

Голик Наталья Анатольевна

начальник отдела лицензирования и государственной аккредитации

Мордовкина Надежда Вячеславовна

заместитель министра – начальник управления общего образования

и регламентации образовательной деятельности

Министерство образования и науки Тамбовской области

г. Тамбов, Тамбовская область

DOI 10.31483/r-126279

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

***Аннотация:** в статье определен спектр актуальных вопросов, связанных с качеством предоставления государственных услуг в сфере образования и практикой внедрение клиентоцентричного подхода в государственное управление. Основными материалами для исследования послужили федеральные и региональные нормативно-правовые акты, отражающие направления образовательной государственной политики в целом. Кроме того, представлен анализ региональной практики внедрения принципов клиентоцентричности при предоставлении государственных услуг в сфере образования на примере министерства образования и науки Тамбовской области.*

***Ключевые слова:** образовательная услуга, клиентоцентричность, клиентоцентричный подход, государственные услуги, качество предоставления государственных услуг, внешний клиент, внутренний клиент.*

Российская система образования на протяжении последних 30 лет находится в непрерывном процессе реформирования. Постсоветские изменения 1990-х гг. привели к тому, что образование стало трактоваться как «услуга». Несмотря на то, что из Федерального закона №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» понятие «образовательная услуга» было исключено, однако, на

наш взгляд, противоречия между образованием как «услугой» и «социальным благом» являются важной частью образовательной политики.

Следует отметить, что национальные системы образования, их структурные элементы зависят от экономического, политического, социального уровней развития общества, поэтому любая система образования транслирует те нормы и ценности, которые доминируют в обществе.

Термин «государственная политика в области образования» или «государственная образовательная политика» прочно занял свое место в ряду таких укоренившихся терминов, как «внутренняя политика», «внешняя политика», «экономическая политика», «военная политика» в 1960–1970-х гг. [2].

В силу своей некоммерческой природы образование исторически всегда зависело от государства, которое уделяло ему большое внимание. Еще в древности Аристотель подчеркивал, что образование есть функция государства, осуществляемая им для вполне определенных целей [1].

В современном российском обществе государственная образовательная политика является приоритетным направлением в общественном развитии страны. Огромное значение сегодня уделяется обсуждению «Стратегии развития образования до 2036 года и в перспективе до 2040 года». Не случайно, работу над Стратегией возглавил министр просвещения Сергей Сергеевич Кравцов, а курирует этот вопрос заместитель председателя Правительства Российской Федерации Дмитрий Николаевич Чернышенко. Президент Владимир Путин поручил Правительству совместно с Администрацией Президента и Российской академией наук представить проект Стратегии развития образования до 1 марта 2025 года. Сейчас идет активная работа над этим основополагающим документом, целью которого является создание современной и гибкой образовательной системы, которая будет соответствовать потребностям страны для достижения суверенитета и лидерства.

Предоставление государственных услуг – актуальное направление в деятельности государственных структур, в том числе региональных министерств и

ведомств. В настоящее время в системе публичного управления возрастает важность вопроса повышения эффективности и качества предоставления государственных услуг. Несмотря на то, что в нормативных документах само образование перестало трактоваться как «услуга», предоставление качественных государственных услуг в сфере образования остается очень актуальным. Актуальность этой темы обусловлена возрастающей ролью и количеством предоставляемых государственных услуг, а также принимаемых решений на основе электронного представления данных, имеющих юридические последствия для получателей государственных услуг.

Основной целью административной реформы является переход к качественно новой модели управления с ориентацией на интересы и запросы граждан. Для достижения этой цели требуется создать эффективную инфраструктуру предоставления государственных и муниципальных услуг, которая гарантировала бы обеспечение максимального удовлетворения нужд населения.

В системе образования Тамбовской области государственные услуги предоставляются Министерством образования и науки Тамбовской области, а также подведомственными ему организациями. Министерство образования и науки Тамбовской области (далее – Министерство) является органом государственной власти, осуществляющим управление в сфере образования. Входит в систему исполнительных органов Тамбовской области, является правопреемником управления образования и науки Тамбовской области.

