Клиентоцентричное казначейство

Клиентоцентричность как курс на повышение эффективности работы кадровой службы



Галина Александровна БОЙКО, начальник отдела государственной гражданской службы и кадров Управления Федерального казначейства по Амурской области

Любая услуга должна быть оказана качественно, любой платеж должен проходить быстро, а информационные системы должны быть надежными и доступными. Именно такие принципы заложены в клиентоцентричном подходе Казначейства России. Более того, на текущий момент определены параметры клиентоцентричного казначейства, которым кадровая служба Управления Федерального казначейства по Амурской области (далее — Управление) стремится неукоснительно следовать.

О клиентоцентричности кадровой службы

Клиентоцентричность предусматривает выявление лучших алгоритмов взаимодействия с гражданами за счет:

- оптимизации процессов и услуг ведомства;
- оказания услуг в режиме одного окна,
- проактивного адресного предоставления услуг и сервисов;
- повышения информированности потребителей.

На сегодняшний день дана характеристика клиентоцентричного казначейства и сформированы следующие рабочие принципы:

- скорость и надежность — там, где не требуется взаимодействие с клиентом, манипуляции казначея должны быть незримыми;
- безопасность — все операции должны быть максимально защищены со всех сторон;
- диалог — с каждым клиентом нужно находить контакт, относиться к нему как к единственному;
- проактивность — готовность принять исчерпывающие меры для решения любой задачи;
- развитие — создание передовой казначейской системы, в основе которой заложены принципы государственных финансов.

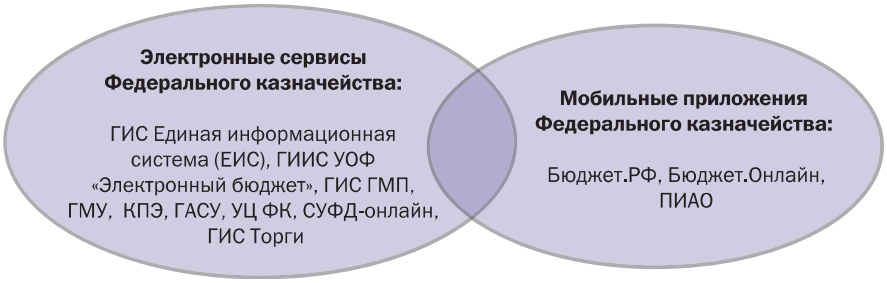
Чтобы предоставлять услуги качественно, оперативно и комплексно, Федеральное казначейство разработало и внедрило множество сервисов, которые созданы с учетом новых запросов и замечаний клиентов, в том числе кадровых служб (**рисунок**). Если потребность пользователя может быть удовлетворена без личного взаимодействия с казначейскими органами, то решение предоставляется автоматически.

Кадровая служба в клиентоцентричном подходе становится стратегическим партнером ведомства, который развивает «человеческий капитал» для максимального удовлетворения потребностей внутренних клиентов (сотрудников) и, как следствие, внешних (**таблица 1**). В процессе такой трансформации она уходит от обеспечивающей функции и занимает место равного участника процесса, влияющего на стратегические решения.

О стандартах работы

Для органов исполнительной власти разработано много стандартов

Рисунок. Сервисы Федерального казначейства



и методических рекомендаций. Среди них — Стандарт для внутреннего клиента, позволяющий регулировать работу кадровой службы, корпоративную культуру и организацию взаимоотношений с внутренними клиентами (сотрудниками). Внутренний клиент — это особая категория клиентов, от которых зависит результат работы всей организации. А центральным элементом клиентоцентричного подхода становится их положительный опыт, создаваемый в рамках новых ценностных приоритетов кадровой работы с учетом клиентоцентричности.

Сегодня к госслужащим предъявляют требования многозадачности и многофункциональности. Помимо профессиональных качеств важно обладать высоким уровнем вербальных навыков, уметь правильно читать и писать правовые акты, работать с растущим объемом информации. Ориентируя коллектив на выполнение функциональных задач, важно принимать во внимание и потребности самого сотрудника, проявлять эмпатию, персональный подход и другие принципы клиентоцетричности кадровых служб. Задача кадровика — обеспечить комплексное развитие госслужащего, помочь ему выстроить разные карьерные траектории: вертикальную, горизонтальную, экспертную. Это повышает лояльность сотрудников и кандидатов. Рассматривая коллег и соискателей как внутренних или внешних клиентов, кадровая служба глубже понимает их потребности, что ведет к более эффективным и персонализированным решениям в подборе, обучении и развитии персонала.

Стандарт для внешнего клиента (**таблица 2**) регулирует качество, порядок обслуживания и обработки жалоб, а также общую культуру сервиса. Цель стандарта — повысить лояльность внешних клиентов, улучшить репутацию, унифицировать все процессы.

Задача кадровика — обеспечить комплексное развитие госслужащего, помочь ему выстроить разные карьерные траектории: вертикальную, горизонтальную, экспертную. Это повышает лояльность сотрудников и кандидатов

Опыт Управления

Для повышения эффективности работы сотрудников кадровая служба УФК по Амурской области использует такие инструменты, как:

- институт наставничества;
- привлечение персонала к участию в конкурсах профессионального мастерства, к внедрению новых технологий;
- профессиональное развитие коллектива;
- формирование кадрового резерва;
- вовлечение в молодежное, ветеранское, профсоюзное, патриотическое движение.

