

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

### **1.1. Обоснование актуальности темы программы, область применения программы.**

Должно ли государство быть клиентоцентричным? В 2024 году ответ на этот вопрос однозначный: должно. Многие государства уделяют все больше внимания потребностям граждан и общества, и в целом активно используют клиентский опыт при принятии решений.

В России у многих госслужащих слова «клиент», «продукт» и другие термины «из бизнеса» и сейчас вызывают сильную негативную реакцию, но времена меняются. Еще 10 лет назад трудно было представить, что государство будет предлагать гражданам услуги под названием «суперсервис». Исследования клиентского опыта в госорганизациях были редкостью. Сегодня люди, управляющие государством, заявляют о необходимости ставить на первое место потребности рядового гражданина. Председатель Правительства РФ М. В. Мишустин: «Мы начали свою работу, исходя из пяти базовых ценностей. Первая — выстраивать все сервисы государства вокруг потребностей людей. Действовать открыто, вести диалог на основе взаимного уважения и доверия».

Задача по внедрению клиентоцентричности в работу госорганов связана как с общим курсом государства на переосмысление госуправления и повышение его эффективности, так и с тем, что в последние годы на госслужбу пришли профессионалы, прежде работавшие в том числе в крупных коммерческих организациях. Эти специалисты приносят с собой свой опыт, инструменты и даже терминологию. В результате госслужащие все чаще используют понятные бизнесу термины и в своей работе проявляют больше гибкости и адаптивности.

Внедрение клиентоцентричности в государственных и муниципальных службах способствует не только укреплению доверия граждан к власти, но и повышению качества предоставляемых услуг, улучшению общего уровня управления и государственного устройства. Это позволяет лучше удовлетворить потребности и ожидания граждан, что является одной из ключевых задач современного государственного управления.

Обучение по данной программе повышения квалификации позволит государственным гражданским и муниципальным служащим сформировать и развить личностные и профессиональные компетенции, необходимые для внедрения клиентоцентричности в работу органов власти Калужской области.

### **1.2. Цель реализации программы.**

Цель программы - освоение компетенций, необходимых для внедрения и дальнейшей реализации стандартов клиентоцентричного подхода в органах исполнительной власти Калужской области с целью оптимизации/создания продуктов, сервисов и услуг, предоставляемых внешним и внутренним клиентам.

**Объем времени на реализацию программы** составляет 18 академических часов (тематическое повышение квалификации).

### **Рекомендации по порядку и особенностям реализации программы.**

При добавлении в учебно-тематический план модулей из других программ по требованию заказчика, количество часов на реализацию программы может быть увеличено.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Клиентоцентричность в государственном управлении» включает в себя 4 образовательных модулей.

Все образовательные модули при реализации данной программы являются *инвариантными*.

Возможна реализация программ образовательных модулей в качестве самостоятельных занятий (в формате тренингов) или включения их в другие дополнительные профессиональные программы повышения квалификации.

## **2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

Обучающийся, успешно освоивший программу, будет обладать следующими **личностными и профессиональными компетенциями:**

### **Общекультурные и познавательные компетенции:**

- четкое представление о понятии «клиентоцентричность»;
- понимание значимости внедрения клиентоцентричного подхода при оказании услуг населению.

### **Профессионально-деятельностные компетенции:**

- понимание специфики применения клиентоцентричности в сфере государственного и муниципального управления;
- знание стандартов, принципов и ценностей клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- знание направлений внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти;
- умение составлять и оптимизировать карты текущего состояния процессов оказания услуг/функций/предоставления сервисов населению;
- умение применять инструменты дизайн-мышления и бережливых технологий при внедрении и реализации клиентоцентричности;
- умение использовать инструменты эффективной коммуникации с внешним и внутренним клиентом;
- умение выделять типы сотрудников по отношению к изменениям и применять к ним соответствующий вид мобилизующей коммуникации и мотивации.

### **Социально-рефлексивные компетенции:**

- уметь анализировать собственные профессиональные ценности и установки с целью приведения их в соответствие с требованиями, предъявляемыми клиентоцентричным государством;

– способность к самооценке готовности работать в соответствии с «Декларацией ценностей клиентоцентричного государства» и «Стандартами клиентоцентричности»;

– понимание значимости осознанной работы по внедрению и реализации клиентоцентричности в регионе.