

Лазарев Алексей Александрович
Магистрант 1 курса направления подготовки 38.04.04
«Государственное и муниципальное управление»
Оренбургский филиал РАНХиГС

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ – НОВЫЙ РУБЕЖ ПОДГОТОВКИ КАДРОВ

Аннотация. Статья исследует внедрение клиентоцентричного подхода в систему государственного управления России. Анализируется нормативно-правовая база и практический опыт применения этого подхода в кадровой работе. Особое внимание уделяется концепции "внутреннего клиента", где сотрудник госоргана рассматривается как получатель услуг кадровой службы. Трансформация затрагивает все компоненты кадрового менеджмента: от рекрутинга до профессионального развития.

Ключевые слова: Клиентоцентричность, государственное управление, внутренний клиент, кадровая политика, эффективность управления.

На современный период времени государство должно регулировать свою государственную политику как внешнюю, так и внутреннюю на интересы граждан. Из этого вытекает ряд последствий: улучшение взаимоотношений и взаимодействий между государством и человеком, концентрирование внимания на проблемах граждан, разрешения их наиболее выгодным образом для народа. Вследствие этого зародился новый принцип государственного управления – «клиентоцентричность».

Клиентоцентричность – стратегия развития учреждений, образований направленная на удовлетворение интересов и потребностей клиента. Соответственно, как у всех принципов управления, существует собственный подход. Клиентоцентричный подход – действия, направленные на стабильное повышение уровня отношений с клиентом. Благодаря этому организации могут в полную силу с акцентировать внимание производства продукта, услуги на желания и интересах клиента, что в свою очередь позволит увеличить масштабы популярности приобретения, а также повысить доходную составляющую учреждений и образований. Однако можно встретить понятие, которое отождествляют с клиентоцентричностью, – клиентоориентированность. Клиентоориентированность – деяния, направленные на осознание потребностей, исполнения требований, стремление превзойти ожидания клиента. Исходя из всего вышесказанного нельзя не заметить, что клиентоцентричность является продуктом последовательного развития социально-экономических отношений, которое выразилось в одном основополагающим принципе работы организаций, учреждений и предприятий. Оно выражаться как в частном секторе, так и государственных, некоммерческих структурах [1].

В данный период времени руководством Российской Федерации вывела новую правовую политику «государство для граждан» [2]. Таким образом, работа муниципальных и государственных образований и учреждений должна быть направлена на удовлетворение важнейшей государственной цели – исполнить интересы своих граждан.

По распоряжению Правительства Российской Федерации от 06 октября 2021 г. №2816-р «Об утверждении Перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» утвердило стратегии развития в социально-экономическом направлении до 2030 г., од-ним из важнейших принципов одной модели предлагалось скорректировать упор на инициативе клиентоцентричности всех органов власти [3]. Благодаря данному распоряжению работа в обучение, переобучении, повышении квалификации государственных служащих раскрывает работу сотрудников «в новом русле», что позволит на законных основаниях внедрять допустимые инициативы по преобразованию в пользу интересов граждан работу государства.

Одной из основных целей клиентоцентричности выделяется посторонние доверительных отношений между гражданином и государственным устройством, а также



формирование структуры взаимодействия, обеспечивающая индивидуализацию и простоту, высокоактивную роль государственных органов, актуализированное исполнение необходимых потребностей и интересов граждан. В соответствии с этим разработаны ряд нормативно-правовых актов, одним из которых стала Декларация ценности клиентоцентричности №1 от 18 апреля 2022 года [4]. В данном документе описывается переход к новой модели государственного управления под клиентоцентричной характеристики. Взаимодействие должно осуществлять по средствам клиентского опыта и постоянного анализа потребительского спроса.

Существовало согласно различным моделям три стандарта работы государства: государство для бизнеса, государство для людей, стандарт внутреннего клиента. В связи с формированием данных стандартов происходит совершенствование кадрового состава, что в свою очередь требует реформы. Наиболее интересным для изучения в государственном управлении кадрового направления является стандарт «внутреннего клиента».

