8 (495) 698-63-64
8 (800) 234-55-22
seminar@finkont.ru
www.finkont.ru

Клиентоцентричность в государственном управлении

Программа курса предлагает актуальные инструменты и методики для создания клиентоориентированных сервисов и повышения качества государственных услуг. Участники изучат принципы клиентоцентричной стратегии, методы управления клиентским опытом и подходы к оптимизации государственных процессов. Обучение включает теоретические блоки и практические задания, направленные на формирование профессиональных компетенций в данной области.

Дата проведения: Открытая дата

Вид обучения: Курс повышения квалификации

Формат обучения: Дневной

Срок обучения: 3 дня

Продолжительность обучения: 24часа

Место проведения: г. Москва, ул. Золотая, д. 11, бизнес-центр «Золото», 5 этаж. Всем участникам высылается подробная схема проезда на семинар.

Для участников предусмотрено: Методический материал, кофе-паузы.

Документ по окончании обучения: По итогам обучения слушатели, успешно прошедшие итоговую аттестацию по программе обучения, получают Удостоверение о повышении квалификации в объеме 24 часов (в соответствии с лицензией на право ведения образовательной деятельности, выданной Департаментом образования и науки города Москвы).

Для кого предназначен

Руководителей в области определения политики и планирования деятельности администраций и муниципальных образований, государственных и муниципальных служащих, руководителей структурных подразделений, консультантов по вопросам взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти, консультантов по вопросам взаимодействия с населением, аналитиков общественного мнения, руководителей отделов кадров, служб по работе с персоналом, представителей некоммерческих организаций и всех заинтересованных в повышении качества государственного обслуживания.

Цель обучения

Совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для успешной реализации клиентоцентричного подхода в государственном управлении с целью создания полезных, удобных и востребованных гражданами продуктов и услуг.

Особенности программы

В рамках федерального проекта «Государство для людей» в работу органов власти всех уровней активно внедряется клиентоцентричный подход, направленный на сближение государственных организаций и граждан. Разработаны и утверждены «дорожные карты» по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность госорганов.
До конца 2024 года стандарты клиентоцентричности будут внедрены во всех федеральных и региональных органах исполнительной власти.
По итогам курса слушатели должны уметь разрабатывать и внедрять клиентоориентированные стратегии, анализировать и оптимизировать государственные процессы, работать с клиентским опытом, а также применять полученные знания для повышения эффективности деятельности государственных и муниципальных учреждений.

Это мероприятие можно заказать в корпоративном формате (обучение сотрудников одной компании).

Программа обучения

Составляющие клиентоцентричности в-государственном и-муниципальном управлении.

- Основы клиентоцентричности: что такое клиентоцентричность, какие принципы лежат в-ее-основе, почему это важно для государственной гражданской службы.
- Культура мышления и-ценности клиентоцентричности.
- Понятие внешней и-внутренней клиентоцентричности, их-связь и-влияние друг на-друга.
- Федеральный проект «Государство для людей». Цели и задачи, организационная модель.
- Дизайн-мышление: основы метода.
- Государственные стандарты в-области клиентоцентричности.

Основные принципы клиентоориентированного подхода в-государственном управлении.

- Методы и-инструменты анализа потребностей клиентов.
- Проектирование и-оптимизация государственных сервисов.
- Оценка качества государственных услуг и-улучшение их-качества.
- Управление клиентским опытом и-удовлетворенностью клиентов.
- Разработка дорожной карты внедрения клиентоцентричности. Основные блоки.

Методы повышения качества предоставления государственных и-муниципальных услуг.

- Коммуникации с-клиентами: какие каналы коммуникации используются на-государственной гражданской службе, какие навыки нужны для эффективного общения с-клиентами, как решать конфликты и-проблемы.
- Управление клиентским опытом: как улучшить клиентский опыт на-государственной гражданской службе, какие методы и-инструменты используются для управления клиентским опытом.
- Культура обслуживания: как создать культуру обслуживания на-государственной гражданской службе, какие принципы и-ценности должны быть в-ее-основе, какие методы и-инструменты используются для развития культуры обслуживания.
- Доступность продуктов и-сервисов: доступность госуслуг и-решений для пользователей, базовые рекомендации, клиентоцентричность и-стандарты, разработка продуктов и-сервисов по-стандартам.

Практика предоставления государственных и муниципальных услуг на основе клиентоцентричного подхода.

- Клиентский сервис. Стандарты клиентоцентричности.
- Устные и письменные коммуникации со сложными клиентами.
- Разрешение конфликтных ситуаций.

Деловая игра «Жизненные ситуации».

- Из чего состоит ЖС, что это такое.
- Примеры ЖС из практики.
- Что такое домены и что необходимо учитывать при проектировании клиентоцентричных информационных систем.

Функциональное и процессное управление при внедрении принципов клиентоцентричности.

- Реинжиниринг и оптимизация процесса. Цели и задачи реинжиниринга.
- Картирование процесса.
- Анализ процесса, инструменты:
  - анализ шагов процесса;
  - поиск потерь;
  - диаграмма Исикавы («Рыбья кость»);
  - диаграмма «5 почему».

Мозговой штурм и выработка инициатив по улучшению процесса.

Составление карты будущего состояния.

Преподаватели

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ
Эксперт в области клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении.