



ФЕДЕРАЛЬНАЯ
НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

ФНС России.

Внедрение принципов клиентоцентричности

Начальник Управления организационного развития и пользовательского опыта ФНС России
Галеева Алина Рафаэлевна

г. Москва, 29 июня 2022 года

Направления развития

ФП «Государство для людей» – **Участвуем**

6 октября 2021 г.

Утверждена инициатива
«42. Клиентоцентричность»

1 декабря 2021 г.

В структуре центрального
аппарата ФНС России созданы
3 новых Управления

27 декабря 2021 г.

ФНС России включена в
участники эксперимента по
клиентоцентричности

18 апреля 2022 г.

Утверждены Декларация
клиентоцентричного
государства и стандарты
«Государство для людей»,
«Государство для бизнеса»

Клиентоцентричность – **Внедряем**

Участники пилотных проектов:
УОРИПО, УИС, УМНО, УОК, СФО



Цели и задачи трёх новых Управлений ФНС России

Управление организационного развития и пользовательского опыта

Цель

Развитие эффективной организационной среды для формирования лояльности и доверительных отношений внутри и вовне Службы

Задачи

- Сопровождение системных изменений
- Формирование среды обмена
- Исследование удовлетворённости сотрудников
- Реализация ФП «Государство для людей»
- Внедрение инструментов клиентоцентричности
- Развитие системы обратной связи
- Улучшение пользовательского опыта
- Совершенствование коммуникаций



Управление развития кадрового потенциала и служебной культуры

Цель

Усиление Службы через раскрытие потенциала сотрудников

Задачи

- Управление карьерой на основе объективных данных
- Формирование сильных, сплоченных команд
- Помощь СП ЦА и ТНО в реализации стратегических задач
- Развитие служебной культуры
- Развитие кадрового потенциала и служебной культуры

Управление профессионального развития

Цель

каждый сотрудник – профессионал в своем деле

Задачи

- Модульность обучения (из разных частей «под заказ»)
- Привлечение лучших спикеров страны
- Лучшие тренеры из ФНС России
- Практикоориентированное обучение
- Учим не только профессионалов, но и людей
- Развиваемся вместе: люди и служба

