## Приложение

к приказу МБУ «КЦСОН

Маслянинского муниципального

округа Новосибирской области

от «13» января 2025 г.№ 23

**Кодекс клиентоцентричности**

**МБУ «КЦСОН Маслянинского муниципального округа**

**Новосибирской области»**

# 

# 1. Общие положения

1.1. Кодекс клиентоцентричности МБУ «КЦСОН Маслянинского муниципального округа Новосибирской области» (далее – Кодекс) представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которым должен руководствоваться работник МБУ «КЦСОН Маслянинского муниципального округа Новосибирской области» (далее – работник) независимо от замещаемой им должности.

1.2. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса.

1.3. Знание и соблюдение сотрудниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества профессиональной деятельности и трудовой дисциплины работника.

1.4. Кодекс разработан в целях:

– закрепления задач МБУ «КЦСОН Маслянинского муниципального округа Новосибирской области» (далее – Центр), а также корпоративных ценностей (принципов) Центра и его работников;

– формирования и внедрения клиентоцентричного мышления работника Центра, развития культуры внимания к интересам получателей социальных услуг (далее – клиент), а также содействия укреплению компетенций работника, повышения доверия граждан, установления лояльности со стороны клиента Центра.

– создания комфортной среды для взаимодействия работников Центра между собой, а также с клиентом, для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности;

– установления этических норм и правил служебного поведения работника Центра.

1.5. Кодекс:

– разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Новосибирской области, Уставом Центра;

– основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства;

– основан на опыте взаимодействия клиента и Центра.

# 2. Понятия и определения

2.1. Клиентоцентричность - концепция и модель построения организации, детальности внутри организации по предоставлению совокупности взаимосвязанных полномочий, государственных услуг, сервисов, иных мер активной политики занятости, мер государственной поддержки, порядок предоставления которых устанавливается нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, дополнительных услуг (далее - государственные услуги и сервисы), максимально адаптированных под каждого клиента.

2.2. Клиентоцентричная модель предоставления государственных услуг - модель построения системы предоставления государственных услуг вокруг клиента, основанная на реализации его желаний и закрытии его потребностей.

2.3. Клиент – гражданин, обратившийся в Центр.

# 3. Основные принципы деятельности Центра

3.1. Центр считает своей приоритетной задачей повышение удовлетворенности клиентов предоставляемыми социальными услугами и стремится к обеспечению качественного социального обслуживания.

3.2. Центр гарантирует достоверность предоставляемой информации и стремится всегда точно выполнять взятые на себя обязательства.

3.3. Центр стремится обеспечивать удовлетворенность клиентов, предоставляя им социальные услуги конкурентоспособного качества.

3.4. Работник Центра должен стремиться к максимально полному удовлетворению запросов клиентов: предоставлению им полной и достоверной информации о социальных услугах, оказанию социальных услуг надлежащего качества и обеспечению вежливого и корректного обращения с ними.

3.5. Работник Центра своевременно и внимательно рассматривает возникающие конфликты и затруднения, справедливо и в рамках законодательства Российской Федерации разрешает претензии и жалобы клиентов, постоянно улучшая качество предоставляемых социальных услуг.

3.6. Центр признает клиентоцентричность основным направлением развития как организации в целом, так и каждого работника в отдельности.

Клиентоцентричный подход – процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом, основанный на изучении клиентского и рабочего опыта и направленный на удовлетворение интересов и потребностей клиента.

3.7. Центру важно формирование профессиональной команды единомышленников, его усилия направляются на развитие профессионального и творческого потенциала каждого работника. Теоретические знания работника в сочетании с практическим опытом их применения формируют рабочий опыт работников. Рабочий опыт в совокупности с клиентским опытом является основой для совершенствования деятельности Центра.

# 4. Корпоративные ценности Центра

4.1. В соответствии с ценностями Центр ценит в работнике:

– Практический опыт. Работник Центра, применяя знания, умения и навыки в своей повседневной работе, повышает уверенность в себе как в специалисте, что позволяет эффективно выполнять работу даже в сложных условиях.

– Умения и навыки. Работник Центра владеет навыками и умениями, позволяющими учитывать индивидуальные особенности клиента, его запросы (потребности), действует проактивно в интересах клиента, что существенно экономит ресурсы как клиента, так и самого работника.

– Знания. Клиенты, оказавшиеся в определенной жизненной ситуации, обращаясь в Центр, ожидают получить профессиональную помощь. Работник Центра, владея практическими навыками оказания социальных услуг, соответствует и превосходит ожидания клиента, тем самым получает расположение и доверие клиента, его положительные рекомендации.

– Личные качества. Работник Центра обладает личными качествами, позволяющими создать благоприятную обстановку для клиента. Работник Центра ведет себя этично, проявляет доброжелательность и заботу в отношении клиента в целях создания комфортных для него морально-психологических условий при оказании социальных услуг, что содействует качественной и эффективной работе. Работник Центра отзывчив, вежлив и искренне желает оказать помощь в разрешении жизненной ситуации клиента.

Работник Центра проявляет уважение в общении с коллегами независимо от уровня его должности. Работая на общий результат, работники доверяют друг другу и готовы помогать расти и развиваться.

– Мотивацию. Работник Центра искренне увлечен своей работой. Желая изменить жизнь к лучшему, стремится быть полезным клиенту, добросовестно исполняет обязанности, открыт новым знаниям и освоению новых навыков.

– Потенциал. Работник Центра способен к развитию и расширению границ своих возможностей: он целеустремлен, ощущает себя частью эффективной системы, осознает и гордится своей ролью в ней. Готов развиваться и совершенствоваться, готов к изменениям, вносит предложения по улучшению привычных процессов и процедур, ориентируясь на их упрощение в целях минимизации усилий клиента и повышения эффективности работы.

Работник Центра является частью единой команды, усилия которой направлены на достижение целей и задач организации.

4.2. Взаимодействие между работниками в Центром построено на основе уважения личности и нацеленности на результат, с тем чтобы успешно решать профессиональные задачи. Работник Центра призван способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

4.2.1. Центр поддерживает:

– честность, порядочность, вежливость и корректность в отношениях между коллегами по работе, создание атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества;

– обмен опытом и информацией между коллегами по работе, оказание помощи друг другу в достижении лучшего результата, умение работать в команде;

– пунктуальность, четкое и своевременное выполнение взятых на себя обязательств перед Центром и коллегами по работе, самодисциплину, организованность и умение работать на результат;

– рациональное использование собственного рабочего времени и времени своих коллег по работе, а также имущества Центра;

– стремление работников к здоровому образу жизни и уважение семейных ценностей.

4.3. Взаимодействие руководителей и подчиненных в Центра построено на уважении и ценности каждого работника, вне зависимости от занимаемой им должности, на осознании, что коллектив – это главный ресурс в достижении установленной миссии.

4.3.1. Руководство – директор, заместители директора – непосредственно отвечают за результаты деятельности Центра, принимают основные решения, определяют риски, проблемы, цели и плановый эффект, осуществляют мониторинг направлений деятельности, отслеживают результаты.

4.3.2. Руководители структурных подразделений – заведующие отделениями – разрабатывают и реализуют стратегию действий по направлениям деятельности.

4.3.3. Работники отделений реализуют мероприятия (процессы) в пределах компетенции.

4.3.4. Взаимоотношениям «руководитель – подчиненный» в Центре присущи следующие характеристики:

– руководитель, не имеет предвзятого отношения к подчиненным, не выражает симпатии и антипатии по отношению к подчиненным, а относится ровно и беспристрастно ко всем работникам;

– руководитель доступен и открыт к обсуждению вопросов и конфликтов, возникающих в процессе деятельности работника;

– руководитель не демонстрирует фамильярность и чрезмерную отстраненность от подчиненных;

– руководитель выступает личным примером достижения благоприятных морально-психологических условий в коллективе и доверительной атмосферы.

4.4. Работник Центра ценит служебное время своих коллег, относится к нему «бережливо»: обменивается служебной информацией с помощью внутрикорпоративных информационных ресурсов, с которыми умеет работать, использует в работе возможности общедоступного электронного ресурса, участвует в совещаниях в формате видеоконференцсвязи.

4.5. Работник Центра «бережливо» относится к времени клиента: оказывает социальные услуги в соответствии с назначенным временем или графиком групповых занятий.

4.6. В служебном поведении работника Центра недопустимы:

а) грубость, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомерных, незаслуженных обвинений;

б) угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению с клиентом, или провоцирующие противоправное поведение;

в) любого вида высказывания и действия дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений.

