



РОСПРИРОДНАДЗОР

Федеральная служба по надзору в сфере природопользования

ПЕРСПЕКТИВА 2030

ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ

Концепция внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Росприроднадзора

Росприроднадзор является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере природопользования, а также в пределах своей компетенции в области охраны окружающей среды, в том числе в части, касающейся ограничения негативного техногенного воздействия, в области обращения с отходами (за исключением радиоактивных отходов) и государственной экологической экспертизы,

учитывает право каждого на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением, гарантированные Конституцией Российской Федерации;

осознает необходимость исполнения природоохранного законодательства всеми гражданами и юридическими лицами;

понимает важность эффективного исполнения возложенных на Службу государственных функций и оказания государственных услуг;

принимает во внимание значение современных цифровых технологий для развития всего многообразия форм взаимодействия Службы с гражданами и юридическими лицами;

в целях создания правил, поощряющих открытость, добросовестность и справедливость, а также гармоничное сосуществование промышленных предприятий, природы и человека;

провозглашает ориентацию на модель устойчивого развития Российской Федерации как единства социальной, экономической и экологической сфер.

Общие положения

1. Клиентоцентричность – это система взаимоотношений внутри Службы и вне ее, основанная на принципах уважения к человеку, его мнению и запросам, стремлении удовлетворить его интересы и потребности при сохранении благоприятной окружающей среды.
2. Исполнение Службой государственных функций и оказание государственных услуг ориентировано на решение конкретных жизненных ситуаций граждан и юридических лиц, обеспечение комфортного и эффективного администрирования.
3. В основе достижения принципов клиентоцентричности лежит добросовестная деятельность каждого служащего Росприроднадзора.

Принципы

1. Гармоничное сосуществование человека и природы – проявление внимания и уважения к личности человека, его потребностям, ресурсам и ценностям при бережном отношении к окружающей среде.

2. Ответственность – построение предсказуемой и справедливой среды, обеспечение разумности требований Службы. Внедрение новых технологий в деятельность Службы делает процесс проверочных мероприятий в рамках государственного контроля (надзора) прозрачным и эффективным, а методы их организации дифференцированными.
3. Развитие – проактивное улучшение качества работы Службы на основе обратной связи от граждан и юридических лиц.

Механизмы реализации

В целях достижения принципов клиентоцентричности в деятельности Росприроднадзор:

1. Для служащих (внутренний клиент):
 - создает благоприятную внутреннюю организационную среду;
 - поддерживает личностное развитие, коммуникативные и профессиональные компетенции;
 - разрабатывает систему эффективных мотивирующих мер для развития кадрового потенциала.
2. Для граждан и юридических лиц (внешний клиент):
 - создает комфортную среду взаимодействия за счет применения современных цифровых технологий для автоматизации процессов лицензирования, разрешительной и контрольно-надзорной деятельности и развития электронных сервисов предоставления государственных услуг;
 - проводит оценку своей деятельности для оптимизации процессов по осуществлению возложенных функций;
 - поощряет обратную связь по опыту взаимодействия со Службой как инструмент непрерывного совершенствования деятельности в области охраны окружающей среды.
3. Для природы:
 - создает условия, при которых предупреждается оказание негативного воздействия на окружающую среду;
 - разрабатывает и реализует эффективные методы контроля и мониторинга за состоянием компонентов окружающей среды;
 - поддерживает благоприятное состояние окружающей среды, с учетом достижения национальных целей развития Российской Федерации.

Единство и целостность реализации принципов клиентоцентричности при предоставлении государственных услуг и осуществлении функций по контролю (надзору) в сфере природопользования обеспечивается центральным аппаратом Службы, территориальными органами и подведомственными учреждениями.

Мы ответственны по своей природе.