

Слайд 1

Урок Цифры

Слайд 2

Тема урока “Клиентоцентричное государство”

Слайд 3

Очень сложно сейчас представить, как хамят продавцы или официанты. Приходя в кафе, кино, магазин, чувствуется вежливость, забота, учитываются интересы и особенности человека.

Сегодня впечатления от магазина, сам процесс покупки становятся основными при желании купить или не купить.

Слайд 4

За время пандемии, мы многое научились делать, не выходя из дома.

Сервисы по доставке еды, продуктов, одежды уже существовали. Но особенное развитие получили именно в этот период.

Сейчас такие практики постепенно перетекают и в государственное управление.

Мы свидетели того, как меняются не только требования пользователей, но и перестраивается вся система.

Слайд 5

Сегодня мы поговорим что такое клиентоцентричность, почему она важна для нас всех.

При клиентоцентричности:

1. Клиент на первом месте.
2. Государство смотрит на мир глазами своего потребителя: не понимаешь клиента — не будет успеха.
3. Здесь бережно собирают, анализируют и используют все данные о клиентах
4. Клиентоцентричные гос-ва сфокусированы на желаниях и нуждах клиента, развивают продукты и услуги вокруг этого.
5. Стратегия направлена на долгосрочные отношения с клиентом.

Клиентоориентированность - способность, направленная на определение того что хочет клиент, исполнение требований и желание превзойти ожидания каждого клиента.

**Клиентоцентричность** тесно связана с **клиентоориентированностью**.

Это определение обозначает стратегию предприятия, которая нацелена на помощь клиентам в достижении их целей, потребностей. По сути, клиентоцентричность – это практическое исполнение клиентоориентированности

Слайд 6

**ОБЫЧНЫЙ ПОДХОД:**

Вот так правильно делать. Поэтому мы будет работать только

Мне хочется смотреть сюда – здесь напишу самое важное

Должно быть понятно, что отсюда надо туда переходить

Если клиент сделал ошибку, сам виноват, пусть все переделывает

**КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНЫЙ ПОДХОД:**

Что клиент делает, когда ему нужна услуга/продукт?

Куда удобнее будет смотреть почти всем клиентам?

Какая логика будет удобнее нашим клиентам?

Клиент не виноват. Если он сделал ошибку, надо ему помочь.

Слайд 7

То есть на возможные проблемы такие как “Не нашел вход”, “банк оказался закрыт” - организация заботится заранее о своих клиентах и чтобы избежать

этого делает заметную вывеску, подробную информацию с фото «Как добраться», на сайте размещает график работы на видном месте.

#### Слайд 8

Государство также решило сделать акцент на достижении результата, а не на процедуре принятия и регистрации обращений и начала внедрять принципы клиентоцентричности в работу органов государственной власти.

Планируется набор инструментов, с помощью которых услуги, оказываемые госорганами, и их работа будут ориентированы на потребности граждан.

Это изменит подход государства к оказанию услуг, целью станет достижение удовлетворенности гражданина.

#### Слайд 9

И конечно для того чтоб все получалось, нужно обучить каждого государственного служащего. По словам представителя Министерства труда, важно не просто донести до каждого госслужащего информацию о стандартах и принципах поведения, а поменять установки и взгляды на свою роль в жизни общества.

Уже сейчас тестируются инструменты внедрения принципов клиентоцентричности, а также результатом будет создание критериев оценки эффективности этих инструментов для масштабирования проекта.

В этом участвуют Минэкономразвития, Минфин, Минцифры, Минтруд, ФНС и другие.

#### Слайд 10

Пример: в некоторых организациях есть свои кодексы работы. В них обычно сформулированы и сообщены права клиентов:

- » время ожидания не более 10 минут
- » доброе и уважительное отношение персонала
- » наличие свежей питьевой воды, чистого туалета, детского уголка и Wi-Fi
- » чистота помещений
- » возможность оценить качество услуг.

Кодекс размещают на входе, и указывают номер телефона вышестоящих органов по которому можно позвонить в случае нарушения.

## Слайд 11

А Что такое продукт или услуга - это ценность, созданная для удовлетворения определенных потребностей клиента.

Кто такие клиенты?

-Это те лица, для которых продукт или услуга имеют ценность.

Клиентоцентричный продукт или сервис предназначен для разных клиентов. Такой продукт интуитивно понятен, с ним процесс проходит быстро, легко и комфортно.

## Слайд 12

Цифровые формы могут существенно облегчить жизнь людям, государство работает над созданием удобных понятных сервисов и вот одни из них:

Супер сервисы:

- Оформление пособий и льгот
- Регистрация ДТП Оформление европротокола онлайн
- Заявление в правоохранительные органы
- Единое мобильное приложение для звонков в 112
- Цифровой полис ОСАГО/КАСКО
- Цифровой полис ОМС/ДМС
- Цифровой больничный
- Цифровая трудовая книжка
- Цифровой охотничий билет, выдача квот

- Онлайн оплата в школах, детских садах, кружках и секциях
- Онлайн расчет размера пенсии
- Упрощение оформления кредита, кредитная история
- Онлайн оплата штрафов, налогов и взысканий, снятие ограничений
- Получение субсидий и оформление других мер государственной и муниципальной поддержки бизнеса

### Слайд 13

Предоставлен бесплатный доступ к аудиокнигам из школьной программы по литературе и списку по внеклассному чтению.

Почта России – сервис бесконтактной доставки посылок до двери и другие почтовые услуги, которые актуальны для современной эпидемиологической ситуации.

### Слайд 14

Какие вы знаете сервисы которые помогают государству лучше понимать и помогать жителям?

Что вы бы предложили?

### слайд 15

спасибо.