

**Байрамкулов Казбек Ибрагимович , магистрант 3 года  
заочной формы обучения  
направление 38.04.04 – «ГМУ»**

**Научный руководитель: Магулаева Аминат Аршабиевна, к.б.н. доцент  
ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет  
имени У.Д. Алиева» Россия, г. Карачаевск**

**КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ В СИСТЕМЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ  
УСЛУГ СЕТИ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ  
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**Аннотация.** В рамках темы исследования будут выявлены особенности клиентоориентированности предоставления государственных и муниципальных услуг в сети многофункциональных центров региона, а также обозначены современные подходы информационно-коммуникационного взаимодействия органов публичной системы Карачаево-Черкесии.

**Ключевые слова:** Государство, клиент, услуга, информация, публичная власть, система, закон, Карачаево-Черкесская республика, Российская Федерация.

**Bayramkulov Kazbek Ibragimovich, 3rd year master's student,  
correspondence course 38.04.04 - "GMU"  
Scientific supervisor: Magulaeva Aminat Arshabievna, PhD in Biology,  
associate professor  
Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education  
"Karachay-Cherkess State University named after U.D. Aliyev"  
Russia, Karachayevsk**

# CUSTOMER ORIENTATION IN THE SYSTEM OF PROVIDING STATE AND MUNICIPAL SERVICES OF THE NETWORK OF MULTIFUNCTIONAL CENTERS OF THE KARACHAY-CHERKESS REPUBLIC

**Abstract.** Within the framework of the research topic, the features of customer focus in the provision of state and municipal services in the network of multifunctional centers of the region will be identified, as well as modern approaches to information and communication interaction of public bodies of the Karachay-Cherkessia public system will be outlined.

**Key words:** State, client, service, information, public authority, system, law, Karachay-Cherkess Republic, Russian Federation.

В мировом сообществе существуют аналоги предоставления государственных услуг в рамках единых стандартов, положительный опыт перенимает РФ и ее регионы.

Карачаево-Черкесия динамично вписалась в процессы осуществления административных реформ и по аналогу других регионов создала на своей территории сеть многопрофильных центров оказания государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональный центр Карачаево-Черкесии имеет свой устав деятельности, согласно нормам данного устава, к основным задачам его деятельности относятся:

Во-первых, соблюдение высоких стандартов удобства и комфортности в процедуре предоставления государственных и муниципальных услуг;

Во-вторых, всесторонняя помощь жителям региона, бизнес структурам и заинтересованным лицам в получении информации о процедуре предоставления государственных и муниципальных услуг, сроках, требованиях, регламенте;

В-третьих, совершенствование процедуры предоставления государственных и муниципальных услуг через систему цифровой трансформации, создания электронных платформ и сервисов;

В-четвертых, повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, с помощью мобильных приложений и гаджетов.

В-пятых, модернизация функциональных блоков различных структур органов исполнительной власти региона, органов местной власти, организаций на основе соглашений между этими органами и организациями;

В-шестых, непосредственное участие в процедуре формировании и развития электронного правительства региона;

В-седьмых, создание, эксплуатация, контроль, техническое сопровождение и обеспечение функционирования государственного аппаратно-программного комплекса региона «Центр обработки данных Карачаево-Черкесской Республики»;

В-восьмых, обеспечение гарантированной высокопроизводительной, отказоустойчивой, защищенной и непрерывной работы информационных систем исполнительных органов властной вертикали Карачаево-Черкесии.

Высший менеджмент Многофункционального центра Карачаево-Черкесии представлен в следующем виде. Руководителем является директор Эркенов Султан Борисович, который имеет четырех заместителей. Первым заместителем директора является Хапсироков Ахмед Муаедович, заместителем директора является Тлисова Асият Борисовна, заместителем директора является Каракотова Амина Борисовна, а также заместитель директора, по совместительству начальник отдела информатизации сети Многофункционального центра Карачаево-Черкесии является Батчаева Мариям Азнауровна.

В структуре Многофункционального центра Карачаево-Черкесии имеется несколько подразделений, таких как отдел информатизации, правовой отдел, бухгалтерия. По всем интересующим граждан республики

вопросом можно обратиться в Колл-центр Многофункционального центра Карачаево-Черкесии, по телефону 8 (8782) 25-00-25.

Современные подходы информационно-коммуникационного взаимодействия органов публичной системы Карачаево-Черкесии стали отправной точкой, при формировании сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, место, где граждане, проживающие на территории Карачаево-Черкесии, могли бы получать спектр услуг по принципу единого окна.

