

## Социально-психологический портрет клиентоцентричного государственного служащего

Научный руководитель – Чирковская Елена Георгиевна

*Лукашева Ксения Алексеевна*

*Аспирант*

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Институт высшая школа государственного управления, Москва, Россия

*E-mail: kseni.batova@mail.ru*

В перечень инициатив социально-экономического развития России входит блок «Государство для граждан», который подразумевает развитие клиентоцентричности, т.е. сосредоточение работы органов власти вокруг интересов конкретного человека, проявление большего внимания к запросам граждан [4]. Повышение клиентоцентричности становится одним из ключевых направлений дальнейшего совершенствования и развития системы государственного управления в РФ [4].

В настоящее время существует ряд научных исследований, посвященных изучению клиентоориентированности и клиентоцентричности в организации. Клиентоцентричный подход на государственной службе изучен в меньшей степени, однако его изучают такие исследователи как С.Э. Мартынова и С.А. Еварович [2], Н.М. Сладкова и О.А. Воскресенская [3], В. Н. Южаков и А. Н. Покида [4; 5]. Кроме того, на базе РАНХиГС при Президенте РФ был создан навигатор цифровой трансформации, раскрывающий клиентоцентричный подход в государственном управлении [1].

Несмотря на это, до сих пор в отечественной литературе не уделялось значительного внимания социально-психологическим аспектам внедрения клиентоцентричности, а также требованиям к государственным служащим, реализующим клиентоцентричный подход [4].

В рамках реализации стратегии клиентоцентричности разработаны декларации и стандарты, где прописаны принципы и ценности, которым должны следовать государственные служащие [6].

С переходом государственного управления на клиентоцентричную модель, происходит формирование нового типа государственного служащего – госслужащего, реализующего клиентоцентричный подход, или клиентоцентричного госслужащего. Можно предположить, что государственный служащий такого типа должен обладать определенными качествами и демонстрировать особенное поведение, однако исследования на эту тему еще не проводились.

Целью данной работы стало изучение социально-психологического портрета и формирование образа государственного служащего, реализующего клиентоцентричный подход. Были изучены научные статьи и исследования современных отечественных и зарубежных авторов, декларация, стандарты клиентоцентричности и другие сопутствующие документы. Проведен опрос граждан о качествах клиентоцентричного госслужащего. Проведен сравнительный и статистический анализ, систематизация и классификация полученной информации.

Было выявлено, что по мнению граждан, социально-психологический портрет клиентоцентричного госслужащего, включает в себя такие качества, как готовность помогать, добросовестность, терпимость, компетентность, коммуникабельность, включенность в проблему, открытость, эмпатия, аккуратность, гибкость, тактичность, активность, настойчивость, ответственность, отзывчивость, критичность мышления, решительность, верность, стрессоустойчивость, оперативность.

После анализа всех полученных данных, по результатам опроса граждан, а также исходя из принципов и ценностей, отраженных в декларации клиентоцентричности, было выделено восемь групп качеств и поведенческих проявлений, составляющих социально-психологический портрет клиентоцентричного госслужащего:

1. Профессионализм (повышение качества работы, эффективность, компетентность, проактивность, объективность, беспристрастность, активность, скорость оказания услуги, репутация, мобильность, оперативность, организованность, ориентация на клиента).
2. Нравственные качества (честность, доверие, безопасность, открытость, прозрачность, ответственность, дисциплина, верность, услужливость, верность и преданность Государству, совесть, справедливость, человечность).
3. Волевые качества (целеустремленность, настойчивость, решительность, деятельность; отрицательные: лень, безынициативность).
4. Эмпатия (сопереживание, сострадание, забота, готовность помочь)
5. Когнитивные навыки (умение работать с информацией, внимательность, интеллект, трезвый ум, широкий кругозор, чувство юмора, аналитические навыки)
6. Навыки взаимодействия (общительность, тактичность, вежливость, умение слушать, коммуникабельность)
7. Эмоциональные качества (спокойствие, уравновешенность; отрицательные: агрессия, злость, импульсивность, раздражительность)
8. Отсутствие формализма (стремление автоматизировать процессы, отказ от излишней бюрократизации; отрицательные: волокита, формализм, бюрократизм)

На основании этих групп была представлена теоретическая модель поведения государственного служащего, реализующего клиентоцентричный подход. В модель входят восемь составляющих, соответственно: компетентностная, нравственная, волевая, эмпатийная, когнитивная, коммуникативная, аффективная и организационно-деятельностная.

Таким образом, был составлен образ, изучен социально-психологический портрет и представлена поведенческая модель государственного служащего, реализующего клиентоцентричный подход. Полученные результаты несут практическую пользу, и могут быть использованы при внедрении стратегии «Государство для граждан», при внедрении принципов и ценностей клиентоцентричности в ведомства и организации, а также при составлении планов обучения и повышения квалификации госслужащих, реализующих клиентоцентричный подход.

### Источники и литература

- 1) Клиентоцентричный подход в государственном управлении: Навигатор цифровой трансформации / под ред. О.В. Линник, А.В. Ожаровского, М.С. Шклярук. М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2020.
- 2) Мартынова С.Э., Еварович С.А. Коммуникативные компетенции госслужащего в сервисном государстве // Коммуникология. 2021. №4. С. 83-95.
- 3) Сладкова Н. М., Воскресенская О. А. Стандартизация и цифровизация кадровых процессов в органах государственной власти с учетом принципа клиентоцентричности // Государственная служба. 2021. №5 (133). с. 80-91.
- 4) Южаков В. Н., Добролюбова Е. И., Покида А. Н., Зыбуновская Н. В. Клиентоцентричность государственного контроля: оценка граждан // Вопросы государственного и муниципального управления. 2022. №3. с. 38-60.
- 5) Южаков В. Н., Покида А. Н., Масленникова Е. В. Клиентоцентричность государственного контроля: динамика оценок представителей частного бизнеса по итогам

соц опросов // Вопросы государственного и муниципального управления. 2023. №4.  
С. 7-37.

- 6) Сайт Министерства экономического развития РФ <https://www.economy.gov.ru/>