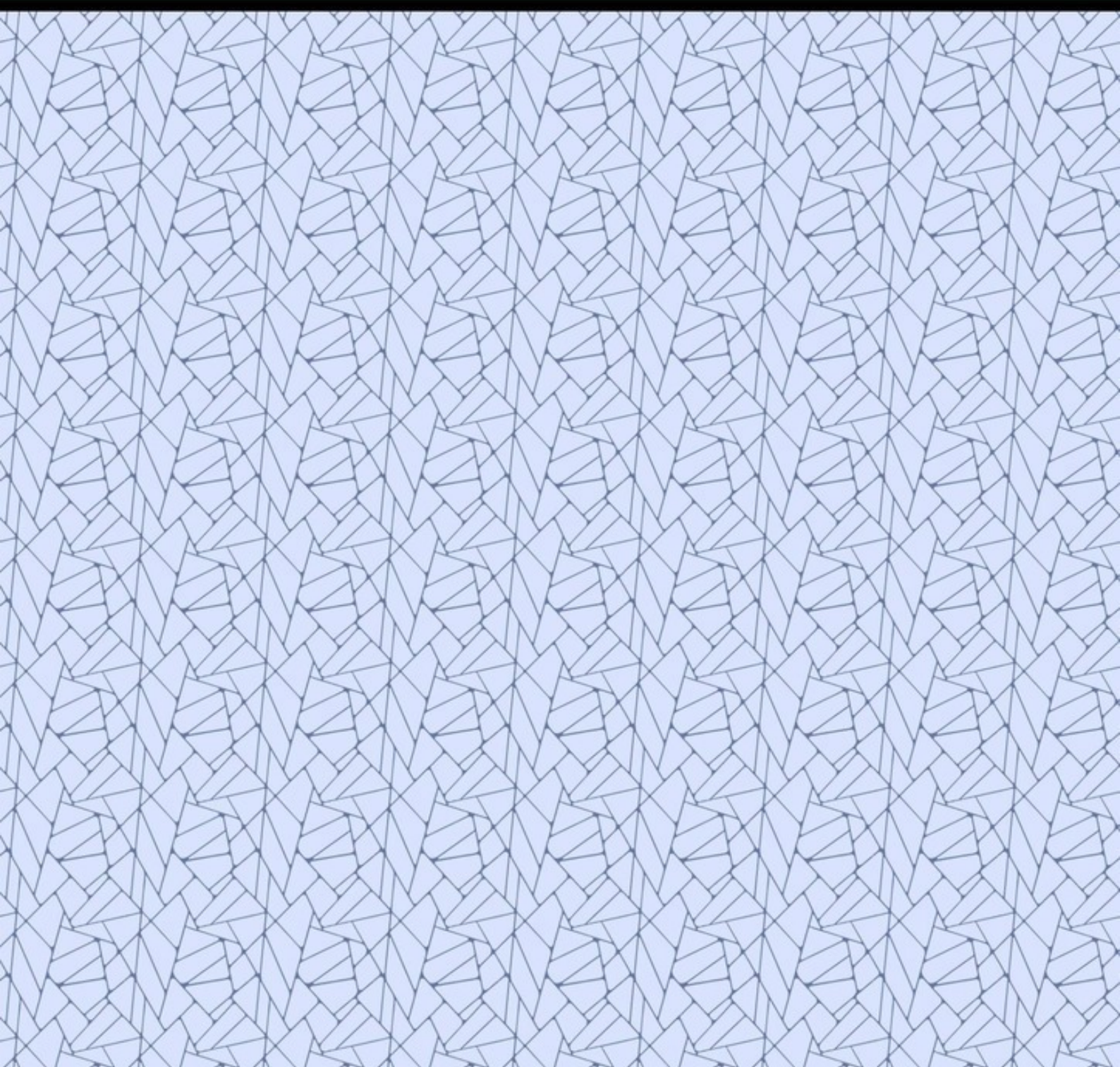


А. А. ШАДУРА

**Online-платформа знаний как
форма внедрения
клиентоориентированности**



Антон Шадура

**Online-платформа знаний
как форма внедрения
клиентоориентированности**

«Издательские решения»

Шадура А. А.

Online-платформа знаний как форма внедрения
клиентоориентированности / А. А. Шадура — «Издательские
решения»,

ISBN 978-5-00-503205-8

В издании рассмотрены вопросы формирования клиентоориентированности как ключевого фактора повышения уровня сервисно-ориентированной политики в государственном учреждении. В пособии рассматривается принцип клиентоориентированности, заимствованный из бизнеса, и осуществлена попытка реализации принципа клиентоориентированности в системе государственного управления на примере online-платформы знаний. Издание будет полезно специалистам, которые занимаются развитием сервисности в учреждениях.