Спектр услуг предоставляемых в сети указанных центров создаст условия максимально коротких по времени сроков получения услуг для граждан, с соблюдением стандартов качества предоставления услуг, для этого государство трансформировало процессы взаимодействия ключевых игроков государственного и муниципального управления. Созданы и объединены информационные базы федеральных и региональных органов управления, в том числе сведения в регионарную сеть аккумулируются от органов местного самоуправления Карачаево-Черкесии.

Сфера предоставления государственных услуг органами публичной власти Карачаево-Черкесской Республики является одной из приоритетных при внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в государственное управление Карачаево-Черкесии.

Для выделения «болевых точек» при оказании населению услуг, была организована, в рамках исполнения ведомственных «дорожных карт» по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, работа по формированию карт клиентских путей.

Клиентский путь представляет собой последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения. В рамках изучения клиентского опыта в карту клиентского пути включаются позитивные наблюдения и типовые проблемы клиентов в точках взаимодействия.

В результате на основании изучения клиентского опыта и разработанных карт клиентских путей ответственные за предоставление услуг и сервисов ведомства:

- определяют приоритетные для удовлетворения потребностей и решения выявленных проблем группы клиентов, исходя из оценки их численности и социальной значимости выявленных проблем, ограниченности имеющихся ресурсов;
- разрабатывают рекомендации по повышению качества клиентского опыта.

В целях методической поддержки лучшими сотрудниками сети центров региона были проведены обучающие семинары для новых специалистов, оказывающих услуги, и организован сбор карт клиентских путей по государственным услугам. [3]

Современный подход единого окна подразумевает организацию работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающую создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе сети многофункциональных центров по территории Карачаево-Черкесии. Сеть многопрофильных центров позволяет предоставлять возможность гражданам и юридическим лицам получать одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

Направления повышения клиентоориентированности деятельности сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии должны включать в себя:

- внедрение стандартов качества обслуживания граждан республики;
- внедрение комплекса мер, направленного на изучение потребностей и ожиданий заявителей; оценку потребительских усилий в каждой точке контакта заявителя с системой многофункциональных центров;

устранение причин формирования негативного опыта (при наличии); разработку карты решений и плана совершенствования работы сети многофункциональных центров на основе изучения клиентского опыта;

- внедрение модуля автоматизированной системы управления качеством обслуживания заявителей в сети многофункциональных центров;
- реализацию мероприятий по вовлечению всех сотрудников сети многофункциональных центров в формирование новой культуры работы с заявителями, специальному обучению навыкам клиентского сопровождения и проявлению эмпатии, а также внедрению соответствующих показателей эффективности для каждого сотрудника. [2]

Внедрение принципов клиентоориентированности в сети многофункциональных центров Карачаево-Черкесии способствует благоприятному имиджу региональной и муниципальной власти Карачаево-Черкесии и государства в целом.

Таким образом, в настоящее время широкое распространение многофункциональные центры на территории всей Федерации, а также ее субъектов получили в отношении предоставления государственных и муниципальных услуг.

Современный опыт предоставления государственных и муниципальных услуг показывает, что люди, взаимодействуя с исполнительной вертикалью, желают, чтобы сервис был высококачественным, а способы его предоставления – доступными и комфортными. Поэтому, для качественной работы электронного взаимодействия властной вертикали необходимо сформировать перспективную стратегию партнерства министерств, департаментов, агентств и отделов различного уровня по совместному предоставлению правительственного сервиса способами, наиболее разумными и рациональными для потребителя, основываясь на реалиях окружающей жизни и новых возможностях экономических и цифровых преобразований.

### Список источников и литературы:

1. Винокурцева, Е. А. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / Е.А. Винокурцева // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, 2017 г.). — М.: Буки-Веди, 2017. – С. 12-16.
2. Тохчуков, М.О. Подготовка студентов к реализации организационно-управленческих технологий предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / М.О. Тохчуков/ Мир науки, культуры, образования // Международный научный журнал. – № 6 (79). – 2019. – С. 97-99.
3. Чотчаев, А.М. Анализ региональной модели развития цифрового общества в структуре оказания государственных и муниципальных услуг: принцип единого окна [Электронный ресурс] / А.М. Чотчаев / Мировая наука.-2022.- №1(58) URL: <https://www.science-j.com/teknomer>
4. Финько, О.А. Будущее России. Создание информационного общества XXI века. / О.А. Финько / [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://viperson.ru/wind.php?ID=297377>