

ИНСТРУМЕНТЫ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ОРГАНАХ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Екатерина Алексеевна Заева¹, Ирина Дмитриевна Колмакова²

¹ Челябинский государственный университет,
Челябинск, Россия, katiazaeva12@mail.ru

² Челябинский государственный университет,
Челябинск, Россия, kolmirina@mail.ru

Аннотация. Исследование посвящено изучению инструментов клиентоцентричности, используемых в работе с обращениями граждан в органах государственной власти. Современное общество предъявляет высокие требования к качеству государственных услуг, что требует внедрения инновационных подходов и цифровых технологий. В работе рассматриваются ключевые элементы клиентоцентричной модели, включая цифровизацию, автоматизацию процессов, платформы обратной связи и анализ больших данных. Подчеркивается важность повышения удовлетворенности граждан, снижения затрат на обслуживание и укрепления доверия к государственным органам.

Ключевые слова: клиентоцентричность, обращения граждан, государственные органы, цифровизация, онлайн-сервисы, обратная связь, автоматизация, аналитика, удобство, доступность

Для цитирования: Заева Е. А., Колмакова И. Д. Инструменты клиентоцентричности в работе с обращениями граждан в органах государственной власти // Общество, экономика, управление. 2025. Т. 10, № 1. С. 10–14. DOI: 10.47475/2618-9852-2025-10-1-10-14

Original article

TOOLS OF CLIENT-CENTRICITY IN DEALING WITH CITIZENS' APPEALS TO GOVERNMENT AUTHORITIES

Ekaterina A. Zaeva, Irina D. Kolmakova

¹ Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia,
katiazaeva12@mail.ru

² Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia,
kolmirina@mail.ru

Abstract. The study is devoted to the study of client-centric tools used in dealing with citizens' appeals to government authorities. Modern society places high demands on the quality of public services, which requires the introduction of innovative approaches and digital technologies. The paper examines the key elements of a customer-centric model, including digitalization, process automation, feedback platforms, and big data analysis. The importance of increasing citizen satisfaction, reducing service costs, and building trust in government agencies is emphasized.

Keywords: customer-centricity, citizen appeals, government agencies, digitalization, online services, feedback, automation, analytics, convenience, accessibility

For citation: Zaeva EA, Kolmakova ID. Tools of Client-Centricity in Dealing with Citizens' Appeals to Government Authorities. *Society, economy, management*. 2025;10(1):10-14. (In Russ.). DOI: 10.47475/2618-9852-2025-10-1-10-14

В современном мире эффективное взаимодействие между государством и гражданами становится важнейшим фактором успешного функционирования органов государственной

власти. Одним из ключевых направлений повышения качества государственных услуг является внедрение принципов клиентоцентричности, направленных на удовлетворение потребностей граждан через оптимизацию процессов работы с их обращениями. В условиях стремительной

цифровизации общества традиционные методы взаимодействия уступают место новым технологиям, позволяющим государственным органам оперативно реагировать на запросы населения, обеспечивая высокий уровень доступности и удобства предоставления услуг [1].

Актуальность исследования инструментов клиентоцентричности в работе с обращениями граждан обусловлена несколькими факторами. Во-первых, современные граждане ожидают от государства оперативности, прозрачности и персонализированного подхода к решению своих проблем. Это требует внедрения современных цифровых решений, таких как онлайн-сервисы и платформы обратной связи, обеспечивающих возможность быстрого и удобного взаимодействия с государственными органами. Во-вторых, развитие технологий автоматизации и аналитики позволяет значительно повысить эффективность обработки обращений граждан, минимизируя временные затраты и снижая вероятность ошибок. Благодаря внедрению таких инструментов, государственные органы получают возможность лучше понимать потребности граждан и адаптировать свою работу под меняющиеся условия. Кроме того, клиентоцентричный подход способствует повышению доверия граждан к государству, улучшению имиджа государственных структур и увеличению уровня удовлетворенности услугами. В результате органы власти становятся более открытыми и доступными для населения, что ведет к укреплению гражданского общества и развитию демократических институтов [2].

