

*Иванова М.В.,
студент магистрант 2 курса
«Государственная и муниципальная служба»
Белгородский Государственный Национальный Исследовательский
Университет
Россия, г. Белгород
Научный руководитель: Самохвалова Е.В.,
кандидат социологических наук,
доцент кафедры «Социальных технологий и государственной службы»
Белгородский Государственный Национальный
Исследовательский Университет
Россия, г. Белгород.*

АНАЛИЗ СТАНДАРТОВ ПРОГРАММЫ «ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ»

***Аннотация:** Статья посвящена анализу системного подхода к построению клиентоцентричного государства в рамках федерального проекта «Государство для людей». Исследуется разработанная и утвержденная на федеральном уровне трехуровневая система стандартов, охватывающая ключевые группы «клиентов» государственного аппарата: граждан («Государство для людей»), бизнес («Государство для бизнеса») и государственных служащих («Стандарт для внутреннего клиента»).*

***Ключевые слова:** клиентоцентричность, государство для людей, федеральный проект, государственные услуги, муниципальные услуги, стандартизация.*

***Annotation:** The article is devoted to the analysis of a systematic approach to building a client-centered state within the framework of the federal project*

“State for People”. The three-tier system of standards developed and approved at the federal level is examined, covering key groups of “clients” of the state apparatus: citizens (“State for People”), business (“State for Business”), and civil servants (“Standard for Internal Client”).

Key words: *customer centricity, a state for people, a federal project, public services, municipal services, and standardization.*

На сегодняшний день стратегическим приоритетом для всей системы государственного управления становится гражданин с его конкретными потребностями. Драйвером этой фундаментальной трансформации выступает федеральный проект «Государство для людей». Он задает новую систему координат, где высшей ценностью и главным мерилom эффективности становится не внутренняя отчетность, а удовлетворенность людей. Ключевая цель проекта — построить подлинно клиентоцентричную модель государства, в которой качество услуг и эффективность процессов оцениваются по одному простому, но самому важному критерию: насколько доволен результат конкретный человек.

В рамках этого масштабного проекта разработан и утвержден на федеральном уровне ряд стандартов, призванных перестроить работу органов власти. Успех любой внешней трансформации неразрывно связан с внутренней средой организации.

В данном контексте сотрудники государственных органов, выступающие создателями и исполнителями услуг, становятся первичными «клиентами» внутренних административных процессов. Их профессиональное благополучие, вовлеченность и оснащенность напрямую определяют конечный результат для общества. Следовательно, внедрение принципов клиентоцентричности «внутри» системы – в кадровые процессы, организационную структуру и повседневное взаимодействие – является не

дополнительной задачей, а стратегическим условием реализации целей проекта «Государство для людей».

Государство, осознавая различия в потребностях и характеристиках различных категорий своих клиентов, формирует для каждой из них особые правила взаимодействия. Данные правила получают нормативное закрепление в виде специализированных стандартов, регламентирующих оказание услуг и исполнение функций. В соответствии с ценностями и принципами, утвержденными Декларацией ценностей клиентоцентричности, разработаны Стандарты для каждой из категорий клиентов:

- Стандарт «Государство для людей»;
- Стандарт «Государство для бизнеса»;
- «Стандарт для внутреннего клиента».

Проведем анализ разработанных Стандартов.

Стандарт «Государство для людей». Данным стандартом определены требования к оказанию государственных и муниципальных услуг, а также иных работ и услуг, предоставляемых уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации организациями, включая государственные и муниципальные учреждения.

Сфера действия Стандарта распространяется не только на лиц, обращающихся за услугами в значении Федерального закона №210-ФЗ, но и на широкий круг лиц, имеющих право на их получение по закону, таких как граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица с двойным гражданством и апатиды.

Основная цель применения Стандарта заключается в формировании клиентоцентричной модели государственного и муниципального управления. Данная модель призвана обеспечить системное выявление и изучение потребностей клиента, постоянное совершенствование взаимодействия с ним органов власти и уполномоченных организаций для удовлетворения его запросов с учетом жизненной ситуации и намерением превзойти ожидания.