Качество государственных и муниципальных услуг определяется, прежде всего, уровнем доступности, открытости (прозрачности), оперативности предоставления публичных услуг, оценки эффективности и результативности деятельности органов государственного и муниципального управления, во всех сферах общественной жизни. Это особенно важно при предоставлении государственных услуг в сфере образования.

Тенденции административной реформы в России в последние десятилетия позволяют говорить, что стратегические цели развития страны содержат положения, характеризующие качество предоставления государственных услуг.

Вопрос повышения качества предоставления государственных услуг в системе государственного управления далеко не новый, и работа по его решению началась и ведется давно. Начиная с 2003 года были приняты важные решения по реализации административной реформы в Российской Федерации.

В Послании Президента Российской Федерации В.В. Путина Федеральному Собранию Российской Федерации от 16 мая 2003 года (далее – Послание) в качестве основной задачи, главной стратегической цели было определено достижение высокой конкурентоспособности страны во всех сферах и на всех уровнях.

В целях реализации положений Послания Указом Президента РФ от 23 июля 2003 года №824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах» определены приоритетные направления административной реформы. Среди них можно выделить следующие:

- исключение дублирования функций и полномочий федеральных органов исполнительной власти;
- организационное разделение функций, касающихся регулирования экономической деятельности, надзора и контроля, управления государственным имуществом и предоставления государственными организациями услуг гражданам и юридическим лицам;
- завершение процесса разграничения полномочий между федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, оптимизация деятельности территориальных органов федеральных органов исполнительной власти [3].

Анализ принятых решений по реализации государственной политики на протяжении нескольких десятилетий показывает, что одним из главных условий социально-экономического развития России сегодня является реформирование системы государственного управления в социальной сфере, в том числе в системе образования.

В 2020 году в целях обеспечения устойчивого экономического и социального развития Российской Федерации определены национальные цели и установлены целевые показатели, характеризующие их достижение к 2030 году [4]

В рамках национальной цели «Цифровая трансформация» одними из целевых показателей являются следующие: «достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления» и «увеличение доли массовых социально значимых услуг, доступных в электронном виде, до 95 процентов».

В 2021 году дан старт федерального проекта «Государство для людей». Руководит федеральным проектом заместитель Министра экономического развития Российской Федерации Алексей Херсонцев, курирует заместитель председателя Правительства Российской Федерации – руководитель аппарата Правительства Российской Федерации Дмитрий Григоренко. Основными его целями являются клиентоцентричность государственных органов при предоставлении государственных услуг и повышение качества жизни, помощь гражданину в различных жизненных ситуациях. При этом взаимодействие отдельно взятого человека с государством должно быть быстрым, понятным и простым.

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2024 года №309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года» определены семь национальных целей, среди которых «цифровая трансформация государственного и муниципального управления, экономики и социальной сферы». Так, для достижения этой национальной цели установлены следующие целевые показатели:

- достижение к 2030 году «цифровой зрелости» государственного и муниципального управления, ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, предполагающей автоматизацию большей части транзакций в рамках единых отраслевых цифровых платформ и модели управления на основе данных с учетом ускоренного внедрения технологий обработки больших объемов данных, машинного обучения и искусственного интеллекта;

- увеличение к 2030 году до 99 процентов доли предоставления массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг в электронной

форме, в том числе внедрение системы поддержки принятия решений в рамках предоставления не менее чем 100 массовых социально значимых государственных услуг в электронной форме в проактивном режиме или при непосредственном обращении заявителя, за счет внедрения в деятельность органов государственной власти единой цифровой платформы;

– формирование системы подбора, развития и ротации кадров для органов государственной власти и органов местного самоуправления на основе принципов равных возможностей, приоритета профессиональных знаний и квалификаций, включая механизмы регулярной оценки и обратной связи в рамках единой цифровой платформы;

– обеспечение к 2030 году повышения уровня удовлетворенности граждан качеством работы государственных и муниципальных служащих и работников организаций социальной сферы не менее чем на 50 процентов.

