



Клиентоцентричный подход как основа государственного управления



Андрей Капалин

Руководитель направления
Управления «Правила, стандарты и культура»
Центра разработок «Государство для людей»

27 июля 2023

Программа повышения квалификации «Внедрение Клиентоцентричности»



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ» – это новая культура взаимодействия государства, граждан и бизнеса. Проект входит в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года

(Распоряжение Правительства РФ от 06.10.2021 № 2816-р)

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ – концепция развития ведомств для удовлетворения интересов и потребностей людей. Это модель построения деятельности и устройства ведомств, обеспечивающая качественное предоставление услуг, максимально адаптированных под каждого человека

«Проект «Государство для людей» призван сделать взаимодействие человека и государства максимально простым и удобным, важно создать максимальную среду доверия между гражданами и государственными структурами. Все процессы, функции и услуги государства должны быть построены таким образом, чтобы запросы человека выполнялись в максимально комфортной для него среде, ведь нельзя улучшить жизнь человека, не спросив его мнение»



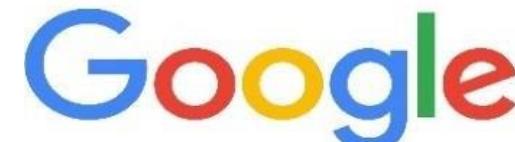
Мишустин М.В.

Председатель
Правительства Российской
Федерации

ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗАЦИИ В ГОСУДАРСТВЕННОМ СЕКТОРЕ:



ПРИМЕРЫ РЕАЛИЗАЦИИ В ЧАСТНОМ СЕКТОРЕ:



КЛИЕНТ ГОСУДАРСТВА - ЭТО ЧЕЛОВЕК,
взаимодействующий с государством в разном
качестве вне зависимости от материальных или
социальных категорий



Гражданин



Представитель
бизнеса



Госслужащий

Аналоги проекта
«Государство для людей»
успешно реализуются
в разных странах мира



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ «ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ»



ИДЕОЛОГИЯ ПРОЕКТА «ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ»

ВИДЕНИЕ

Государство, внимательное к потребностям и особенностям каждого человека.

Жизненные ситуации людей рассматриваются, к ним создаются эффективные решения.

Новые решения проходят обязательное тестирование, работа государства постоянно совершенствуется в интересах человека на основе мониторинга качества и обратной связи.

МИССИЯ

Помогать людям решать свои задачи и оказывать им поддержку, когда она требуется.

Давать людям жить своей жизнью, обеспечив уверенность и спокойствие в любой из жизненных ситуаций.

Опережать вопросы потребностей людей при получении услуг.



ИНСТРУМЕНТЫ АНАЛИТИЧЕСКОГО ЦЕНТРА



ПРАВИЛА И СТАНДАРТЫ

Определение «периметра» требований ко всем формам взаимодействия государства с человеком. Утверждение «отраслевых стандартов клиентоцентричности», отражающих ведомственную специфику



МОНИТОРИНГ УСЛУГ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

Оценка удовлетворенности государственными услугами и сервисами в отношении всех этапов клиентского пути



ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА И РЕЕСТР ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ

Переход от получения клиентом отдельных услуг к единому бесшовному клиентскому пути. Определение клиентских сегментов, анализ текущего клиентского пути в рамках жизненной ситуации



ЛАБОРАТОРИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ТЕСТИРОВАНИЯ

Оценка удовлетворенности пользователя процессом получения госуслуги или практики взаимодействия с сервисом и соответствия их Стандартам клиентоцентричности



ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

Развитие клиентоцентрических компетенций в соответствии с цифровым профилем клиентоцентричности государственного служащего



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



Декларация ценностей клиентоцентричного государства:



Миссия



Целевое видение



Ценности



Принципы



Стандарт «Государство для бизнеса»

- Выявление и изучение потребностей клиентов
- Реинжиниринг услуг и сервисов
- Процесс взаимодействия с клиентом
- Точки взаимодействия с клиентом
- Сервисы по установлению и клиентской оценке обязательных требований
- Сервисы по обеспечению соблюдения клиентами обязательных требований



Стандарт для внутреннего клиента

- Организация работы
- Реализация кадровой политики
- Организационная культура
- Мониторинг и обратная связь



Стандарт «Государство для людей»

- Выявление и изучение потребностей клиентов
- Реинжиниринг услуг и сервисов
- Процесс взаимодействия с клиентом
- Точки взаимодействия с клиентом

СИСТЕМА ЦЕННОСТЕЙ КЦ ГОСУДАРСТВА



ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ЦЕННОСТИ ПО СМЫСЛУ ПЕРЕСЕКАЮТСЯ С ЦЕННОСТЯМИ ПРАВИТЕЛЬСТВА РОССИИ, НО ИМЕЮТ РАЗНЫЕ ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ

Ценности Правительства

Кодекс поведения Правительства (конкретного органа) во всех направлениях деятельности

Выстраивать все сервисы государства вокруг потребностей людей

Действовать открыто, вести диалог на основе взаимного уважения и доверия

Подавать пример этичного поведения

Работать командой, невзирая на ведомственные границы

Результат должен быть важнее формальных процедур и регламентов

Ценности клиентоцентричности

Ценности в поведении всего государства в процессе трансформации в сторону клиентоцентричности

