

УТВЕРЖДЕНА
протоколом заочного голосования
членов проектного комитета
федерального проекта
"Клиентоцентричность"
от 18 апреля 2022 г. № 1

Декларация ценностей клиентоцентричности

Преамбула

Признавая человека, его права и свободы высшей ценностью, а обеспечение достойной жизни людей – одной из главных обязанностей государства; и

осознавая многообразие жизненных ситуаций, в которых люди взаимодействуют с государством, а также изменчивость современного мира; и

понимая возможности, которые создают современные технологии и методы изучения потребностей людей и их клиентского опыта; и

признавая недостаточную эффективность традиционной бюрократической модели государственного управления;

настоящая Декларация провозглашает переход к клиентоцентричной модели государственного управления и организации государственных функций и услуг, основанной на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия человека и государства за счет анализа актуальных потребностей и клиентского опыта человека.

Трансформация подхода к исполнению государственных функций и предоставлению государственных услуг также обусловлена назревшей необходимостью следующих улучшений:

- продвижение и развитие культуры уважения к человеку, его мнению, особенностям и потребностям,
- повышение доверия к государству,
- повышение эффективности и качества решения задач человека,
- повышение скорости и гибкости реагирования государства на актуальные запросы и вызовы,
- более простое и удобное для человека взаимодействие с государством,
- повышение эффективности и привлекательности государственной службы,
- более эффективное и разумное распределение бюджетных средств при исполнении государственных функций и предоставлении государственных услуг.

В ответ на аналогичные вызовы развитые страны стремятся совершить переход к клиентоцентричному государственному управлению, максимально ориентированному на удобство человека за счет адаптации лучших техник изучения потребностей и ожиданий клиентов, выработанных частным сектором.

Клиентоцентричный подход положительно зарекомендовал себя и в российской практике — в частности, при работе над развитием Единого портала государственных услуг и Многофункциональных центров предоставления госуслуг. Однако для существенного улучшения государственных процедур и клиентского опыта, требуется распространение клиентоцентричного подхода в масштабах всего государства.

I. Общие положения

1. Правовую основу настоящей Декларации составляют положения Конституции Российской Федерации, Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», Распоряжение Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 N 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» и Распоряжение Правительства РФ от 01.10.2021 N 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года».
2. 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.
3. Клиентом государства является человек, который может взаимодействовать с ним в различных статусах:
 - как гражданин (а также иностранец или человек без гражданства);
 - как представитель бизнеса (коммерческой или некоммерческой организации), индивидуальный предприниматель или самозанятый;
 - как государственный или муниципальный служащий, представляющий публичную власть в отношениях с внешними клиентами (гражданами и бизнесом), а также участвующий в межведомственном взаимодействии.
4. Каждая категория клиентов обладает отличительными особенностями, которые учитываются государством при выполнении государственных функций и оказании государственных услуг. Требования к взаимодействию государства с каждой из категорий клиентов раскрываются в соответствующих стандартах:
 - Стандарты для внешних клиентов: «Государство для людей» и «Государство для бизнеса»; а также
 - «Стандарт для внутреннего клиента», описывающий требования к организации работы государственных и муниципальных служащих.Требования Стандартов разработаны на основе общих ценностей и принципов, утвержденных настоящей Декларацией.
5. Настоящая Декларация утверждает миссию, видение, ценности и принципы клиентоцентричного государства, а также меры по их реализации.

II. Миссия и видение клиентоцентричного государства

6. **Миссия** России как клиентоцентричного государства и исполнителей государственных функций и услуг заключается в следующем:

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.

7. В результате трансформации государственных функций и услуг будет достигнуто следующее **целевое видение**:

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.

III. Ценности и принципы клиентоцентричного государства

8. В **фокусе внимания** клиентоцентричного государства находится **человек**. Государственные функции и услуги, а также процедуры созданы ради решения задач людей и организованы ради их комфорта.
9. Деловая культура сфокусированного на человеке государства 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.
10. Эмпатичное, профессиональное и честное государство при исполнении государственных функций и предоставлении государственных услуг руководствуется следующими ценностями и соответствующими им принципами. Все перечисленные ценности и принципы взаимосвязаны и дополняют друг друга, образуя единую систему, и применяются в совокупности, а не в отрыве друг от друга.

1) **Равный доступ**

Каждый имеет **равный доступ** к услугам и функциям, возможность решить свои задачи с помощью государства, с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного человека. Обеспечено равенство возможностей каждого на государственной и муниципальной службе.

