартальное рассмотрение сводной информации о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации, представленной в установленном порядке структурными подразделениями Министерства транспорта Российской Федерации;

4.3. обеспечение контроля хода реализации и актуализации перечня первоочередных мероприятий Рабочей группы;

4.4. разработка предложений по определению эффективности применения инструментов, обеспечивающих внедрение принципов клиентоцентричности в государственном управлении, в сфере установленных функций Министерства транспорта Российской Федерации;

4.5. обеспечение проведения программ обучения в рамках внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации;

4.6. выработка предложений по внесению изменений в законодательство Российской Федерации, нормативные правовые акты Правительства Российской Федерации и Министерства транспорта Российской Федерации в целях обеспечения внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении в сфере установленных функций Министерства транспорта Российской Федерации;

4.7. обеспечение разработки, рассмотрения и утверждения методических документов, необходимых для внедрения инструментов клиентоцентричности в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации;

4.8. выработка и принятие иных решений для достижения целей создания Рабочей группы.

III. Состав Рабочей группы

5. Рабочая группа формируется в составе председателя Рабочей группы, заместителя председателя Рабочей группы, секретаря Рабочей группы, а также членов Рабочей группы.

6. Председателем Рабочей группы является заместитель Министра транспорта Российской Федерации, в компетенцию которого входит организация работы по рассмотрению вопросов клиентоцентричности, заместителем председателя Рабочей группы – является директор Департамента цифрового развития Министерства транспорта Российской Федерации, секретарем Рабочей

группы – является работник Департамента цифрового развития Министерства транспорта Российской Федерации, членами Рабочей группы являются работники Министерства транспорта Российской Федерации.

7. Персональный состав Рабочей группы утверждается и изменяется распоряжением Министерства транспорта Российской Федерации, подписанным заместителем Министра транспорта Российской Федерации, в компетенцию которого входит организация работы по рассмотрению вопросов клиентоцентричности.

IV. Порядок работы Рабочей группы

8. Деятельность Рабочей группы осуществляется на безвозмездной основе.

9. Организационной формой работы Рабочей группы являются заседания Рабочей группы, которые проводятся по мере необходимости (но не реже 1-го раза в месяц) или по решению председателя Рабочей группы.

Заседания Рабочей группы проводятся в очной или дистанционной форме.

Заседание Рабочей группы правомочно при наличии кворума, составляющего не менее половины от количества членов Рабочей группы.

10. Председатель Рабочей группы:

возглавляет Рабочую группу и осуществляет общее руководство ее деятельностью;

организует рассмотрение вопросов в рамках заседаний Рабочей группы;

определяет дату, место и время заседания Рабочей группы (в случае проведения очного заседания Рабочей группы);

утверждает повестку заседания Рабочей группы;

обеспечивает выполнение настоящего Положения.

11. Заместитель председателя Рабочей группы в период отсутствия председателя Рабочей группы осуществляет его полномочия.

12. Секретарь Рабочей группы:

осуществляет организационное сопровождение деятельности Рабочей группы;

информирует членов Рабочей группы о дате, времени и месте проведения заседания Рабочей группы по согласованию с председателем или заместителем председателя Рабочей группы;

обеспечивает подготовку информационных и аналитических материалов к заседаниям Рабочей группы;

готовит протоколы по результатам заседаний Рабочей группы и представляет их для подписания председательствующему на заседании Рабочей группы.

13. Члены Рабочей группы:

принимают участие в работе Рабочей группы, участвуют в обсуждении рассматриваемых вопросов и выработке решений по ним;

вносят в Рабочую группу предложения по вопросам, относящимся к компетенции Рабочей группы;

осуществляют свои полномочия лично, передача полномочий членами Рабочей группы другим лицам не допускается;

вносят предложения по включению дополнительных вопросов в повестку

заседания Рабочей группы. Решение о включении дополнительных вопросов в повестку заседания Рабочей группы принимается простым большинством голосов членов Рабочей группы, присутствующих на заседании;

в случае несогласия с принятым решением вправе изложить в письменном виде свое мнение, которое подлежит обязательному приобщению к протоколу заседания Рабочей группы.

14. Для обеспечения достижения целей формирования и задач функционирования Рабочей группы в соответствии с решением Рабочей группы могут быть сформированы экспертные группы и проектные комитеты Рабочей группы.

15. Рабочая группа для достижения целей ее создания имеет право:

15.1. приглашать на свои заседания представителей иных органов государственной власти, органов местного самоуправления, а также заинтересованных организаций, в том числе представителей бизнес-сообщества и различных отраслей экономики, граждан;

15.2. направлять своих представителей для участия в проводимых иными органами государственной власти, органами местного самоуправления, другими органами и организациями мероприятиях, на которых обсуждаются вопросы, касающиеся целей создания Рабочей группы.

16. Оповещение членов Рабочей группы о дате проведения заседания Рабочей группы и направление повестки заседания Рабочей группы осуществляется секретарем Рабочей группы не позднее чем за 2 календарных дня до даты проведения заседания Рабочей группы.

17. Решения Рабочей группы принимаются простым большинством голосов присутствующих на заседании членов Рабочей группы. При равенстве голосов голос председательствующего на заседании является решающим.

18. Решения Рабочей группы оформляются протоколом, который в течение 3 рабочих дней со дня проведения заседания Рабочей группы подписывается председательствующим на заседании Рабочей группы.

19. Подписанные протоколы заседаний Рабочей группы доводятся до сведения членов Рабочей группы в течение 2 рабочих дней в электронной форме, в том числе с использованием системы электронного документооборота.

20. Экспертно-методологическое и информационно-аналитическое сопровождение процессов внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства транспорта Российской Федерации осуществляют Департамент цифрового развития Министерства транспорта Российской Федерации, Департамент государственной политики в области автомобильного и городского пассажирского транспорта Министерства транспорта Российской Федерации, Административный департамент Министерства транспорта Российской Федерации, Департамент государственной политики в области железнодорожного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации.

21. Организационно-техническое обеспечение деятельности Рабочей группы осуществляет Департамент цифрового развития Министерства транспорта Российской Федерации.