Клиентоцентричность — это философия и стратегия, направленная на удовлетворение нужд и ожиданий клиента (в нашем случае гражданина) посредством ориентации всех бизнес-процессов на его потребности. Данный подход широко используется в коммерческом секторе, где компании стремятся максимально удовлетворить запросы потребителей, чтобы удержать их лояльность и увеличить прибыль. Однако применение принципов клиентоцентричности в государственном управлении отличается своими особенностями и целями [3].

В контексте работы с обращениями граждан клиентоцентричность предполагает создание условий, при которых взаимодействие с государственными органами становится простым, понятным и эффективным для каждого гражданина. Основные цели клиентоцентричного подхода заключаются в следующем:

- учет индивидуальных особенностей и предпочтений граждан при предоставлении государственных услуг;
- обеспечение возможности получения услуг в любое удобное время и месте, используя различные цифровые каналы;

- быстрое рассмотрение и обработка обращений граждан, уменьшение времени ожидания;

- создание каналов для регулярного сбора мнений и предложений граждан, что позволяет постоянно совершенствовать предоставляемые услуги;

- формирование позитивного отношения граждан к государственным структурам благодаря открытости, прозрачности и качеству оказанных услуг.

В отличие от коммерческого сектора, где главной целью является получение прибыли, государственная власть стремится обеспечить социальные гарантии и права граждан, повысить их благосостояние и улучшить качество жизни. Клиентоцентричность в этом контексте помогает создать доверительные отношения между государством и обществом, повышая уровень удовлетворенности граждан работой государственных органов. Применение данного подхода требует пересмотра традиционных моделей работы, отказа от бюрократии и внедрения современных цифровых технологий. Эффективное использование IT-решений, автоматизация рутинных операций и интеграция различных государственных служб позволяют существенно упростить взаимодействие граждан с властью, снизить административные барьеры и повысить общую эффективность государственного управления [4].

Цифровизация стала ключевым драйвером изменений в государственном управлении, особенно когда речь идет о взаимодействии с гражданами. Применение цифровых технологий оказывает значительное влияние на повышение клиентоцентричности, улучшая качество предоставляемых услуг и упрощая процессы взаимодействия между гражданами и государственными органами [10]. Рассмотрим основные аспекты роли цифровизации в этом процессе.

Цифровые платформы предоставляют гражданам возможность взаимодействовать с государственными органами удаленно, вне зависимости от времени суток и местоположения. Такие сервисы, как порталы госуслуг, позволяют пользователям получать необходимую информацию, подавать заявления, отслеживать статус своих обращений и даже оплачивать штрафы и налоги прямо через Интернет. Это делает государственные услуги более доступными и снижает необходимость личного посещения учреждений. Примером может служить портал «Госуслуги» в России, который объединяет десятки тысяч государственных и муниципальных услуг в одном месте. Пользователи могут получить справки, записаться на прием к врачу, оформить загранпаспорт и многое другое всего в несколько кликов [6].

Цифровая трансформация предполагает замену многих рутинных и трудоемких административных процедур автоматизированными системами. Например, автоматическая проверка документов, обработка данных и формирование отчетов существенно сокращают время, необходимое для выполнения тех или иных действий. Автоматизация также уменьшает количество ошибок, связанных с человеческим фактором, и ускоряет принятие решений. Например, в ряде стран уже применяются системы автоматического распределения поступивших обращений между различными подразделениями государственных органов, что обеспечивает равномерную нагрузку и повышает скорость обработки запросов.

Цифровизация позволяет собирать большие объемы данных о поведении и предпочтениях граждан, что открывает новые возможности для анализа и улучшения качества предоставляемых услуг. С помощью аналитических инструментов государственные органы могут выявлять наиболее востребованные услуги, оценивать удовлетворенность граждан и разрабатывать стратегии для оптимизации процессов. Так, например, система «Открытые данные» позволяет публиковать агрегированные статистические данные, которые помогают как самим государственным учреждениям, так и гражданам анализировать динамику развития той или иной сферы и принимать обоснованные решения.

