

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ МОСГОРБТИ: ТРАНСФОРМАЦИЯ НА ОСНОВЕ ЗНАНИЙ О КЛИЕНТЕ

Анастасия Каркоцкая,
заместитель генерального директора
ГБУ МосгорБТИ

Елена Брюхова,
руководитель консалтинга
для госорганизаций Бейонд Тейлор



КТО МЫ: МАСШТАБ И МИССИЯ



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



МИССИЯ

Учёт недвижимости
в интересах
жителей и города



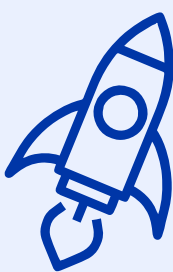
ВИДЕНИЕ

Лидер отрасли,
задающий
стандарты



СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ

- ✓ Ключевой поставщик данных
для госуправления
- ✓ **+5×** выручка к 2030 году
за счёт проактивности,
современных
управленческих практик и
клиентоцентричности



О КОМПАНИИ

12+ млн

архивных
документов

70+

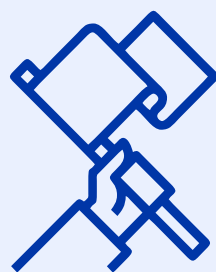
услуг

> 3,4 млрд ₽

оборот

1 000+

сотрудников
+ система обучения



ОТПРАВНАЯ ТОЧКА: ВЫЗОВЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ

Вызовы, повлекшие необходимость трансформации

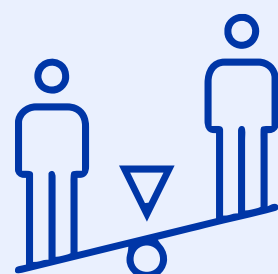


СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



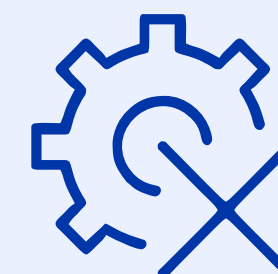
ВНЕШНИЕ

- рост конкуренции
- отток клиентов
- запрос на скорость, удобство и цифровизацию
- высокие ожидания по качеству и прозрачности



ВНУТРЕННИЕ

- разрозненные ИТ-системы
- сложная координация
- устаревшие процессы
- отсутствие ориентации на клиента



КЛЮЧЕВАЯ ЗАДАЧА

- сохранить безупречное исполнение госзадания
- создать портфель конкурентных инновационных сервисов для граждан



всё это вынудило БТИ искать новый подход – **переход к клиентократии**

ЭВОЛЮЦИЯ ТРАНСФОРМАЦИИ: ПУТЬ ДЛИНОЮ В 7 ЛЕТ



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

2018 »

- Консалтинг (УМСЦ)

2019 »

- Внедрение СМК
- Сертификация СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (РосТехСерт)

2020-2021 »

- Регулярные инспекционные аудиты (РосТехСерт)
- Развитие СМК
- Ресертификация СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (РосТехСерт)

2023 »

- Инспекционный аудит (РусТехСерт)
- День качества в госсекторе в рамках международного форума «Всемирный день качества»
- Разработка технологических карт

2024 »

- Инспекционный аудит (РусТехСерт)
- Обучение в Школе стратегического лидерства – Эксперты госсектора (клиентократия) (БейондТейлор)

2025 »

- Ресертификация СМК на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (РосТехСерт)
- Год клиента в ГБУ МосгорБТИ
- Эксперты премии Правительства РФ в области качества
- Внедрение методологии клиентократии (БейондТейлор)

НОВЫЙ ПОДХОД: КЛИЕНТОКРАТИЯ

Партнёрство с Бейонд Тейлор — переход к клиентократии



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



ВЫЗОВЫ СЕГОДНЯШНЕГО ДНЯ



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



Быстро меняются технологии
и предпочтения потребителей

Цели уже не только
в прибыли

Выше неопределенность
и больше влияние внешних
факторов

Мгновенное распространение
информации и отклик
на нее

Оценка результата вместо
управления процессами

От сотрудников ожидают
включенность,
социальную ответственность
и предприимчивость

МОЖНО ИНАЧЕ = КЛИЕНТОКРАТИЯ



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



- ✓ в фокусе организации ЦЕННОСТЬ для клиента
- ✓ люди не ресурс
- ✓ важно, что изменится в мире от нашей работы

МОЖНО ИНАЧЕ = КЛИЕНТОКРАТИЯ



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

не нужно ставить задачи
и контролировать исполнение
люди понимают **смысл** своей
деятельности и идут за лучшим
результатом

повышается скорость
и эффективность процессов
организации

ЦИТАТЫ ПРЕЗИДЕНТА О ФОКУСЕ НА КЛИЕНТА



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

”

«Нужно решительно убирать бессмысленные требования, необоснованные, забюрократченные до бесконечности процедуры, абсурдные нормы и правила, избавляться от всего, что изматывает, а подчас, надо сказать откровенно, даже унижает людей, демонтирует коллективы социальных учреждений и демотивирует их»

”

(Владимир Путин на совместном заседании президиума Госсовета и Агентства стратегических инициатив (АСИ))

”

«Власти должны сверять каждый шаг с мнением людей, именно человек, благополучие и достаток российских семей в центре наших планов»

”

(Владимир Путин, съезд “Единой России” в Национальном центре «Россия»)

”

«Именно их мнение – мнение людей, пожелания, и должны стать основой для дальнейшего совершенствования работы многофункциональных центров»

”

(Владимир Путин на заседании Госсовета и комиссии по мониторингу целевых показателей социально-экономического развития страны)

”

Работа Правительства – это решение проблем людей, а не формализм. Мне кажется, что именно мнение граждан в этом смысле – главный индикатор нашей деятельности

”

(Глава Правительства РФ М.В. Мишустин)

ПОДДЕРЖАНО НА УРОВНЕ ГОСУДАРСТВА

Федеральный проект «Государство для людей»

- ✓ повышение качества жизни человека
- ✓ **повышение уровня доверия** граждан к государству
- ✓ **изменение подходов** к работе с людьми для простого и быстрого решения их проблем



Каждый человек заинтересован в комфортном и человечном взаимодействии с органами государственной власти



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



РЕЗУЛЬТАТЫ ПОДХОДА ВО ВКУСВИЛЛ

Полезная еда для здорового питания доступна каждому



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



- 2009
Открытие первых Избёнок, специализирующихся на молочной продукции
- 2012
Запуск магазинов ВкусВилл с расширенным ассортиментом
- 2020
Запустили собственную доставку
- 2024
Начали осваивать новые страны

КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

450+ компаний прошли
обучение новой модели

130+ организаций внедряют принципы
Клиентократии

					350+ организаций	

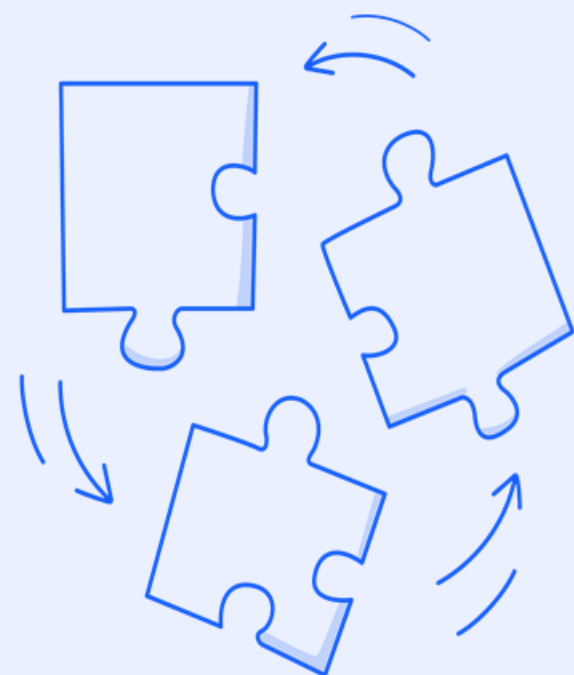
КЛИЕНТОКРАТИЯ И ТРЕНДЫ БУДУЩЕГО



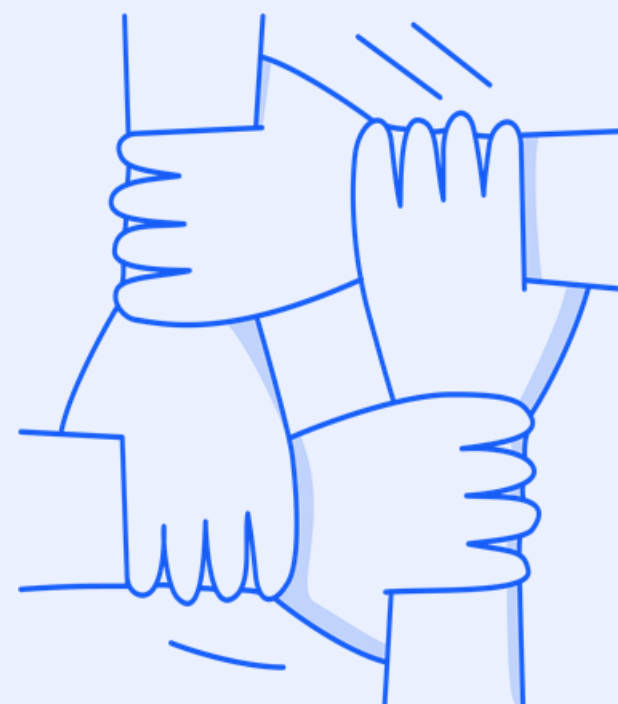
СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ



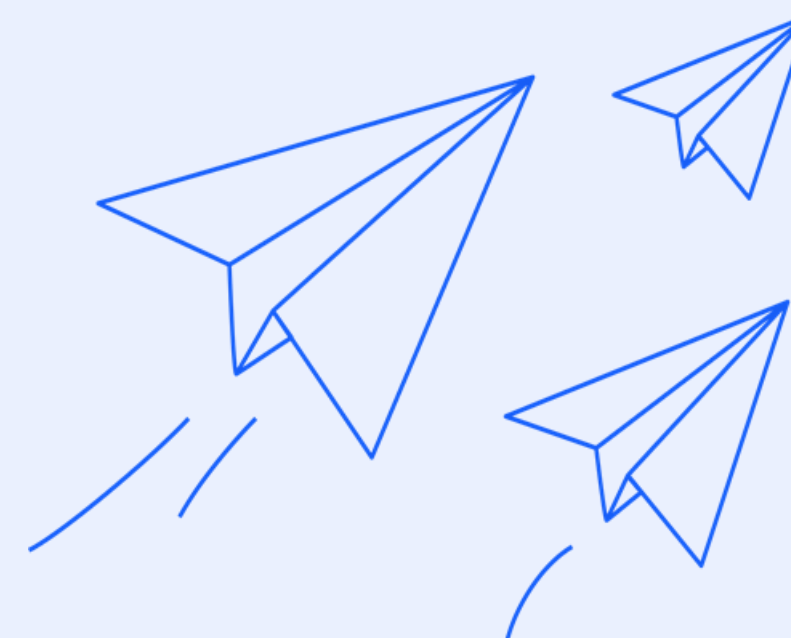
**гибкость
и адаптивность**



**продукты и услуги
как отражение
ценностей для клиента**



**проактивность,
взгляд вперед**



РЕЗУЛЬТАТЫ И ПЛАНЫ



СИСТЕМЫ
МЕНЕДЖМЕНТА 2025
ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

- Управление, ориентированное на клиента — это не просто модный тренд, а **важное конкурентное преимущество** для любой организации



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



МосгорБТИ



Министерство
клиентократии