Формируя кадровый резерв, мы учитываем знания и опыт сотрудника, его способность принимать решения, управлять проектами, работать в условиях неопределенности, а также желание развиваться. Обращаем внимание на потенциал тех, кто может пойти на повышение для развития горизонтальной и вертикальной мобильности кадров внутри Управления. Резервисты учатся планировать работу отдела, практикуются, подтверждая готовность к новой должности и замещению руководителя в период его отсутствия, к управлению более сложными по уровню проектами. При передаче руководящего поста человеку из кадрового резерва сохраняется преемственность системы управления. Люди перенимают опыт друг друга, знакомятся с особенностями работы на определенной позиции.

Что касается работы с каждым вновь принятым сотрудником, то она начинается с вручения брошюры «Новичку об Управлении Федерального казначейства по Амурской области» — для знакомства со структурой, функциями и деятельностью ведомства, с корпоративными правилами.

Молодым кадрам мы уделяем особое внимание. Современная молодежь ищет не просто работу, а место, где она сможет учиться, развиваться, совершенствовать

Таблица 1. Клиенты кадровой службы государственного органа

Внутренние клиенты	Внешние клиенты
Государственные гражданские служащие государственного органа	1. Граждане РФ 2. Бывшие сотрудники государственного органа 3. Кандидаты на замещение вакансии и граждане, включенные в кадровый резерв 4. Практиканты, стажеры 5. Другие государственные органы или организации

Таблица 2. Стандарт для внешнего клиента для работы кадровой службы

Процессы обслуживания Конкретные шаги при взаимодействии с клиентом от начала до завершения обслуживания	**Качество сервиса** Измеримые критерии для оценки качества услуг: время отклика, точность выполнения запросов, гибкость в решении проблем	**Удовлетворенность клиентов** Методы оценки того, насколько клиенты довольны обслуживанием
Работа с жалобами Четкая процедура для разрешения конфликтных ситуаций и работы с претензиями, чтобы минимизировать негативный опыт клиента	**Внешний вид и рабочее пространство** Требования к внешнему виду сотрудников, чистоте и оформлению рабочих зон, что важно для поддержания имиджа организации	**Коммуникация** Стиль общения, стандарты вежливости и способы предоставления информации об организации и ее услугах

навыки, вносить вклад в общее дело. Молодые люди высоко ценят культуру обратной связи, хотят понимать, как именно их работа влияет на общий результат. Мы заботимся о том, чтобы новые сотрудники погружались в рабочий процесс постепенно, под руководством опытных наставников. В этой связи очень популярны в Управлении командообразующие активности, которые дают возможность ощутить себя частью большого и сплоченного коллектива. Это участие в межведомственных спартакиадах, в общегородских мероприятиях, коллективные выезды, интеллектуальные квизы, мероприятия культурной, антикоррупционной и патриотической направленности.

Работа с внешними клиентами, направленная на развитие клиентоцентричности и формирование имиджа Управления, строится на организации сотрудничества:

- с органами власти региона (участие в совместных мероприятиях, форумах, семинарах, наградная работа);
- учебными заведениями и центрами;
- организациями и ведомствами;
- сотрудниками, ушедшими на заслуженный отдых.

Ощутимую отдачу приносит сотрудничество с учебными заведениями. Опытные сотрудники Управления читают лекции, встречаются со студентами, многие из которых в дальнейшем приходят на практику в наше Управление. Ежегодно проходят дни открытых дверей, на которых можно увидеть работу казначеев изнутри. Руководители отделов вовлекают студентов в основные процессы, присматриваются к потенциальным соискателям.



День открытых дверей

Активная работа с ветеранами позволяет перенимать их опыт и сохранять преемственность поколений. Ветераны не только получают поддержку в трудных жизненных ситуациях, но и участвуют в общественной жизни Управления. Так, совместно с сотрудниками они активно участвуют в мероприятиях по финансовой грамотности. Наши ветераны прошли обучение по онлайн-курсу «Мои деньги: накопить, сохранить, потратить», организованному Финансовым университетом при Правительстве РФ. Второй год являются участниками Всероссийского чемпионата по финансовой грамотности среди лиц пенсионного возраста.

Также для ветеранов, членов молодежного совета, исполкома первичной профсоюзной организации проходят экскурсии в музей отделения Банка России по Амурской области и музей истории правоохранительных органов, силовых ведомств. В 2024 году при участии Управления ЗАГС Амурской области было проведено большое праздничное мероприятие, посвященное Году семьи в России. С юбилеем семейной жизни поздравили 24 пары, сумевшие сохранить свой союз в течение 50, 45, 40, 35, 25, 20, 15, 10 и 5 лет, семь многодетных семей и семьи, в которых произошло счастливое событие — родился ребенок. Были отмечены 20 казначейских династий. Казначеям были вручены благодарности губернатора региона, председателя Законодательного собрания Амурской области, благодарственные письма регионального Управления ЗАГС.

В нашем Управлении работают матери и жены участников специальной военной операции, которым мы оказываем особую поддержку и внимание. В том числе взаимодействуем с государственным фондом поддержки участников СВО «Защитники Отечества» по трудоустройству ветеранов боевых действий в рамках социальной адаптации. Коллектив Управления участвует в проекте «Все для Победы», оказывая гуманитарную помощь военнослужащим, находящимся в зоне СВО, и мирным жителям, пострадавшим от военных действий. Сотрудники и ветераны посещают бойцов, получивших ранения в зоне СВО и находящихся в госпитале города Белогорска. Также УФК по Амурской области направляет адресную помощь воинским частям, в которых проходят службу родные и близкие сотрудников.

Современная молодежь ищет не просто работу, а место, где она сможет учиться, развиваться, совершенствовать навыки, вносить вклад в общее дело. Молодые люди высоко ценят культуру обратной связи, хотят понимать, как именно их работа влияет на общий результат