

УДК 001.38.

## КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ: ОБЗОР ПРОЕКТОВ И ИНИЦИАТИВ

**Нина Ивановна Руднева**

кандидат филологических наук, доцент

rudneva6363@mail.ru

Мичуринский государственный аграрный университет

Мичуринск, Россия

**Аннотация.** Автор центрирует внимание на анализе проектов и инициатив, связанных с проблематикой клиентоцентричности и оптимизацией государственных сервисов и услуг. Учёт этих инициатив важен для устойчивой реализации федерального проекта «Государство для людей», что является одним из приоритетных направлений федеральной повестки.

**Ключевые слова:** федеральные проекты и инициативы, Федеральный проект «Государство для людей», Цифровая трансформация государственного управления, Концепция 24/7, Региональные центры оптимизации услуг, проект «Эффективный регион», Институт Региональных сервисных уполномоченных.

В настоящее время в Российской Федерации реализуется несколько проектов и инициатив, связанных с проблематикой клиентоцентричности и оптимизацией государственных сервисов и услуг. Учёт этих инициатив важен для устойчивой реализации федерального проекта «Государство для людей». Центрируем внимание на обзоре базовой информации по следующим инициативам:

1. Федеральный проект «Государство для людей».
2. Цифровая трансформация государственного управления.
3. Концепция 24/7.
4. Региональные центры оптимизации услуг.
5. Проект «Эффективный регион».
6. Институт Региональных сервисных уполномоченных [1].

Рассмотрим концептуальную сущность государственных инициатив в части трансформации в направлении клиентоцентричности и оптимизации сервисов государственных услуг для граждан с учетом утвержденного тезауруса.



#### Основные термины

<b>Жизненная ситуация</b>	Обстоятельства, формирующие у клиента потребности, удовлетворяемые через взаимодействие с органами и организациями.
<b>Клиент</b>	Физические и юридические лица, взаимодействующие с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующие с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти.
<b>Клиентоцентричность</b>	Концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта.
<b>Клиентоцентричный подход</b>	Способ осуществления деятельности, в основе которого лежит изучение клиентского опыта с целью выявления потребностей и их удовлетворения, осуществляемый с привлечением клиента.
<b>Клиентский сегмент</b>	Группа клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.
<b>Сервис</b>	Способ организации процессов при взаимодействии клиента с услугами и функциями или соответствующими клиентскими путями, направленный на улучшение опыта взаимодействия клиента с органами и организациями.
<b>Услуга</b>	Деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая по запросам заявителей.
<b>Функция</b>	Деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса заявителя.

Рисунок 1 - Основные понятия и термины концепции клиентоцентричного государства

Прежде всего, требуется уточнить, что подразумевается под понятием «клиентоцентричное государство», в самом кратком изложении- это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта. При этом человек выступает клиентом государства и взаимодействует с ним в различных статусах:

- как гражданин (а также иностранец или человек без гражданства);
- как представитель бизнеса (коммерческой или некоммерческой организации), индивидуальный предприниматель или самозанятый;
- как государственный или муниципальный служащий, представляющий публичную власть в отношениях с внешними клиентами (гражданами и бизнесом), а также участвующий в межведомственном взаимодействии.

Каждая категория клиентов обладает отличительными особенностями, которые учитываются государством при выполнении государственных функций и оказании государственных услуг.

Требования к взаимодействию государства с каждой из категорий клиентов раскрываются в соответствующих Стандартах. Стандарт «Государство для людей» устанавливает требования при предоставлении государственных и муниципальных услуг, либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, а также иными организациями, уполномоченными на предоставление услуг клиенту в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в рамках договорных обязательств [1].

Следует центрировать внимание на основных принципах клиентоцентричного государства, схематично представленных на рисунке 2.

Глобально основная цель заключена в повышении качества жизни каждого человека и уровня доверия граждан, организаций, государственных органов.

Проект направлен на формирование клиентоцентричной культуры и реинжиниринг процессов взаимодействия государства со всеми категориями граждан и бизнеса.



Рисунок 2 - Декларация ценностей клиентоцентричного государства

Федеральный проект «Государство для людей» сформирован на основании инициативы социально-экономического развития Российской Федерации «Государство для людей» и внесен в подсистему управления национальными проектами ГИИС «Электронный бюджет». Куратором проекта назначен заместитель Председателя Правительства Российской Федерации – Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации Д.Ю. Григоренко. Функции руководства проектом возложены на статс-секретаря – заместителя Министра экономического развития Российской Федерации А.И. Херсонцев.

Целеполагание заключено в ряде приоритетных направлений:

— повышение качества жизни каждого человека и уровня доверия граждан, организаций, государственных органов через трансформацию подходов к работе с людьми для решения их жизненных ситуаций, простого и быстрого решения проблем, проактивного информирования о новых возможностях, возникающих в государстве.

— клиентоцентричный подход в организациях, ассоциируемых

гражданами с государством, обеспечит удовлетворение реальных потребностей граждан и бизнеса без необходимости поиска «нужного кабинета» или услуги. Проект направлен на формирование клиентоцентричной культуры и реинжиниринг процессов взаимодействия государства внутри себя и со всеми категориями граждан и бизнеса.

— реализация инициативы обеспечит повышение уровня доверия граждан, делового и экспертного сообществ к органам государственной власти (в том числе в сфере контрольно-надзорной деятельности), а также будет способствовать снижению административных и временных издержек при ведении предпринимательской деятельности [8,9].

