

Улендеева Наталья Ивановна
канд. пед. наук, доцент
ФКОУ ВО «Самарский юридический институт ФСИН России»
г. Самара, Самарская область

**ПУТИ РЕАЛИЗАЦИИ КОНЦЕПЦИИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ УИС
В УСЛОВИЯХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБУЧЕНИЯ
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ В ЭЛЕКТРОННО-ИНФОРМАЦИОННОЙ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВУЗА»**

Аннотация: в статье рассматриваются подходы к применению принципов клиентоцентричности в управлении образовательным процессом через электронную информационно-образовательную систему в условиях обучения преподавателей на курсах повышения квалификации по дополнительной образовательной программе «Организация работы в электронно-информационной образовательной среде вуза».

Ключевые слова: клиентоцентричность, уголовно-исполнительная система, обучение, новые подходы взаимодействия, участники образовательных отношений.

Клиентоцентричность как новый подход в работе персонала уголовно-исполнительной системы (УИС) рассматривается как концепция развития ведомства для удовлетворения интересов и потребностей людей [1].

В нормативном правовом поле под «клиентоцентричным подходом» понимается подход, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия с ним для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания [2].

Анализируя основные положения приказа ФСИН России от 28.02.2023 №123 «Об утверждении организационной модели развития клиентоцентрично-

сти в Федеральной службе исполнения наказаний», следует выделить некоторые принципы клиентоцентричности, которые применяются в работе УИС [2]:

– равный доступ к условиям организации взаимодействия с УИС, что подразумевает учёт особенностей каждого клиента при подготовки различных форм взаимодействия с УИС, обеспечение возможности беспрепятственного обращения клиента в различные подразделения и службы ФСИН;

– эффективность и удобство как принципы обеспечения взаимодействия и скорости при обращении в УИС, создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом своих потребностей;

– постоянное повышение качества и проактивность как формы улучшения процессов предоставления услуг и исполнения функций по исполнению наказаний, проактивное предоставление услуг и исполнение функций при наличии объективной возможности и согласии клиента в рамках жизненной ситуации;

– единство и целостность как вовлечённость внутренних клиентов в деятельность УИС, устранение дублирующих процедур при внутриведомственном и межведомственном взаимодействии;

– объективность и беспристрастность при принятии решений, опираясь на достоверные данные;

– открытость и прозрачность по предоставлению актуальной информации, объяснение принимаемых решений, ориентация на учёт обратной связи;

– взаимное доверие и безопасность при обеспечении конфиденциальности при взаимодействии УИС с клиентом, отсутствие рисков для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации при получении клиентом услуг и исполнении функций УИС.

Следовательно, внедрение принципов клиентоцентричности в УИС предоставляет возможность провести пенитенциарной системе «реструктуризацию» принципов выполнения функций, что скажется на повышении удовлетворённости внешних клиентов качеством взаимодействия с УИС, развитием профессиональной (служебной) культуры в системе, повышение уровня мотивации и во-

влечёности работников, что улучшает их профессиональную деятельность, повышении удовлетворённости работников УИС условиями службы, повышение уровня взаимопонимания между работниками УИС, формирование и поддержание дружелюбной среды в коллективе, что снижает издержки на реализацию услуг и функций системы, повышении престижа уголовно-исполнительной системы [2].

Раскрывая содержание некоторых мер, которые могут помочь в реализации клиентоцентричного подхода в УИС, П. В. Тепляшин выделяет внедрение новых технологий по проектированию и реинжинирингу внутриведомственных процессов, в том числе направленных на внешнего клиента, применение клиентоцентричного подхода в кадровой и воспитательной работе, использование Правил внутреннего распорядка, Кодекса этики и служебного поведения сотрудников и федеральных государственных гражданских служащих уголовно-исполнительной системы, а также других нормативных правовых актов и организационно-распорядительных документов, соблюдение принципов клиентоцентричности, таких как равный доступ, эффективность и удобство, постоянное повышение качества и проактивность, единство и целостность, объективность и беспристрастность, открытость и прозрачность, взаимное доверие и безопасность, создание доверительных взаимоотношений между осуждёнными и персоналом, при которых индивидуальные особенности личности осуждённого, его потребности и психологические установки хорошо известны сотруднику [3].