Цифровые технологии делают возможным создание интерактивных платформ обратной связи, через которые граждане могут делиться своим мнением о качестве предоставляемых услуг, предлагать идеи по их улучшению и сообщать о проблемах. Такая форма взаимодействия укрепляет доверие между государством и обществом, поскольку граждане чувствуют себя вовлеченными в процесс принятия решений. Примером такой платформы может служить мобильное приложение «Активный гражданин» в Москве, которое позволяет жителям города голосовать за те или иные инициативы, участвовать в опросах и влиять на городские проекты.

Одним из основных недостатков традиционной системы взаимодействия с госорганами являются длинные очереди и необходимость посещения множества инстанций. Цифровизация устраняет эти проблемы, предоставляя возможность гражданам решать большинство вопросов дистанционно, минуя посредников и экономя свое время. Электронные очереди и предварительная запись на прием через онлайн-платформы позволяют планировать визиты заранее и избегать длительного ожидания в офисах государственных организаций [7].

Автоматизация процессов обработки обращений граждан позволяет исключить человеческий

фактор, уменьшить риск ошибок и существенно ускорить выполнение задач. Современные информационные системы используют алгоритмы для автоматической маршрутизации обращений, их сортировки и передачи ответственным сотрудникам. Примеры:

- система электронного документооборота (СЭД). Эта технология позволяет автоматизировать обработку входящих запросов, исключив необходимость ручной регистрации и передачи документов. Все этапы обработки видны участникам процесса, что улучшает контроль и дисциплину;

- роботизированная автоматизация процессов (RPA). RPA-системы способны автоматически обрабатывать повторяющиеся задачи, такие как регистрация входящей корреспонденции, извлечение данных из электронных писем и заполнение форм. Это освобождает сотрудников для выполнения более сложных и творческих задач.

Эффективные механизмы обратной связи играют критическую роль в поддержании высокого уровня клиентского сервиса. Они дают возможность гражданам выражать своё мнение, предлагать улучшения и сигнализировать о возникающих проблемах. Обратная связь помогает государственным органам оперативно реагировать на изменения и требования общества. Примеры:

- сервисы оценки качества. Многие государственные порталы предлагают возможность оценить качество полученной услуги после её завершения. Это даёт гражданам инструмент влияния на улучшение работы государственных органов;

- форумы и чат-комнаты. Открытая платформа для обсуждения текущих вопросов и предложений по усовершенствованию услуг создаёт пространство для конструктивного диалога между гражданами и представителями власти.

Использование технологий анализа больших данных (Big Data) позволяет государственным органам лучше понимать потребности граждан, предсказывать возможные запросы и оперативно реагировать на возникающие проблемы. Аналитические инструменты помогают выявить закономерности в поведении граждан, спрогнозировать будущие тренды и улучшить процессы предоставления услуг [8]. Примеры:

- прогностический анализ. Системы анализа данных могут использоваться для выявления проблемных зон в работе государственных органов, что позволяет своевременно вносить коррективы и устранять недостатки;

- анализ поведения пользователей. Данные о том, какие услуги пользуются наибольшим спросом, какие страницы чаще всего посещаются на портале, позволяют эффективно распределять ресурсы и приоритезировать развитие тех или иных функций.

Клиентоцентричные подходы ориентированы на максимальное удовлетворение потребностей граждан. Государственные органы, учитывая мнения и пожелания граждан, могут адаптировать свои услуги, делая их более удобными и соответствующими ожиданиям. Это приводит к росту удовлетворенности граждан качеством получаемых услуг, что, в свою очередь, укрепляет доверие к государственным институтам. Автоматизация рутинных операций, таких как обработка заявок, оформление документов и предоставление справочной информации, позволяет значительно сократить трудозатраты и, соответственно, снизить расходы на содержание персонала. Это также уменьшает количество ошибок, связанных с человеческим фактором, что дополнительно снижает затраты на исправление неверных данных или проведение повторных проверок.

Цифровизация и автоматизация процессов делают государственные услуги более прозрачными и доступными для граждан. Благодаря онлайн-порталам и мобильным приложениям, граждане могут легко отслеживать статус своих обращений, получать уведомления и иметь доступ ко всей необходимой информации в любое время и из любого места. Это устраняет неопределенность и снижает количество недовольств, вызванных отсутствием ясности в процессах. Клиентоцентричная модель взаимодействия формирует у граждан восприятие государствен-

ных органов как отзывчивых и эффективных. Когда граждане видят, что их мнение учитывается, а услуги предоставляются качественно и вовремя, они начинают больше доверять государственным структурам. Это, в конечном итоге, способствует укреплению гражданской позиции и развитию социального партнерства между государством и обществом [9].