Нормативной основой федерального проекта являются:

— Указ Президента Российской Федерации от 21.06.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года»,

— Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года»,

— Распоряжение Правительства РФ от 01.10.2021 № 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года».

Результативность реализации проекта к 2030 году предполагает: создание сети Лабораторий пользовательского тестирования; сертификацию 90 % государственных услуг и сервисов; создание реестра жизненных ситуаций (ЖС), позволяющих проактивно удовлетворять потребности граждан; охваченность 100 % оказываемых госуслуг системой комплексного мониторинга по принципам клиентоцентричности (КЦ).

На актуальную дату промежуточные результаты «дорожной карты» свидетельствуют об успешности хода реализации федерального проекта, в

частности, около 100 услуг федерального уровня доступны гражданам в короткие сроки и минимально затраченными усилиями в форме посещений госорганов, текущие итоги оптимизации достигнуты за два года, в процессе в обработке 45 федеральных, несколько тысяч региональных госуслуг [2-5].

Оптимизация осуществляется в федеральных и региональных органах власти. Кроме сокращения сроков и объемов документооборота, оптимизация позволяет сформировать пакеты услуг для быстрого решения жизненной ситуации, количество которых планируется на текущую дату - 24.

Таким образом, клиентоцентричность госорганов при работе с населением — одна из целей федерального проекта «Государство для людей». Другая его цель — повышение качества жизни, помощь гражданам в различных ситуациях [6,7]. При этом взаимодействие человека с государством должно быть простым и быстрым, что регламентировано Методическими рекомендациями к формированию ключевых показателей клиентоцентричности для государственных гражданских служащих.

### Список литературы:

1. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации. [https://economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe\\_upravlenie/gosudarstvo\\_dlya\\_lyudey/](https://economy.gov.ru/material/directions/gosudarstvennoe_upravlenie/gosudarstvo_dlya_lyudey/)
2. Гусева М. Н, Синепупова О.С. Имидж государственного служащего как фактор социально-экономического развития территории // Ученые записки Тамбовского отделения РoCМУ. 2015. № 4. С. 26-30. – EDN TXSVCB.
3. Кириллова С. С., Савенкова Е.Г., Новичкова В.В. Инвестиционная политика муниципалитетов и ее влияние на социально-экономическое развитие // Парадигма устойчивого развития агропромышленного комплекса в условиях

современных реалий: Материалы международной научно-практической конференции, посвященной 70-летию создания ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ. Красноярск. 24–26 мая 2022 года. Красноярск: Красноярский государственный аграрный университет. 2022. С. 119-121. – EDN ВМЕНТА.

4. Крутикова В. В. Соотношение стратегии развития Тамбовской области и национальных приоритетов развития // Исследование социально-экономического развития территорий в условиях санкций и угроз глобальных вызовов: Материалы I Всероссийской научно-практической конференции (с международным участием). Тамбов. 20–22 мая 2020 года. Том 2. Тамбов: Издательский центр ФГБОУ ВО "Тамбовский государственный технический университет". 2020. С. 42-49. – EDN HVVNMX.

5. Концепция органического роста: «зеленый бренд» / Н.И.Руднева, Г. В. Короткова, А. А. Коротков, С.А. Хабаров, Н.Е. Макова // Наука и Образование. 2019. Т.2. № 4.

6. Руднева Н. И., Порядина Е. С. Зарубежный опыт развития систем и знаков экологического маркирования // Приоритетные направления научно-технологического развития агропромышленного комплекса России: Материалы национальной научно-практической конференции, Рязань, 22 ноября 2018 года. Том Часть 3. Рязанский государственный агротехнологический университет им. П.А. Костычева, 2019. С. 308-314. EDN QEZXNG.

7. Rudneva N.I., Shimko E.A., Korotkova G.V. Expccation of the national value parameter in paremiological units//International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering. 2019. V.9. № 1. С. 3852-3856.

8. Rudneva N.I., Korotkova G.V., Sinepupova O.S., Belyakova S.V. Balint technology in pedagogy: innovations or transfer of psychological experience// International Journal of Engineering and Advanced Technology. 2019. V.9. № 1. С. 4506-4510.

9. A competency-based approach to developing the human capital of rural municipal servants / M. N. Guseva, V. V. Krutikova, N. P. Brozgunova [et al.] // European Proceedings of Social and Behavioural Sciences: Proceedings of the Conference on Land Economy and Rural Studies Essentials (LEASECON 2021), Omsk, 10–11 мая 2021 года. Vol. 124. Omsk: European Publisher, 2022. P. 255-261. – EDN XSAHNM.

**UDC 001.38**

**CLIENT-CENTRICITY IN PUBLIC ADMINISTRATION: AN OVERVIEW  
OF PROJECTS AND INITIATIVES**

**Nina Iv. Rudneva**

candidate of philological sciences, associate professor

rudneva6363@mail.ru

Michurinsk State Agrarian University

Michurinsk, Russia

**Abstract.** The author focuses on the analysis of projects and initiatives related to the issues of client-centricity and optimization of public services. Taking these initiatives into account is important for the sustainable implementation of the federal project "State for People", which is one of the priority areas of the federal agenda.

**Keywords:** federal projects and initiatives, Federal project "State for People", Digital transformation of public administration, 24/7 Concept, Regional centers for service optimization, "Efficient Region" project, Institute of Regional Service Commissioners.

Статья поступила в редакцию 20.09.2024; одобрена после рецензирования 20.10.2024; принята к публикации 30.10.2024.

The article was submitted 20.09.2024; approved after reviewing 20.10.2024; accepted for publication 30.10.2024.