**22 ноября, 16 00 – 18 00, ул. Мясницкая, д. 11, НИУ ВШЭ ауд. М-518**

**Международная лаборатория цифровой трансформации в государственном управлении**

**Семинар: «Клиентоцентричность в системе государственного управления: стандарт, механизмы и кейсы реализации»**

**Модератор: Заведующий МЛ ЦТ в ГУ, Е.М. Стырин**

**Дискуссант: Г.Г. Стрюк, заместитель заведующего**[**Лабораторией исследований лидерских практик и клиентоцентричности**](https://leaderlab.hse.ru/) **ИГиМУ НИУ ВШЭ**

*Клиентоцентричность как механизм проектирования и реализации государственных услуг и решений для граждан и бизнеса был заимствован государственным сектором из бизнеса для решения задач повышения доверия государству, в частности, повышения удовлетворенности гражданина как клиента взаимодействием с государством. Клиентоцентричность является комплексным понятием, предусматривающим полную связность между доверием и высоким качеством услуг для граждан и механизмами проектирования, реализации и мониторинга исполнения государственных услуг и функций в рамках стандарта клиентоцентричности. В рамках семинара Международной лаборатории цифровой трансформации в государственном управлении будет представлен стандарт клиентоцентричного государственного управления, рассмотрены практики внедрения клиентоцентричности в сегментах государство гражданам и бизнесу, а также внутренних отношений между органами власти. Докладчики представят анализ лучших практик клиентоцентричности в различных сферах государственного управления.*

**В.А. Харченко, заместитель генерального директора ООО "Лаборатория системных и архитектурных решений" (ООО "Л-СТАР"),** **эксперт, Национальный институт системных исследований проблем предпринимательства» (НИСИПП)**

Тема доклада: Разработка стандартов клиентоцентричности "Государство для людей" и "Государство для бизнеса": смыслы и перспективы.  
  
Доклад построен как рассуждение на тему внедрения клиентоцентричного подхода в государственном управлении при разработке стандартов клиентоцетричности "Государство для людей" и "Государство для бизнеса". С момента разработки стандартов прошло два года, но в правовом поле до сих понятие клиентоцентричности не нашло свое закрепление в нормах законодательства о предоставлении услуг и сервисов гражданам и бизнесу. В докладе будут рассмотрены основные инициативы, связанные с внедрением клиентоцентричного подхода в государственном управлении и показаны объединяющие эти инициативы принципы. Как одна из инициатив будет рассмотрена разработка стандартов клиентоцетричности "Государство для людей" и "Государство для бизнеса": кто такой клиент, что такое потребность клиента с точки зрения документов, к чему стандарты предъявляют требования, кто обязан соблюдать стандарты. Будут раскрыты требования стандарта "Государство для людей" к выявлению и изучению потребности клиентов, к проектированию новых услуг и сервисов, реинжинирингу существующих услуг и сервисов, к процессу предоставления услуг и сервисов для удовлетворения потребностей клиентов, а также требования к взаимодействию с клиентами в отдельных точках взаимодействия. Будут раскрыты особенности требований стандарта "Государство для бизнеса" по сравнению с со стандартом "Государство для людей". Будут рассмотрены применяемые для выполнения требований стандартов инструменты.

**М.О. Ушаков, руководитель проектного офиса ГБУ г. Москвы «Аналитический центр контрольной деятельности»**

Тема доклада: Клиентоцентричный подход при разработке сервисов (на примере Главного контрольного управления города Москвы)  
  
В докладе будет рассмотрена практика использования клиентоцентричного подхода при автоматизации внутренних процессов в интересах самих государственных органов. Фокус на клиентах - является одним из ключевых подходов к проектированию любых цифровых сервисов в коммерческом секторе. В органах государственной власти этот тренд тоже явно прослеживается как на федеральном, так и региональном уровнях. На примере проектирования Аналитической системы контрольной деятельности Главконтроля Москвы будут рассмотрены основные инструменты и практики, использовавшиеся при взаимодействии с внутренними клиентами. Часть из них была успешной, часть из них – нет. Рассмотрение успешных и неуспешных практик позволит в рамках обсуждения доклада рассмотреть преимущества и недостатки клиентоцентричного подхода более полно.

**А. Ларионова, заместитель руководителя проектного офиса Главконтроля г. Москвы**

Тема доклада: Клиентоцентричность государственного контроля – сервисы для бизнеса и контролера

Доклад будет посвящен вопросам клиентоцентричности государственного контроля: традиционно принято говорить о клиентоцентричности государственных услуг, однако в последнее время набирает популярность тема клиентоцентричного подхода при осуществлении государственного контроля (надзора). При этом необходимо обратить внимание на то, кого именно мы видим «клиентом» при создании цифровой среды госконтроля. Предлагается рассмотреть пример информационной системы, в рамках которой созданы сервисы, позволяющие обеспечить комфортное и эффективное взаимодействие бизнеса и власти, контролируемого лица и контролера.

**И.М. Степанов мнс. Международной лаборатории цифровой трансформации в государственном управлении, Директор Центра новых технологий управления бюджетными услугами**

**Тема доклада:** Клиентоцентричность в работе трудовых инспекций: ключевые инструменты и общественная оценка реальных практик

В докладе будут рассмотрены основные направления применения сервисов взаимодействия (в том числе цифровых) Роструда России с работниками и работодателями в области реализации трудовых отношений и защиты трудовых прав граждан. С целью оценки эффективности соответствующих мер рассматривается подход к оценке удовлетворенности работников и работодателей результатом взаимодействия с инспекциями труда в субъектах РФ. Источником данных для расчета показателей общественной оценки служат результаты опросов работников и работодателей, которые имели опыт обращения в инспекцию труда или иного взаимодействия. Также будет рассмотрен результат построения интегральной оценки для измерения уровня клиентоцентричности трудовых инспекций на основе комплексного критерия. При ранжировании трудовых инспекций акцент делается на факторах, оказывающих наиболее сильно влияние на результаты взаимодействия с референтными группами.

**А.А. Миронова, к.с.н., руководитель направления в Центре разработок «Государство для людей» Аналитического центра при Правительстве РФ**

**Тема доклада:** Мониторинг услуг и обратная связь в системе инструментов внедрения клиентоцентричности в органах исполнительной власти РФ.

В докладе будет представлена система инструментов внедрения клиентоцентричности, развернутая в рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», рассмотрены роль, значение и первые результаты внедрения механизма мониторинга услуг и обратной связи в органах исполнительной власти РФ. В рамках использования такого механизма оценивается качество взаимодействия клиентов с органом власти через сбор, агрегацию и анализ объективных (в случае данных мониторинга) и субъективных данных, полученных (в случае субъективных данных обратной связи) напрямую от внешних и внутренних клиентов. В рамках такой оценки определяется удовлетворенность клиентов не только оказанием услуг и сервисов в целом, но и в отношении отдельных элементов процесса, например, замеряется уровень удовлетворенности удобством и оперативностью оказания услуг (сервисов). Данные, полученные по результатам сбора и анализа обратной связи, дают возможность органам исполнительной власти выявлять «боли» и проблемы клиента на любом этапе и в рамках любых форм взаимодействия, на основе чего проектируются новые и оптимизируются действующие услуги и сервисы государства. К обсуждению будут также предложены результаты исследований по выявлению восприятия гражданами и бизнесом услуг, сервисов, мер поддержки и иных типов взаимодействия с государством, проведенных Аналитическим центром при Правительстве РФ в 2022-2023 годах.