Изучение возможностей для реализации принципов клиентоцентричности при внедрении элементов электронной информационной образовательной среды вуза позволила нам выделить некоторые пути выстраивания образовательного процесса с преподавателями ведомственных образовательных организаций, обучающихся по дополнительной программе – программе повышения квалификации «Организация работы в электронной информационно-образовательной среде вуза» [4]:

1) выстраивание коммуникаций между всеми участниками процесса без выхода из единой системы. Для этого можно использовать мессенджеры, чаты, TODO-панели, средства email-рассылок. Важно учитывать вопросы информационной безопасности и защиты авторского права;

2) проработка системы обратной связи и увязка её с применением результатов. Например, опрос о качестве учебного курса или оценке деятельности преподавателя должен иметь сценарии применения результатов для образовательного учреждения и участников процесса;

3) использование системы LMS. Она позволяет контролировать успеваемость и прогресс участников, предлагать им персональную траекторию обучения;

4) применение возможностей электронного курса. В нём могут быть система навигации по программе, видеолекции, презентации, ссылки на внешние образовательные ресурсы и инструменты, задания с подробными инструкциями и другая информация;

5) организация самостоятельной работы в дистанционном режиме. Она может включать освоение предоставленного преподавателем материала, поиск ответов на проблемные вопросы в учебной литературе, выполнение практических работ, решение и разбор кейсов и другое.

На современном этапе вузы уже активно применяют некоторые технологии для реализации клиентоцентричности [6]: суперсервис «Поступление в вуз онлайн» позволяет абитуриентам подавать документы в образовательную организацию в электронном формате без личного посещения; система обратной связи помогает выявлять сильные стороны и болевые точки в построении образовательного процесса и периода обучения в вузе; персонализация взаимодействия обеспечивает наличие, например, персонального консультанта, учёт личных обстоятельств; дистанционные образовательные технологии дают возможность получать знания из любой точки мира, общаться с преподавателем во время занятий и в учебных чатах; использование искусственного интеллекта,

4 <https://phsreda.com>

например, «Навигатор возможностей», анализирует профиль и интересы обучающегося и на основе этого формирует предложения по наиболее подходящим конкурсам и программ для обучения.

Список литературы

1. Бажанов С.А. О проведении самооценки профессиональных и личных качеств сотрудников кадровых служб, ответственных за внедрение кадровых технологий во ФСИН России / С.А. Бажанов, Р.М. Жиляев // Право и управление. – 2023. – №4. – С. 135–138. – DOI 10.24412/2224-9133-2023-4-135-138. – EDN MIYTVC
2. Концепция внедрения принципов клиентоцентричности в Федеральной службе исполнения наказаний (утв. ФСИН России 12 сентября 2022 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/409041884/> (дата обращения: 09.06.2025).
3. Тепляшин П.В. Клиентоцентричный подход в уголовно-исполнительной системе: вопросы правовой обусловленности и проблемы юридической регламентации / П.В. Тепляшин // V Меж. пен. форум «Преступление, наказание, исправление»: сб. тезисов выступлений и докладов участников (17–19 ноября 2021 года). – Т. 1. – Рязань: Академия ФСИН России, 2021. – С. 260–265. – EDN CKTYQY
4. Клиентоцентричность при внедрении элементов цифровой образовательной среды: образовательный опыт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dzen.ru/a/ZgQPHhw7tS5Gg4kA> (дата обращения: 09.06.2025).
5. Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Ценности клиентоцентричности в управлении организацией» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ino.sfu-kras.ru/sites/.pdf> (дата обращения: 09.06.2025).
6. Балацкий Е.В. Концепция клиентоцентричности в сфере высшего образования: российский и международный опыт реализации / Е.В. Балацкий, Н.А.

Екимова // JER. – 2023. – №1. – С. 6–22. – DOI 10.17835/2078-5429.2023.14.1.006-022. – EDN AXJTKQ