Цифровая трансформация занимает важное место в повестке дня и является одним из основных приоритетов государства на ближайшие годы. Важными задачами являются приобретение навыков использования Digital-технологий, цифровая трансформация бизнеса, безопасные и устойчивые цифровые инфраструктуры и цифровизация государственных услуг [5].

Клиентоцентричность становится важным направлением в модернизации государственного управления, позволяя повысить качество взаимодействия с гражданами и улучшить государственные услуги. Цифровизация и автоматизация процессов обеспечивают удобство, доступность и оперативность, уменьшая административные барьеры и снижая затраты. Использование аналитических инструментов и платформ обратной связи способствует лучшему пониманию потребностей граждан и непрерывному совершенствованию услуг. Таким образом, внедрение клиентоцентричных подходов способствует укреплению доверия к государственным органам и развитию гражданского общества.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Авдеева И. Л., Белолипецкая А. Е. Информационная функция электронного публичного управления в условиях трансформационных изменений // Среднерусский вестник общественных наук. 2020. Т. 15, № 5. С. 210–224.
2. Авилкина С. В. Повышение квалификации государственных гражданских служащих субъектов РФ в условиях цифровизации // Государственное управление. Электронный вестник. Вып. № 84. Февраль 2021 г. С. 187–206.
3. Добролюбова Е. И., Южаков В. Н. Диагностика качества российского государственного управления // Экономическая политика. 2021. Т. 16, № 4. С. 170–197.
4. Зайковский В. Н. «Сервисное государство»: новая парадигма или современная технология государственного управления? // Дайджест-финансы. 2014. Т. 231, № 3. С. 35–45.
5. Колмакова Е. М., Колмакова И. Д. Digital-технологии как драйвер роста / В сборнике: Государственное управление в новых реалиях: современные вызовы и возможности. материалы Всероссийской научно-практической конференции. Челябинск, 2022. С. 113–117.
6. Линник О. В. Клиентоцентричный подход в государственном управлении: навигатор цифровой трансформации / под ред. О. В. Линник, А. В. Ожаровского, М. С. Шклярчук. Москва: РАНХиГС при Президенте РФ, 2020. С. 127–131.
7. Мандрон В. В., Будаев Н. С., Потоцкая А. А., Сидорина Т. Н. Трансформация системы цифровизации бизнес-процессов в Банке ВТБ (ПАО) // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Экономика. 2021. № 2. С. 70–79.
8. Мартынова С. Э., Еварович С. А. Коммуникативные компетенции госслужащего в сервисном государстве // Коммуникология. 2021. Т. 9, № 4. С. 83–95.
9. Рошупкина В. В., Клушина Н. П. Модель партнерского взаимодействия предпринимателя и налогового органа с позиции клиентоцентричности // Вестник Алтайской академии экономики и права. 2021. № 8. С. 181–185.
10. Устинович Е. С., Новикова Т. П. Современные теории государственного управления: основные концепции и их характеристики // Государственная власть и местное самоуправление. 2011. № 9. С. 16–23.
11. Южаков В. Н., Бойков В. Э., Добролюбова Е. И., Зыбуновская Н. В., Покида А. Н. На пути к сервисному государству: удовлетворенность получателей государственных услуг // Экономическая политика. 2014. № 3. С. 116–142.