Стандарта предназначен для применения органами государственной власти, органами местного самоуправления, предприятиями и иными уполномоченными организациями и устанавливает требования к:

- выявлению и изучению потребностей клиентов в контексте их жизненных ситуаций;
- проектированию новых услуг и сервисов, а также реинжинирингу существующих;
- процессу удовлетворения потребностей клиента путем предоставления услуг и сервисов;
- организации взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями в типовых точках контакта с клиентами.

Для повышения эффективности и обеспечения мониторинга внедрения клиентоцентричного подхода Стандарт включает систему измеримых показателей для оценки его реализации, а также устанавливает требования к системе мотивации, подготовке и обучению специалистов.

Стандарт «Государство для бизнеса». Данный Стандарт определяет требования к реализации клиентоцентричного подхода в органах государственной власти и местного самоуправления в их взаимодействии с субъектами предпринимательской деятельности и экономической деятельности.

Целевой аудиторией (клиентами) Стандарта являются как действующие юридические лица, индивидуальные предприниматели, самозанятые граждане, крестьянские (фермерские) хозяйства и иные законные объединения (включая иностранные), так и лица, планирующие начать экономическую деятельность.

Основная цель применения Стандарта – формирование в государственном и муниципальном управлении клиентоцентричной модели, нацеленной на:

- системное изучение потребностей бизнеса;

- постоянное улучшение качества взаимодействия для удовлетворения этих потребностей с учетом жизненной ситуации клиента;

- содействие добровольному соблюдению обязательных требований.

Стандарт устанавливает требования к взаимодействию по ключевым направлениям:

1. Предоставление государственных и муниципальных услуг.
2. Оказание мер государственной и муниципальной поддержки, формирование соответствующей инфраструктуры и специальных режимов регулирования.
3. Процессы установления и оценки обязательных требований.
4. Оценка соблюдения обязательных требований в рамках контроля, надзора, лицензирования, аккредитации и иных форм проверки.
5. Предоставление сервисов при исполнении иных государственных и муниципальных функций (управление имуществом, ГПЧ, закупки и др.).

«Стандарт для внутреннего клиента». Данный Стандарт определяет механизмы внедрения клиентоцентричной модели в деятельности органов власти и организаций. Это достигается через модернизацию внутри- и межведомственных процессов с использованием современных технологий, а также через реализацию кадровой политики, основанной на принципах ориентации на клиента.

Внутренним клиентом, согласно Стандарту, признается государственный или муниципальный служащий, работник подведомственной организации, а также сотрудник любой организации, уполномоченной представлять интересы органов власти во взаимодействии с внешними клиентами.

Применение стандарта осуществляется в рамках действующего законодательства и предлагает реинжиниринг внутренних процессов и трансформацию кадровой работы на принципах клиентоцентричности.

Внедрение требований Стандарта призвано обеспечить следующие системные эффекты:

1. повышение престижа государственной и муниципальной службы, работы в подведомственных организациях.
2. Формирование организационной культуры, в которой приоритетом является реальный результат для клиентов, а формальное соблюдение процедур.
3. Достижение соответствия деятельности органов и организаций тому уровню качества услуг и сервисов, который ожидают клиенты.
4. Рост удовлетворенности и вовлеченности сотрудников, что является фундаментом для повышения общей эффективности.

Проведя анализ вышеперечисленных Стандартов, можно сделать вывод о системном характере и концептуальном единстве разработанной системы. Сформирована целостная архитектуры клиентоцентричного управления. Три стандарта представляют собой не разрозненные документы, а взаимосвязанную систему, охватывающую все ключевые группы: граждан («Государство для людей»), бизнес («Государство для бизнеса») и самих государственных служащих («Стандарт для внутреннего клиента»). Это демонстрирует переход от фрагментарных улучшений к холистической трансформации всего государственного аппарата.

Реализуется принцип «от внешнего клиента – к внутреннему». Логика системы выстроена по принципу вложенности: высокие стандарты обслуживания для граждан и бизнеса («внешний фронт») могут быть достигнуты только при условии кардинального улучшения рабочих условий, процессов и культуры для сотрудников («внутренний тыл»). «Стандарт внутреннего клиента» выступает критическим фундаментом и обеспечивающим механизмом для двух внешних стандартов.

Все стандарты объединены общими ключевыми принципами:

- процессный подход: акцент на проектирование и реинжиниринг сквозных процессов, а не на поддержании функций изолированных подразделений.