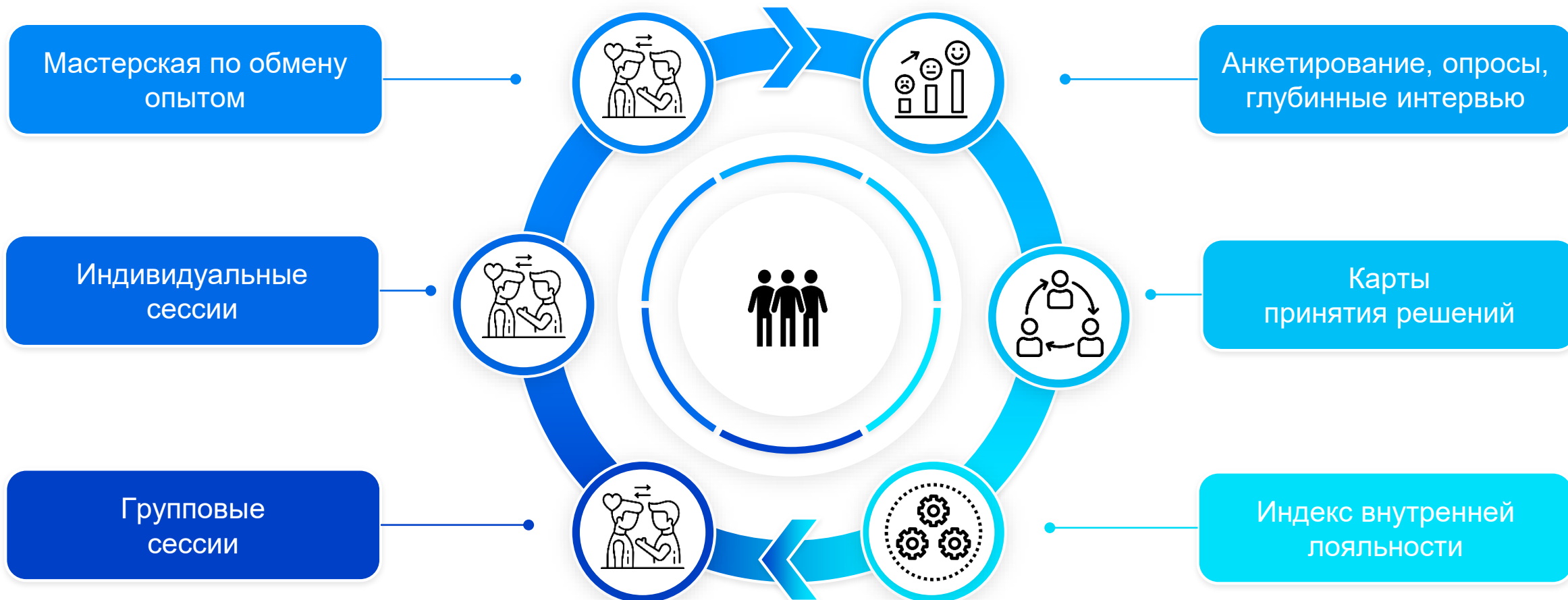
Основные инструменты



Организационное развитие и психологическое консультирование



Развитие микроклимата Службы



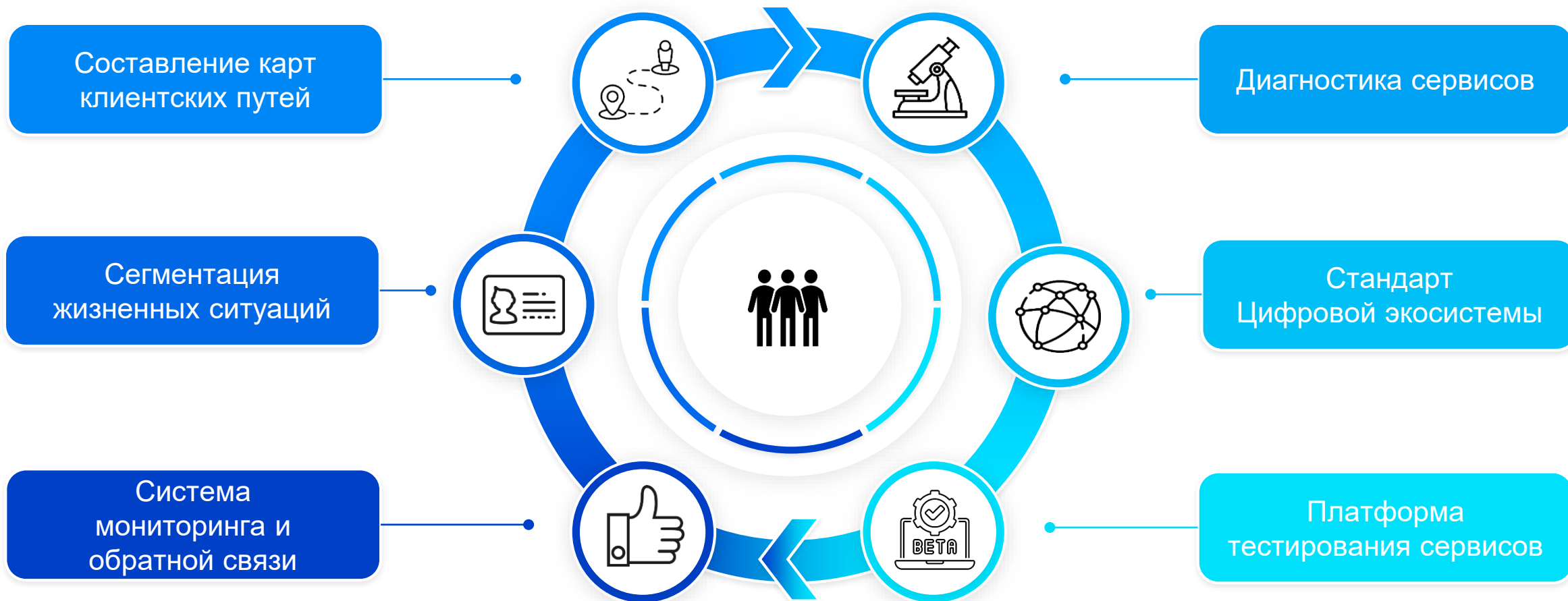
Основные инструменты



Управление
пользовательским опытом



Трансформация
процессов, услуг и сервисов



Основные инструменты



Методологическое сопровождение системы клиентоцентричности



Управление стратегией внутренних и внешних коммуникаций





ФЕДЕРАЛЬНАЯ
НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

Благодарю
за внимание!