Для понимания кто является «внутренним клиентом» в данном стандарте, необходимо также внести дефиницию противоположной стороны «внешнего клиента». «Внешний клиент» – физические либо юридические лица, деятельность которых направлена на работу с органами исполнительной власти. «Внутренний клиент» – государственный работник органа власти или администрации местного самоуправления по взаимоотношению друг с другом. Стоит отметить, что чем развитее стандарт «внутреннего клиента» тем качественнее итоговый результат работы. Также произойдет стабилизация рабочего пространства и атмосферы в организации, нижестоящих – нет страха по отношению к руководителю, у вышестоящих – исключены стрессовые ситуации по вопросам исполнения. Необходимо подчеркнуть постоянство, как признак «внутреннего клиента». В случае редких изменений структуры организации, сотрудники, изучая друг друга, знают интересы и потребности своих коллег.

Также благодаря постоянству формируются официальные и неофициальные связи между сотрудниками, влияющие на положительный результат работы. Однако в случае реформирования структуры, новый «внутренний клиент» будет внедрен с использованием логичной инструментальной и предметной баз.

Значимым аспектом практического применения клиентоцентричного подхода является изменение процедур адаптации новых сотрудников. Согласно рекомендациям экспертов, «при адаптации сотрудника необходимо ориентироваться не только на функциональные задачи, но и на потребности самого сотрудника» [5]. Разделяю позицию о необходимости персонализированного подхода к адаптации новых сотрудников, учитывающего их индивидуальные особенности и потребности.

В заключении необходимо отметить, что роль принципа клиентоцентричности в современное время огромна. Он является фундаментальной основой современных организаций различных правовых форм: некоммерческих и коммерческих, государственных и частных. Закрепление его в нормативно-правовых актов в очередной раз свидетельствует о готовности государственных органов власти и иных организаций реформировать свою структуру в необходимом направлении сферы деятельности зачастую изменив изначально внутреннюю структуру для эффективного производственного развития. Также необходимо выделить стандарт «внутреннего клиента», благодаря которому будет организовываться внутренняя атмосфера и рабочая культура предприятий, что должно отобразиться на графике качества и количества выполненной работы. Вдобавок благодаря «внутреннему клиенту» нововнедренные «клиенты» смогут в оперативные сроки пройти адаптационный период формирование команды организации в работе. Что непосредственно сократит убытки предприятий на момент принятия неизвестного кадра, а также простимулирует работу уже работающих сотрудников. Таким образом, клиентоцентричности с одним из своих стандартов «внутренним клиентом» являются наиболее эффективными и современными средствами поддержания порядка в населенных пунктах, информирования граждан, выполнения примитивных задач по улучшению повседневно-бытовой действительности.



Список литературы:

1. Рожков А. Г. Формирование и развитие отношений клиентоориентированной компании: дис. ... канд. экон. наук / НИУ ВШЭ. М., 2012. URL: https://www.hse.ru/data/2012/05/31/1225457000/disser_Rozhkov.pdf
2. Долинин, А. Ю. Реализация Концепции внедрения принципов клиентоцентричности в работу с кадрами Федеральной службы исполнения наказаний / А. Ю. Долинин // VI Международный пенитенциарный форум "Преступление, наказание, исправление": Сборник тезисов выступлений и докладов участников форума (приуроченный к 30-летию со дня принятия Конституции Российской Федерации и Закона Российской Федерации от 21 июля 1993 г. № 5473-I "Об учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы Российской Федерации"). В 9-ти томах, Рязань, 15–17 ноября 2023 года. – Академия ФСИН России: Академия права и управления Федеральной службы исполнения наказаний, 2023. – С. 26-30.
3. Об утверждении Перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р.
4. Декларация ценностей клиентоцентричности: утв. протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта "Клиентоцентричность" от 18 апреля 2022 г. № 1.
5. Государство как платформа: люди и технологии / под ред. М. С. Шклярчук. – М.: РАНХиГС, 2023. – 306