На сегодняшний день Правительство Российской Федерации завершило формирование единого плана по достижению национальных целей развития до 2030 года и на перспективу до 2036 года. Он станет главным ориентиром в работе Правительства, министерств, ведомств, региональных органов власти, институтов развития по выполнению задач, поставленных Президентом.

Федеральным проектом «Государство для людей», сформированным на основании инициативы социально-экономического развития Российской Федерации и в рамках реализации плана по достижению национальных целей развития в 2021 году, дан старт внедрения принципов клиентоцентричности в государственном управлении.

Клиентоцентричный подход, заимствованный из бизнес-среды, представляет собой модель оказания услуг, ориентированных на каждого конкретного «клиента» (гражданина), путем постоянного улучшения взаимодействия с ним [5].

Основной целью федерального проекта является повышение качества жизни каждого человека и уровня доверия граждан, организаций, государствен-

ных органов через качественное изменение подходов к работе с людьми для решения их жизненных ситуаций, простого и быстрого решения проблем, проактивного информирования о новых возможностях, возникающих в государстве. Очень важно сосредоточить работу органов власти вокруг интересов конкретного человека, сделать их более внимательными к запросам граждан. Можно говорить о формировании клиентоцентричной культуры и реинжиниринге процессов взаимодействия государства со всеми категориями граждан и бизнеса, а также о трансформации государственного управления в целом.

Анализ набора альтернативных решений задачи повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в сфере образования позволяет определить в качестве приоритетной работы по оптимизации государственных услуг в целях соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности.

Характеристиками клиентоцентричных услуг можно назвать следующие:

- предварительная запись в предоставляющий услугу орган, для подачи документов;
- замена и дополнение документов в процессе рассмотрения заявления – без отказа в предоставлении услуги;
- объяснение причины отказа в получении / предоставлении услуги в простой форме;
- выбор удобного формата уведомлений о статусе услуги (почтовая доставка, смс, электронная почта и др.);
- получение полной и достоверной информации об услуге, в том числе о наличии госпошлины и ее уплате.

Следует отметить, что важным этапом реализации федерального проекта «Государство для людей» является формирование плана оптимизации и плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления услуг является

Так, в министерстве образования и науки Тамбовской области создана проектная команда, в состав которой входят руководители структурных подразделе-

ний Министерства, руководители подведомственных Министерству организаций. Рабочая группа реализует «Дорожную карту» по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства.

Также задачами проектной команды является разработка предложений по формированию и актуализации перечня мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность государственного органа; утверждение и актуализация (при необходимости) «дорожной карты», обеспечение мониторинга хода реализации мероприятий и рассмотрение сводной информации о ходе внедрения клиентоцентричности, а также разработка предложений по определению эффективности проводимой работы.

В рамках проводимой работы по повышению качества предоставления государственных услуг разработаны мероприятия («Дорожная карта») по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность министерства образования и науки Тамбовской области на 2025 год, которая включает мероприятия, сроки реализации, а также ответственных за реализацию каждого мероприятия по следующим направлениям (блокам):

- общеорганизационные мероприятия;
- кадровый блок;
- блок по внедрению Стандартов «Государство для людей», «Государство для бизнеса» (процессы предоставления государственных услуг, процессы предоставления мер государственной поддержки);
- процессы рассмотрения обращений и запросов;
- процессы обеспечения доступа к информации о деятельности ведомства;
- процессы взаимодействия с внутренним клиентом;
- процессы взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, по иным вопросам взаимодействия.

В 2024 году Министерством образования и науки Тамбовской области проведен сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов

процессом предоставления услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, а также использования сервисов ведомства (далее – оценка удовлетворенности). Сбор и анализ обратной связи проведен в разрезе двух направлений. Оценка обратной связи проведена в отношении 15 государственных услуг, предоставляемых Министерством и подведомственными ему организациями.

Первый блок связан с оценкой удовлетворенности внешних клиентов (заявителей) и включает предоставление государственных услуг, рассмотрение обращений и запросов, обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства.

