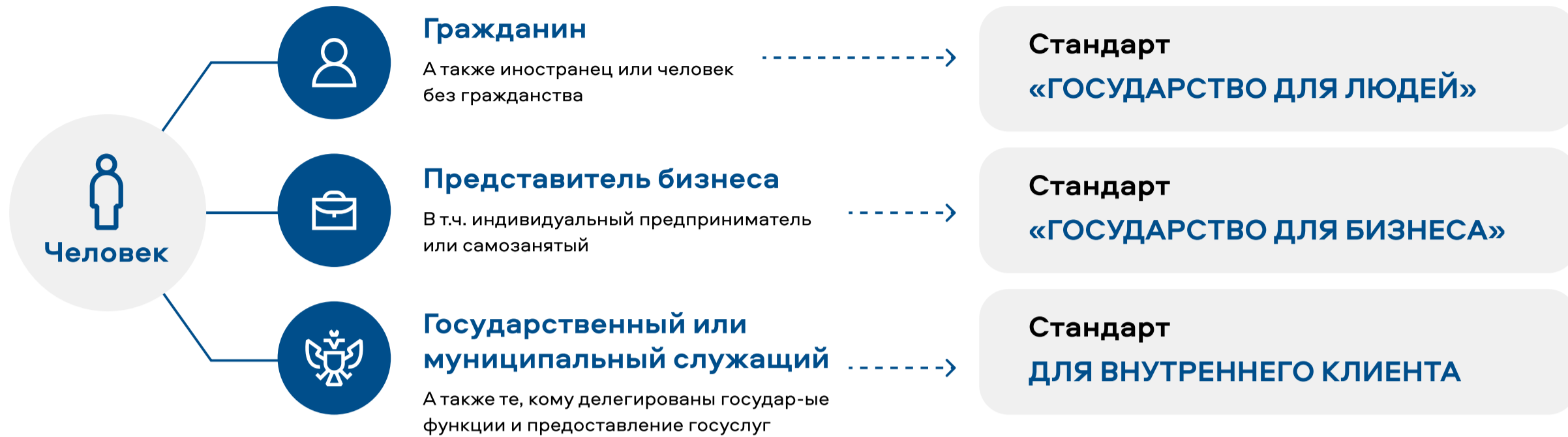


Декларация ценностей клиентоцентричного государства (короткая версия)

Клиент государства — это человек, который пересекается с ним в любой из следующих ролей

Клиенты государства разнообразны, поэтому на основе ценностей и принципов Декларации разработаны Стандарты взаимодействия государства с каждой из категорий клиентов, с учетом их особенностей



В фокусе внимания клиентоцентричного государства находится человек, а деловая культура основана на эмпатии, профессионализме и честности

Равный доступ к услугам и функциям для каждого с учетом индивидуальных потребностей и особенностей, равенство возможностей каждого на государственной и муниципальной службе

Принципы

1. Учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры
2. Адаптировать функции и услуги под потребности человека

Взаимное доверие в отношениях человека и государства и безопасное взаимодействие с государством без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации

Принципы

1. Исполнять публично взятые обязательства и честно сообщать о достигнутых результатах
2. Минимизировать необходимость контроля и проверок с учетом анализа рисков
3. Гарантировать безопасность взаимодействия с государством
4. и защиту конфиденциальной информации (в том числе персональных данных)

Открытость диалога государства и человека и прозрачность государственных процедур

Принципы

1. Приветствовать и учитывать обратную связь, признавать существующие проблемы
2. Предоставлять актуальную информацию, объяснять принимаемые решения

Эффективность в достижении необходимого человеку результата и удобство созданного для этого решения, продукта или сервиса. Минимизация необходимости взаимодействия с государством

Принципы

1. Решать задачи человека, а не исполнять обязанности формально
2. Находить и использовать наиболее простой и удобный путь к решению задачи
3. Обеспечивать экономическую эффективность процедур и правил

Единство команд исполнителей государственных функций и услуг и целостность опыта взаимодействия человека с государством

Принципы

1. Выступать единой командой для решения задач человека
2. Устранять межведомственные дублирования и противоречия

Постоянное повышение качества государственных функций и услуг, а также условий работы их исполнителей, и проактивность (инициативность) государства во внедрении улучшений и устранении ошибок

Принципы

1. Действовать на опережение, повышая качество и устраняя ошибки
2. Тестировать и внедрять инновации, экспериментировать

Объективность и беспристрастность в принятии решений и деятельности государства на основе анализа достоверных данных

Принципы

1. Принимать решения, опираясь на достоверные данные
2. Соблюдать последовательность в принятии решений и действиях

Миссия
Ключевая цель деятельности государства

Обеспечивать достойную жизнь людей, а также спокойствие и уверенность в любой жизненной ситуации, помогая каждому человеку решать свои задачи и оказывая незримую поддержку, когда она требуется