REFERENCES

1. Avdeeva IL, Belolipeckaya AE. Informacionnaya funkciya elektronnoho publichnogo upravleniya v usloviyah transformacionnyh izmenenij [The information function of electronic public administration in the context of transformational changes]. *Srednerusskij vestnik obshchestvennyh nauk* [Srednerusskij vestnik sotsial'nykh nauk]. 2020;15(5): 210-224. (In Russ.).
2. Avilkina SV. Povyshenie kvalifikacii gosudarstvennyh grazhdanskih sluzhashchih sub"ektov RF v usloviyah cifrovizacii [Advanced training of state civil servants of the subjects of the Russian Federation in the context of digitalization]. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyj vestnik* [Public Administration. Electronic bulletin]. Fevral' 2021;(84):187-206. (In Russ.).
3. Dobrolyubova EI, Yuzhakov VN. Diagnostika kachestva rossijskogo gosudarstvennogo upravleniya [Quality diagnostics of Russian public administration] *Ekonomicheskaya politika* [Economic policy]. 2021;16(4):170-197. (In Russ.).
4. Zajkovskij VN. «Servisnoe gosudarstvo»: novaya paradigma ili sovremennaya tekhnologiya gosudarstvennogo upravleniya? [«Service state»: a new paradigm or modern technology of public administration?] *Dajzhest-finansy* [Digest-finance]. 2014;231(3):35-45. (In Russ.).
5. Kolmakova EM, Kolmakova ID. Digital-tekhnologii kak drajver rosta [Digital technologies as a growth driver]. V sbornike: Gosudarstvennoe upravlenie v novyh realiyah: sovremennye vyzovy i vozmozhnosti. Materialy Vserossijskoj nauchno-prakticheskoj konferencii [In the collection: Public Administration in new realities: modern challenges and opportunities. materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference]. Chelyabinsk, 2022. Pp. 113-117. (In Russ.).
6. Linnik OV, Ozharovsky AV & Shklyaruk MS (ed.). Klientocentrichnyj podhod v gosudarstvennom upravlenii: navigator cifrovoj transformacii [The client-centered approach in public administration: a navigator of digital transformation]. Moskva: RANHiGS pri Prezidente RF [RANHiGS under the President of the Russian Federation], 2020. Pp. 127-131. (In Russ.).
7. Mandron VV, Budaev NS, Potockaya AA. & Sidorina TN. Transformaciya sistemy cifrovizacii biznes-processov v Banke VTB (PAO) [Transformation of the digitalization system of business processes in VTB Bank (PJSC)]. *Vestnik Astrahanskogo gosudarstvennogo tekhnicheskogo universiteta. Seriya: Ekonomika* [Bulletin of the Astrakhan State Technical University. Series: Economics]. 2021;(2):70-79. (In Russ.).
8. Martynova SE, Evarovich SA. Kommunikativnye kompetencii gossluzhashchego v servisnom gosudarstve [Communicative competencies of a civil servant in a service state]. *Kommunikologiya* [Communication Science]. 2021;9(4):83-95. (In Russ.).
9. Roshchupkina VV, Klushina NP. Model' partnerskogo vzaimodejstviya predprinimatelja i nalogovogo organa s pozicii klientocentrichnosti [A model of partnership between an entrepreneur and a tax authority from the perspective of client-centricity]. *Vestnik Altajskoj akademii ekonomiki i prava* [Bulletin of the Altai Academy of Economics and Law]. 2021;(8):181-185. (In Russ.).
10. Ustinovich ES, Novikova TP. Sovremennyye teorii gosudarstvennogo upravleniya: osnovnyye kontseptsii i ikh kharakteristiki [Modern theories of public administration: basic concepts and their characteristics]. *Gosudarstvennaya vlast' i mestnoye samoupravleniye* [State power and local self-government]. 2011;(9):16-23.
11. Yuzhakov VN, Bojkov VE, Dobrolyubova EI, Zybunovskaya NV & Pokida AN. Na puti k servisnomu gosudarstvu: udovletvorennost' poluchatelej gosudarstvennyh uslug [Towards a service State: satisfaction of recipients of public services]. *Ekonomicheskaya politika* [Economic policy]. 2014;(3):116-142. (In Russ.).

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Е. А. Заева — магистрант факультета экономики и управления.

И. Д. Колмакова — доктор экономических наук, заведующая кафедрой инноватики и управления.

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

E. A. Zaeva — Master's Student of the Faculty of Economics and Management.

I. D. Kolmakova — Doctor of Economic Sciences, Head of the Department of Innovation and Management.

Вклад авторов: все авторы сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.
Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.
The authors declare no conflicts of interests.

Статья поступила в редакцию / The article was submitted: 16.02.2025

Принята к публикации / Accepted for publication: 13.03.2025