Фокус на человеке

Взаимное доверие и безопасность

Открытость и прозрачность

Объективность и беспристрастность

Единство и целостность

Эффективность и удобство

Постоянное повышение качества и проактивность
Равный доступ

ЖИЗНЕННЫЕ СИТУАЦИИ

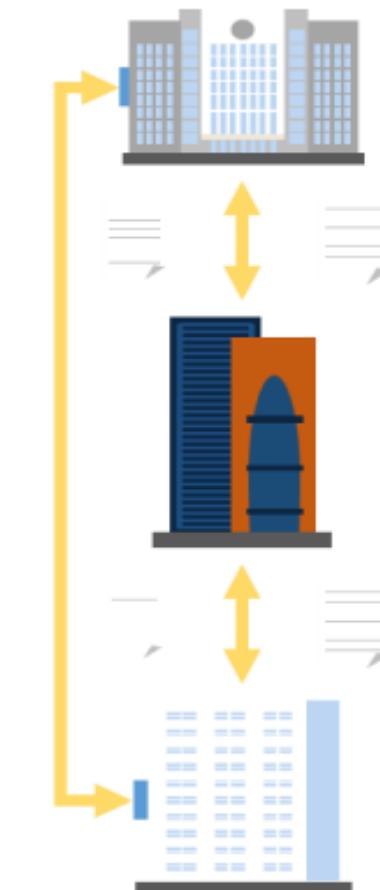
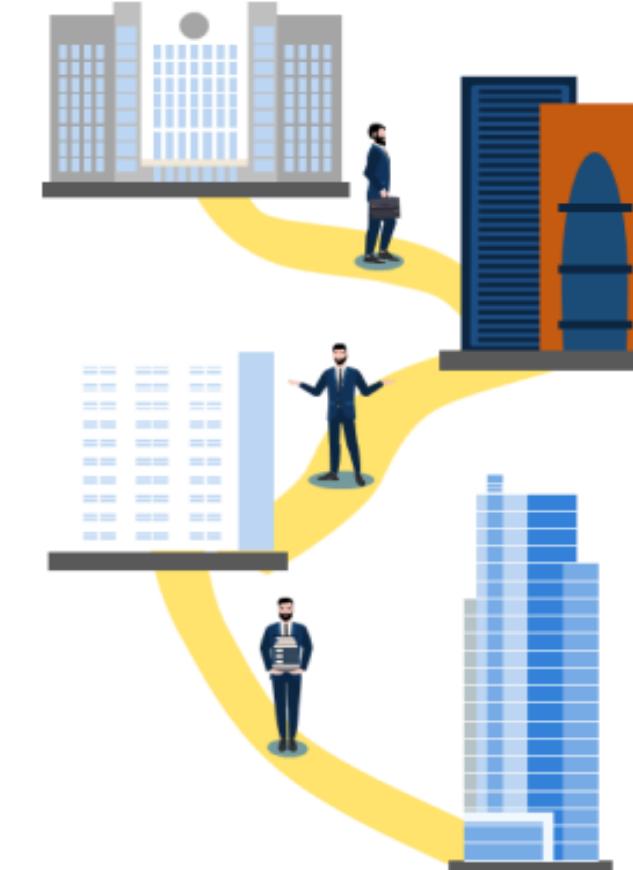
Жизненная ситуация – это наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов

В рамках жизненной ситуации осуществляется переход от атомарного предоставления услуг к бесшовному клиентскому пути

 **Многочисленные взаимодействия с ведомствами**

 **Необходимость самостоятельного поиска информации**

 **Множество документов и услуг, не всегда нужных клиенту**



 **Фокус на закрытии потребностей клиента**

 **Максимально удобный и упрощенный клиентский путь**

 **Невидимое межведомственное взаимодействие**

 **Адресное уведомление и ценностное предложение по оказанию услуг**

Жизненная ситуация (ЖС) – обстоятельства, формирующие у частного лица или организации ряд потребностей, в связи с которыми появляется возможность или необходимость получения услуг.

Опыт сотрудника – это результат взаимоотношений, которые ведомство строит с сотрудником на протяжении всего карьерного развития и даже после того, как он покинул орган или организацию

Положительный опыт складывается из трех основных факторов:

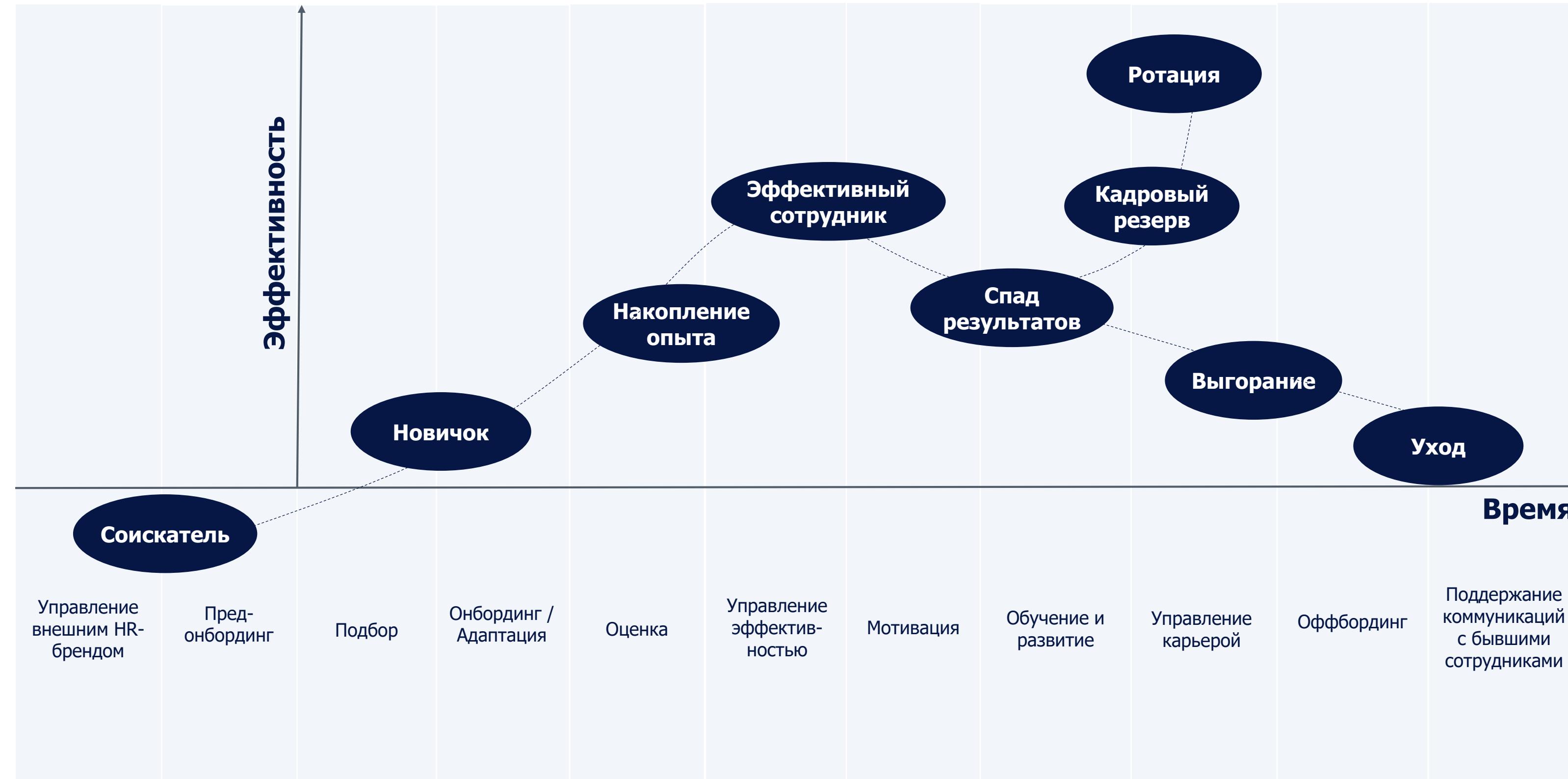
- **процессы** – ясность процессов, автоматизация рутинных задач и оптимизация любой работы;
- **пространство** – условия, в которых работают сотрудники;
- **эмоции** – ощущения сотрудников от работы в органе или организации, структуры и стиля управления.

Опыт сотрудника – центральный элемент Клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении



ЧТО ТАКОЕ ОПЫТ СОТРУДНИКА?

Это впечатления, которые формируются в процессе контакта сотрудника органа или организации, и связаны с условиями труда, рабочим пространством, цифровыми технологиями и культурой взаимодействия внутри ведомства и вне его



Клиентский путь – методологическая основа клиентоцентричного кадрового цикла

РАБОТА АНАЛИТИЧЕСКОГО ЦЕНТРА В РАМКАХ ФП

ЦИКЛ РАБОТЫ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ:



НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- СТАНДАРТЫ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ** (Client-Centricity Standards)
- МОНИТОРИНГ УСЛУГ И ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ** (Monitoring of Services and Feedback)
- ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА И РЕЕСТР ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ** (Client Profile and Registry of Life Situations)
- ЛАБОРАТОРИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО ТЕСТИРОВАНИЯ** (User Testing Laboratory)
- РАЗВИТИЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ** (Development of State Servants)





АНДРЕЙ КАПАЛИН

Внедрение клиентоцентричности для Внутреннего клиента:

- Реализация программ обучения применению принципов и стандартов клиентоцентричности
- Клиентоцентричная трансформация кадровых процессов (мониторинг уровня зрелости, профиль сотрудника, кадровый блок в Дорожных картах)
- Разработка и внедрение ключевых показателей эффективности (КПЭ) клиентоцентричности

+7(903)111-11-69

A.Kapalin@ac.gov.ru

**Руководитель направления
Управления «Правила,
стандарты и культура»**

Если вы хотите в чём-то разбираться, но не разбираетесь,
начните разбираться – и вы разберётесь