ISBN 978-5-00-503205-8

© Шадура А. А.
© Издательские решения

Содержание

Введение	6
Глава 1. Концепция клиентоориентированности в бизнесе	8
Конец ознакомительного фрагмента.	9

Online-платформа знаний как форма внедрения клиентоориентированности

Антон Анатольевич Шадура

© Антон Анатольевич Шадура, 2019

ISBN 978-5-0050-3205-8

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Автор:

Шадура А. А.

Ведущий специалист-эксперт Копейского отдела Управления Росреестра по Челябинской области

(Глава 1 написана на основании открытых источников)

Введение

Одним из важных условий модернизации национальной экономики и повышения эффективности функционирования является реформирование системы государственного управления в России. Задача повышения эффективности государственного управления является приоритетной не только для государственного управления, но и для экономического развития страны. Это ее значение неоднократно отмечалось и Президентом и Правительством Российской Федерации. В этом качестве она утверждена и многими нормативными правовыми актами, в частности Программой «Цифровая экономика», утвержденной Распоряжением Правительства РФ от 28.07.2017 №1632-р.

Мероприятия по проведению административной реформы, предусмотренные Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006 – 2010 гг., одобренной распоряжением Правительства РФ от 25 октября 2005 №1789-р, направлены на решение комплексной задачи повышения эффективности государственности управления. В концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 г., утвержденной распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. №1662-р, обеспечение эффективности системы государственного управления и расширение свободы предпринимательства обозначены как целевые ориентиры социально-экономического развития страны. В основных направлениях деятельности Правительства Российской Федерации, утвержденных распоряжением Правительства РФ от 17 ноября 2008 г. №1663-р, отмечается, что качественно новый уровень эффективности государственного управления есть необходимое условие достижения целей социально-экономического развития России.

Одной из важных задач повышения эффективности государственного и муниципального управления является совершенствование исполнения государственных или муниципальных функций и предоставления качественных государственных и муниципальных услуг посредством применения клиентоориентированного подхода в государственном или муниципальном управлении.

Стоит отметить, что существуют научные и прикладные проблемы, связанные со становлением теории, методологии в развитии клиентоориентированного подхода. Отсутствует единый подход к пониманию клиентоориентированности, особенно применение клиентоориентированного подхода в государственном управлении. Клиентоориентированный подход в государственном управлении фактически сведен к применению информационных технологий в государственном и муниципальном управлении. Особую роль в формировании клиентоориентированного подхода осуществляет персонал. Фактически персонал государственного или муниципального органа в процессе реализации функций оказывает качественные государственные или муниципальные услуги.

В этой связи, существует необходимость осмысления применения клиентоориентированного подхода в государственном или муниципальном управлении, методов формирования системы клиентоориентированного подхода в государственном или муниципальном управлении.

До настоящего времени проблема развития клиентоориентированного подхода в государственном и муниципальном управлении не получила должного отражения в научных исследованиях.

В основном имеет место исследования роли государственных услуг в государственном управлении, изучение природы государственных и муниципальных услуг, оценки качества предоставляемых услуг.

По клиентоориентированному подходу стоит отметить следующее.

В основном исследования посвящены развитию и применению клиентоориентированного подхода в коммерческих организациях. В связи с тем, что клиентоориентированность рассматривается как профессиональная компетенция и фактор конкурентоспособности, интерес представляют труды ученых, изучавших данные вопросы (И.Б.Дураковой, А. Я. Кибанова, М. И. Магуры, И. В. Моисеевой, Г. Г. Руденко, Ю. Г. Одегова и др.).

В зарубежной литературе стоит отметить известного теоретика маркетинг-менеджмента Филиппа Котлера, который понимал клиентоориентированный подход как индивидуальный маркетинг.

В связи с вышеизложенным, особый интерес представляет исследование А. Н. Мальцева Нижегородского филиала РАНХиГС «Клиентоориентированный подход в государственном и муниципальном управлении». В монографии рассмотрены особенности применения клиентоориентированного подхода в государственном и муниципальном управлении, текущее состояние и рекомендации по внедрению клиентоориентированного подхода в органах государственной и муниципальной власти. Автором также предлагается реинжиниринг административных процедур с целью сокращения бюджетных расходов.

Таким образом, актуальность и недостаточная разработанность данной проблемы, требует критического осмысления формирования клиентоориентированности в государственном и муниципальном управлении.

Глава 1. Концепция клиентоориентированности в бизнесе

Клиентоориентированный подход в деловой деятельности – это концепция и практика организации бизнеса в микроэкономике (экономике предприятий), ориентированная на максимальный учет и удовлетворение индивидуальных потребностей каждого потребителя, которые были сформированы в 80-е гг. прошлого века. Он первоначально возник в сфере оказания гражданам социальных услуг коммерческими структурами, а затем нашел отражение в теории бизнес-менеджмента. А начиная с

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.