Принципы:

- Учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры
- Адаптировать функции и услуги под потребности человека

2) **Эффективность и удобство**

Для каждой жизненной ситуации разработано **удобное** решение, продукт или сервис для **эффективного** достижения необходимого результата. Если потребность клиента может быть удовлетворена без взаимодействия с государством, решение предоставляется автоматически. Каждому исполнителю государственных услуг и функций предоставлены комфортные условия для эффективной работы.

Принципы:

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

3) **Постоянное повышение качества и проактивность**

Государственные функции и услуги, а также условия работы их исполнителей, **постоянно совершенствуются**. Государство **проактивно** выявляет жизненные ситуации, требующие решений, работает над внедрением улучшений, инноваций и устранением ошибок, предвосхищая запросы и замечания.

Принципы:

- Действовать на опережение, повышая качество и устраняя ошибки
- Тестировать и внедрять инновации, экспериментировать

4) **Единство и целостность**

Все исполнители государственных функций и услуг, независимо от ведомственной принадлежности, **объединяют усилия** и эффективно сотрудничают, решая задачи человека, и обеспечивают **целостный** и предсказуемый опыт взаимодействия с государством через выбранный человеком канал связи.

Принципы:

- Выступать единой командой для решения задач человека
- Устранять межведомственные дублирования и противоречия

5) **Объективность и беспристрастность**

Результаты исследований и **объективные данные** являются основой для принятия решений и их обоснования. Исполнители государственных функций и услуг принимают **беспристрастные** решения, свободные от субъективности и предвзятости.

Принципы:

- Принимать решения, опираясь на достоверные данные
- Соблюдать последовательность в принятии решений и действиях

6) **Открытость и прозрачность**

Государство взаимодействует с человеком в **открытом диалоге**, учитывает обратную связь и понимает потребности человека. Процедуры государства **прозрачны**: информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются.

Принципы:

- Приветствовать и учитывать обратную связь, признавать существующие проблемы
- Предоставлять актуальную информацию, объяснять принимаемые решения

7) **Взаимное доверие и безопасность**

Взаимное доверие в отношениях человека и государства обеспечивается за счет осознания общих целей и уверенности в их достижении. Государство гарантирует **безопасное** взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

Принципы:

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

IV. Механизм реализации настоящей Декларации

11. Настоящая Декларация применяется в процессе трансформации государственного управления и последующего функционирования клиентоцентричного подхода при исполнении государственных функций и предоставлении государственных услуг. Клиентоцентричный подход будет поэтапно реализован во всех органах публичной власти России. Исполнители государственных функций и услуг будут следовать настоящей Декларации во всех точках взаимодействия государства и человека. Также рекомендуется учитывать ценности и принципы, утвержденные настоящей Декларацией, при разработке кодексов этики органов публичной власти и принятии кадровых решений.
12. В развитие настоящей Декларации разработаны проекты трех стандартов взаимодействия государства с различными категориями клиентов: Стандарт «Государство для людей», Стандарт «Государство для бизнеса» и Стандарт для внутреннего клиента. После прохождения экспертизы и тестирования, Стандарты будут утверждены в качестве нормативно-правовых актов, обязательных для исполнения исполнителями государственных функций и услуг.

Стандарты устанавливают требования к анализу потребностей клиентов, к проектированию и выполнению государственных функций и предоставлению

государственных услуг. Стандарты также определяют правила организации внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, а также организации работы исполнителей государственных функций и услуг, которая непосредственно влияет на удовлетворение потребностей граждан и бизнеса.

13. Для развития профессионализма и культуры государственных и муниципальных служащих и обеспечения соблюдения в их деятельности положений настоящей Декларации и принятых в ее развитие стандартов, должны проводиться регулярные тренинги и обучение, а также должна быть создана информационная система развития государственных и муниципальных служащих.
 14. Для лучшего удовлетворения потребностей человека должен быть создан и регулярно обновляться исчерпывающий реестр жизненных ситуаций, для каждой из которых должно быть разработано эффективное решение.
 15. Для выявления потребностей и особенностей групп клиентов должен быть сформирован и регулярно обновляться профиль клиентских сегментов.
 16. С целью проверки услуг, продуктов и сервисов на соответствие требованиям клиентоцентричности должна быть создана сеть лабораторий пользовательского тестирования.
 17. Для изучения уровня удовлетворенности граждан опытом взаимодействия с государством должны быть созданы системы мониторинга услуг и обратной связи. На основании регулярно обновляемых данных этих систем должны выявляться услуги и сервисы, требующие оптимизации.
-