



БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА
БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**
РАСПОРЯЖЕНИЕ

« 04 » марта 20 24 г.

Белгород

№ 24

**О внесении изменений
в распоряжение Администрации
Губернатора Белгородской
области от 31 мая 2021 года № 32**

В целях совершенствования системы оценки знаний государственных гражданских служащих в области клиентоцентричности при проведении кадровых процедур на государственной гражданской службе Белгородской области:

1. Внести следующие изменения в распоряжение Администрации Губернатора Белгородской области от 31 мая 2021 года № 32 «Об утверждении перечня тестовых вопросов на определение уровня выраженности профессиональных компетенций»:

- второй абзац пункта 1 распоряжения изложить в следующей редакции:

«— на определение уровня знаний Конституции Российской Федерации, Устава Белгородской области, основ законодательства о государственной гражданской службе и законодательства о противодействии коррупции, стандартов и навыков в области клиентоцентричности;»;

- в перечень тестовых вопросов на определение уровня выраженности профессиональных компетенций (далее — перечень тестовых вопросов), утвержденный в пункте 1 распоряжения:

- заголовок к тексту раздела I перечня тестовых вопросов изложить в следующей редакции: «I. Тестовые вопросы на определение уровня знаний Конституции Российской Федерации, Устава Белгородской области, основ законодательства о государственной гражданской службе и законодательства о противодействии коррупции, стандартов и навыков в области клиентоцентричности»;

- раздел I перечня тестовых вопросов дополнить подразделом 5 «Стандарты и навыки в области клиентоцентричности» согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Контроль за исполнением распоряжения возложить на заместителя руководителя Администрации Губернатора Белгородской области – начальника управления государственной службы и кадров Администрации Губернатора Белгородской области Чурилову И.В.

**Заместитель руководителя
Администрации Губернатора
Белгородской области – начальник
контрольного управления
Администрации Губернатора
Белгородской области**



Е.В. Долманова

Приложение
к распоряжению Администрации
Губернатора Белгородской области
от 04 марта 2024 г.
№ 24

Перечень тестовых вопросов
на определение уровня выраженности профессиональных компетенций

I. Тестовые вопросы на определение уровня знаний
Конституции Российской Федерации, Устава Белгородской области,
основ законодательства о государственной гражданской службе
и законодательства о противодействии коррупции,
стандартов и навыков в области клиентоцентричности

№ п/п	Все группы должностей гражданской службы
5. Стандарты и навыки в области клиентоцентричности	
1	<p>Цель федерального проекта «Государство для людей»:</p> <p>1. Повышение качества жизни человека и уровня доверия граждан к государству через изменение подходов к работе с людьми для простого и быстрого решения их проблем в конкретных жизненных ситуациях.</p> <p>2. Повышение доверия граждан к государству.</p> <p>3. Повышение качества жизни индивидуальных предпринимателей и уровня доверия граждан к бизнесу.</p> <p>4. Создание Межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление</p>
2	<p>Как называется документ, в котором перечислены основные постулаты клиентоцентричности?</p> <p>1. Стандарт для внутреннего клиента.</p> <p>2. Соглашение о защите семейных ценностей.</p> <p>3. Декларация ценностей клиентоцентричности.</p> <p>4. Стандарт «Государство для бизнеса»</p>
3	<p>Правовую основу Декларации ценностей клиентоцентричности составляет:</p> <p>1. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».</p> <p>2. Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».</p> <p>3. Федеральный закон от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»</p>

№ п/п	Все группы должностей гражданской службы
4	<p>Какие стандарты клиентоцентричности разработаны на основе общих ценностей и принципов, утвержденных Декларацией ценностей клиентоцентричности?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарт «Государство для людей». 2. Стандарт «Государство для бизнеса». 3. «Стандарт для внутреннего клиента». 4. Федеральный государственный образовательный стандарт <p>1, 2 1, 2, 3 1, 3, 4 1, 2, 3, 4</p>
5	<p>Клиентоцентричность – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента. 2. Деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг. 3. Уровень доверия государства к человеку. 4. Анализ данных о клиенте в рамках жизненной ситуации
6	<p>Согласно Декларации ценностей клиентоцентричности клиентоцентричное государство – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта. 2. Государство, удобное для жизни. 3. Государство с высоким уровнем жизни. 4. Государство для людей
7	<p>В фокусе внимания клиентоцентричного государства находится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Государственная услуга. 2. Человек. 3. Бизнес. 4. Жизненная ситуация
8	<p>Будучи клиентом государства, в каких статусах с ним может взаимодействовать человек?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как гражданин. 2. Как представитель бизнеса. 3. Как государственный или муниципальный служащий. 4. Всё вышеперечисленное
9	<p>В чём заключается миссия России как клиентоцентричного государства согласно Декларации ценностей клиентоцентричности?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечивать достойную жизнь людей, а также спокойствие и уверенность в любой жизненной ситуации, помогая каждому человеку решать свои задачи и оказывая незримую поддержку, когда она

№ п/п	Все группы должностей гражданской службы
	<p>требуется.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Помогать людям решать свои проблемы. 3. Оказывать поддержку в сложных жизненных ситуациях. 4. Эффективно удовлетворять потребности человека
10	<p>Согласно Стандарту для внутреннего клиента внутренний клиент – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Государственный или муниципальный служащий. 2. Работник подведомственной государственному или муниципальному органу организации. 3. Государственные служащие Российской Федерации, муниципальные служащие, работники и (или) сотрудники органа и (или) организации
11	<p>Согласно Стандарту для внутреннего клиента внешний клиент – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Физические и юридические лица, взаимодействующие с органами публичной власти и подведомственными (уполномоченными) им организациями с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующие с органами публичной власти и подведомственными (уполномоченными) им организациями при осуществлении функций органов публичной власти. 2. Физическое лицо. 3. Юридическое лицо
12	<p>В соответствии с Декларацией ценностей клиентоцентричного государства в Стандарте для внутреннего клиента применяется принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Равный доступ. 2. Эффективность и удобство. 3. Единство и целостность. 4. Постоянное повышение качества и проактивность. 5. Объективность и беспристрастность. 6. Открытость и прозрачность. 7. Взаимное доверие и безопасность. 8. Всё вышеперечисленное
13	<p>Какова цель разработки Стандарта «Государство для людей»?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление требований к описанию целевого состояния клиентоцентричности органа или организации, основанных на принципах Декларации ценностей клиентоцентричного государства. 2. Установление требований по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми на основе Декларации ценностей клиентоцентричного государства. 3. Установление требований на внедрение клиентоцентричного подхода в деятельность органов или организаций посредством применения современных технологий реинжиниринга процессов

№ п/п	Все группы должностей гражданской службы
14	<p>Согласно Стандарту «Государство для людей» жизненная ситуация – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов. 2. Ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина, которую он не может преодолеть самостоятельно. 3. Совокупность значимых для человека событий и связанных с ним потребностей, ценностей и представлений, влияющих на его поведение и мировоззрение в конкретный период жизненного цикла
15	<p>В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» национальными целями развития Российской Федерации до 2030 года определены:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сохранение населения, здоровье и благополучие людей. 2. Возможности для самореализации и развития талантов. 3. Комфортная и безопасная среда для жизни. 4. Достойный, эффективный труд и успешное предпринимательство. 5. Цифровая трансформация. 6. Всё вышеперечисленное