- ориентация на потребности и «жизненную ситуацию»: требование изучать и удовлетворять не формальные запросы, а реальные, контекстные нужды клиента.

- проактивность и постоянное улучшение: установка на предвосхищение потребностей, регулярный сбор обратной связи и циклы совершенствования на основе данных.

- цифровизация и технологичность: использование технологий как инструмента для устранения бюрократических барьеров и создания удобных сервисов.

Таким образом, по результатам теоретического исследования можно сделать следующие выводы.

1. Теоретические основы организации предоставления муниципальных населению представляют собой синтез нормативно-правового, процессуального и клиентоцентричного подходов. Анализ литературы и нормативных актов позволяет констатировать, что муниципальная услуга определяется прежде всего как форма реализации полномочий органа местного самоуправления, регламентированная законом. Данный, нормативно-правовой, подход закрепляет социальные обязательства власти, устанавливая перечни, стандарты и административные регламенты. Однако, современная теоретическая основа дополняет его процессуальным и клиентоцентричным измерениями. Муниципальная услуга рассматривается как целостный процесс («цифровой сервис»), пронизанный принципами экстерриториальности, проактивности и «цифрового по умолчанию».

Клиентоцентричность выступает центральной парадигмой, объединяющей внешние (удовлетворение населения и бизнеса) и внутренние (вовлечение сотрудников) аспекты. Таким образом, эволюция теоретических

основ движется от понимания услуги как формализованной функции к ее восприятию как сквозного, технологически насыщенного процесса, ориентированного на потребности и жизненные ситуации конечного пользователя.

2. Цифровая трансформация выступает ключевым драйвером и качественно новым этапом в эволюции системы предоставления муниципальных услуг, радикально меняя ее принципы, каналы и характер взаимодействия с населением. Теоретическое осмысление организации услуг неотделимо от анализа цифровизации. Произошел переход от электронизации (создания онлайн-форм на базе существующих процессов) к полноценной цифровой трансформации, предполагающей перестройку внутренних процессов. Это находит выражение в формировании цифровой экосистемы, ядро которой составляют ЕПГУ и МФЦ, интегрированных в систему межведомственного электронного взаимодействия. Теоретически обосновываются новые принципы организации: «мобильность прежде всего», проактивность (предоставление услуги до обращения) и экстерриториальность. Внедрение технологий искусственного интеллекта и анализ больших данных рассматриваются как следующий эволюционный шаг, способный обеспечить персонализацию, прогнозирование спроса и повышение качества управленческих решений. Таким образом, цифровизация трансформирует теоретическую модель из статичной, регламентно-ориентированной в динамичную и сервисную.

3. Внедрение клиентоцентричной модели требует системной трансформации, охватывающей как внешние сервисы, так и внутреннюю среду органов местного самоуправления, что находит отражение в разработке связанных стандартов. Теоретический анализ выявляет, что клиентоцентричность не сводится лишь к улучшению качества обслуживания населения. Это комплексная стратегия, реализуемая через систему стандартов, образующих целостную архитектуру: «Государство для людей»,

«Государство для людей», «Государство для бизнеса» и «стандарт для внутреннего клиента». Теоретическая значимость такой системы заключается в признании того, что качество конечной услуги для гражданина неразрывно связано с эффективностью и комфортом внутриорганизованных процессов для сотрудника («внутреннего клиента»). Удовлетворенный и мотивированный служащий рассматривается как ключевой актив и необходимое условие для предоставления качественной услуги. Данный подход означает переход от фрагментарных улучшений к холистической трансформации организационной культуры, процессов и кадровой политики. Это теоретически обосновывает необходимость одновременного проектирования сервисов вокруг жизненных ситуаций населения и создания в органах власти среды, поддерживающей вовлеченность, развитие и эффективную работу персонала.

Библиографический список:

1. Федеральный проект «Государство для людей» // перечень инициатив социально-экономического развития до 2030 года URL: https://www.economy.gov.ru/material/dokumenty/edinyu_plan_po_dostizheniyu_nacionalnyh_celey_razvitiya_rossiyskoy_federacii_na_period_do_2024_goda_i_na_planovyuy_period_do_2030_goda.html