Второй блок связан с оценкой удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, предоставляющих услугу) и включает межведомственное и внутриведомственное взаимодействие, рассмотрение обращений и выполнение запросов, организацию нормотворческой деятельности внутри Министерства, отдельные кадровые процессы.

Внешний клиент определяется, как физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент понимается, как сотрудник Министерства, взаимодействующий с внешними клиентами от лица Министерства.

Анализ данных позволяет выявить наиболее востребованные государственные услуги:

- аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Тамбовской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность;

- предоставление информации о предварительных результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования.

По обеим услугам наблюдается стабильно высокие значения востребованности услуг.

По услуге «Предоставление информации о предварительных результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» количество обращений прямо пропорционально количеству выпускников, участвующих в государственной итоговой аттестации, и не может регулироваться административными мероприятиями со стороны Министерства, так как зависит от текущего контингента обучающихся.

По услуге «Аттестация педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность и находящихся в ведении Тамбовской области, педагогических работников муниципальных и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность» отметим, что с 2024 года квалификационная категория устанавливается со статусом «бессрочная», следовательно, по данной услуге количество обращений будет уменьшаться.

Сбор данных для исследования проведен методом анкетирования потребителей государственных услуг, обратившихся лично в министерство образования и науки Тамбовской области за их получением, а также онлайн-опроса по ссылке на анкеты.

Всего в опросе приняли участие 7220 респондентов, которым необходимо было ответить на вопросы и выразить мнение о качестве полученной услуги. Результаты проведенной оценки обратной связи помогли выявить проблемы, претензии («боли») при взаимодействии с клиентами, что, в свою очередь, будет положено в основу разработки мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности заявителей.

По итогам проведенного анализа установлено высокое значение доли респондентов по показателям общего уровня удовлетворенности направлением деятельности Министерства:

- удовлетворенность взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом;
- удовлетворенность взаимодействием с представителями Министерства (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при получении государственной услуги);
- удовлетворенность государственной услугой, которая была предоставлена.

Кроме того, анализ результатов обратной связи дает оценку отдельных параметров взаимодействия заявителя для получения государственной услуги с государственным органом: например, доступность услуги, процесс получения информации об услуге, процесс получения информации о месте и условиях предоставления услуги, контакт с сотрудниками Министерства, оказывающими услугу, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, результат получения услуги и оперативность его получения, способ его получения, оперативность предоставления услуги, полнота её предоставления, удовлетворенность условиями предоставления услуги (комфортность помещения, удобство сервиса), что не понравилось в полученной услуге и др.).

Результаты проведенной оценки обратной связи будут использованы для проектирования и реинжиниринга процессов в Министерстве в целях повышения качества предоставления государственных услуг:

- создания или доработки процессов предоставления услуг;
- создания или доработки подсистем, сервисов, структуры официального сайта Министерства, информационных систем, используемых для предоставления услуг;
- предложений о доработке единого портала предоставления государственных и муниципальных услуг (функций), государственных информационных систем;

- подготовки предложений по изменению нормативно-правового регулирования порядка предоставления услуг;
- принятия и изменения правовых актов Министерства.

Таким образом, считаем, что внедрение принципов клиентоцентричности в государственное управление позволит оптимизировать и внутренние процессы деятельности государственного органа, и решить задачи повышения качества предоставления государственных услуг.

Список литературы

1. Баранников А.В. Основные направления образовательных реформ и изменения законодательства в области образования / А.В. Баранников // Стандарты и мониторинг в образовании. – 2000. – №2.
2. Исследования высшего образования: концепт метафундаментализма: монография / И.В. Налетова; Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина. – Тамбов: ТГУ им. Г.Р. Державина, 2005. – 306 с. EDN QVDQNZ
3. Указ Президента РФ от 23 июля 2003 года №824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003–2004 годах».
4. Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 года №474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года».
5. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: навигатор цифровой трансформации / под ред. О.В. Линник, А.В. Ожаровского, М.С. Щклярук. – М.: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. – С. 16.