



Государство
для людей

Краткая версия

Декларация ценностей клиентоцентричного государства



Современный мир очень быстро меняется: социальные и экономические проблемы, а также политические и климатические риски являются вызовами для всего человечества, включая Россию. В то же время научный и технический прогресс создает возможности для повышения комфорта в жизни.

Охрана прав и свобод, обеспечение достойной жизни людей — конституционная обязанность государства. Чтобы справляться с этой обязанностью в условиях изменчивого мира и постоянно растущих ожиданий общества, от государства требуется высокая скорость реагирования и адаптации, глубокое знание насущных потребностей людей.

Чтобы соответствовать реалиям современного мира и ожиданиям своих граждан, Россия утверждает клиентоцентричный подход в государственном управлении. Основа такого подхода — выстраивание всех государственных процедур и сервисов вокруг человека.

Зачем нужен клиентоцентричный подход?

В результате трансформации должны быть достигнуты следующие эффекты:

- | | |
|---|---|
| 01 Продвижение культуры уважения к человеку, его мнению, особенностям и потребностям | 02 Заслуженный рост доверия государству |
| 03 Более эффективное удовлетворение насущных потребностей людей | 04 Более быстрое и актуальное реагирование государства на потребности и вызовы |
| 05 Более простое и удобное для человека взаимодействие с государством | 06 Повышение эффективности и привлекательности государственной службы |
| 07 Более эффективное и разумное распределение бюджетных средств | |

Что изменится?

Все фундаментальные обязанности государства останутся прежними, но изменится подход к организации работы государства и взаимодействия с человеком. Теперь при разработке и изменении всех государственных процедур будут подробно изучаться потребности людей и их опыт взаимодействия с государством. Нововведения будут проходить тестирование.

В результате государственные функции и услуги будут максимально соответствовать актуальным потребностям людей и будут организованы наиболее удобным для человека образом, учитывая индивидуальные особенности каждого. Вся лишняя и не создающая ценности волокита будет устранена. Работа государства будет постоянно улучшаться на основе мониторинга качества и обратной связи.

Клиентоцентричное государство — это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта.

Кто является клиентом государства?

Клиент государства — это человек, который пересекается с ним в любой из следующих ролей:



Клиенты государства разнообразны, поэтому на основе ценностей и принципов Декларации разработаны Стандарты взаимодействия государства с каждой из категорий клиентов, с учетом их особенностей.

Стандарт
«ГОСУДАРСТВО ДЛЯ ЛЮДЕЙ»

Стандарт
«ГОСУДАРСТВО ДЛЯ БИЗНЕСА»

Стандарт
ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО КЛИЕНТА

Каким будет клиентоцентричное государство?



Миссия

Ключевая цель деятельности государства

Обеспечивать достойную жизнь людей, а также спокойствие и уверенность в любой жизненной ситуации, помогая каждому человеку решать свои задачи и оказывая незримую поддержку, когда она требуется.



Видение

Целевой образ государственного управления

К 2030 году государственное управление России является примером клиентоцентричности, и Россия входит в десятку лучших стран по степени удовлетворенности качеством государственных функций и услуг.

Для каждой жизненной ситуации создано эффективное решение, продукт, сервис. Перечень жизненных ситуаций регулярно актуализируется, исходя из анализа потребностей людей. Новые решения, продукты и сервисы проходят обязательное тестирование.

Работа государства постоянно совершенствуется в интересах человека на основе мониторинга качества и обратной связи.

Ценности и принципы



В **фокусе** внимания клиентоцентричного государства находится **человек**, а деловая культура основана на эмпатии, профессионализме и честности:

- ▶ Государство проявляет **эмпатию** (чуткость и внимательность) к потребностям и особенностям каждого человека;
- ▶ Государство **профессионально** работает на благо людей, несет ответственность за результат и постоянно совершенствуется;
- ▶ Государство **честно** в общении с людьми, ведет открытый диалог.

Деятельность клиентоцентричного государства основана на **системе** взаимосвязанных и дополняющих друг друга **ценностей** и принципов:



Эффективность в достижении необходимого человеку результата **и удобства** созданного для этого решения, продукта или сервиса. Минимизация необходимости взаимодействия с государством.

Принципы

1. Решать задачи человека, а не исполнять обязанности формально
2. Находить и использовать наиболее простой и удобный путь к решению задачи
3. Обеспечивать экономическую эффективность процедур и правил



Равный доступ к услугам и функциям для каждого с учетом его возможностей, потребностей и индивидуальных особенностей, равенство возможностей каждого на государственной и муниципальной службе.

Принципы

1. Учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры
2. Адаптировать функции и услуги под потребности человека



Постоянное повышение качества государственных функций и услуг, а также условий работы их исполнителей, **и проактивность** (инициативность) государства во внедрении улучшений и устранении ошибок

Принципы

1. Действовать на опережение, повышая качество и устраняя ошибки
2. Тестировать и внедрять инновации, экспериментировать



Единство команд исполнителей государственных функций и услуг и **целостность** опыта взаимодействия человека с государством

Принципы

1. Выступать единой командой для решения задач человека
2. Устранять межведомственные дублирования и противоречия



Открытость диалога государства и человека **и прозрачность** государственных процедур

Принципы

1. Приветствовать и учитывать обратную связь, признавать существующие проблемы
2. Предоставлять актуальную информацию, объяснять принимаемые решения



Объективность и беспристрастность в принятии решений и деятельности государства на основе анализа достоверных данных

Принципы

1. Принимать решения, опираясь на достоверные данные
2. Соблюдать последовательность в принятии решений и действиях



Взаимное доверие в отношениях человека и государства **и безопасное** взаимодействие с государством без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

Принципы

1. Исполнять публично взятые обязательства и честно сообщать о достигнутых результатах
2. Минимизировать необходимость контроля и проверок с учетом анализа рисков
3. Гарантировать безопасность взаимодействия с государством и защиту конфиденциальной информации (в том числе персональных данных)

Как это будет реализовано?

Декларация клиентоцентричного государства — руководство в процессе трансформации и дальнейшей работы всех органов публичной власти России



МЕХАНИЗМ РЕАЛИЗАЦИИ





Государство
для людей



gosudarestvodlialyudey.rf