4.7. Работник Центра должен быть вежливым, доброжелательным, корректным, внимательным и проявлять толерантность в общении с клиентами и коллегами.

4.8. Степень соответствия ценностям Центра работника является одним из критериев оценки кандидатов при отборе на вакантную должность.

4.9. В целях формирования позитивного образа Центра устанавливаются требования:

а) к стилю оформления Центра.

б) к внешнему виду работника Центра.

в) к организации рабочего пространства и рабочих мест.

# 5. Основные принципы общения работников Центра

# с получателями социальных услуг

# 5.1. В работе с клиентами работник Центра, сознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призван:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне;

б) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий Центра;

в) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и учреждениям, противодействовать и не подчиняться не отвечающим интересам клиентов влиянию отдельных должностных лиц и административному давлению;

г) обеспечивать безопасность оказываемых услуг для жизни и здоровья клиентов;

д) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

е) соблюдать нейтральность, исключающую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

ё) соблюдать нормы служебной и профессиональной этики, правила делового поведения и общения;

ж) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

з) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям граждан различных национальностей и народностей России, учитывать их культурные особенности, вероисповедание, способствовать сохранению самобытности;

и) защищать и поддерживать человеческое достоинство клиентов Центра, учитывать их индивидуальность, интересы и социальные потребности на основе построения толерантных отношений с ними;

к) уважать права клиентов, гарантировать им непосредственное участие в процессе принятия решений на основе предоставления полной информации, касающейся конкретного клиента в конкретной ситуации;

л) соблюдать требования законодательства о защите персональных данных, конфиденциальность информации о клиенте, касающейся условий его жизнедеятельности, личных качеств и проблем, принимать меры для обеспечения нераспространения полученных сведений доверительного характера;

м) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных обязанностей работника Центра, а также не допускать конфликтных ситуаций, способных дискредитировать их деятельность;

н) не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов и органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных и муниципальных служащих при решении вопросов личного характера;

о) не пользоваться мобильными телефонами и другими гаджетами во время приема клиентов, совещаний, семинаров, занятий по обучению, заседаний комиссий;

п) уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Центра;

р) нести личную ответственность за результаты своей деятельности;

с) противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции, локальными актами Центра.

5.1.1. В служебном поведении работнику Центра необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

# 5.2. Принципы взаимодействия с посетителями Центра при личном обращении.

# 5.2.1. Работник, осуществляющий взаимодействие с обращающимся гражданами, должен соблюдать следующие правила общения:

– поприветствовать обратившегося к нему и инициативно предложить помощь (Например: «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»);

– в начале разговора работник Центра должен представиться;

– предложить представиться посетителю, назвать фамилию, имя, отчество, юридическое лицо от имени которого обращается посетитель в дальнейшем обращаться к нему по имени и отчеству на «Вы»;

– в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, объективность, желание помочь, настраивать на деловое общение;

– внимательно выслушать и выяснить суть изложенной проблемы, при необходимости, задав уточняющие вопросы в корректной форме, ознакомить посетителя с основными направлениями деятельности и социальными услугами Центра для более точного формулирования вопроса;

– излагать объяснения в понятной форме, исключающей возможность их ошибочного или двоякого понимания;

– если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного, использовать наглядные материалы, листовки, рекламные буклеты по услугам;

– избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми или длительных телефонных разговоров;

– завершить контакт с посетителем только, убедившись, что посетитель не забыл сообщить/спросить важную информацию.

В случае если во время беседы с посетителем возникла необходимость параллельно ответить по телефону, нужно извиниться и дать ответ по телефону с максимально возможной оперативностью;

Работнику Центра следует относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, гражданам с ограниченными возможностями по здоровью, оказывать им необходимую помощь.

5.2.2. В общении с посетителем со стороны работника Центра недопустимы:

– любого вида высказывания и действия дискриминационного характера в отношении признаков пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

– высокомерный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний.

5.3. Принципы взаимодействия работников Центра с получателями государственных услуг в телефонной беседе.

5.3.1.Работнику необходимо ценить свое время и время собеседника: телефонная беседа должна быть краткой и конструктивной.

5.3.2. Ответ на входящий телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании структурного подразделения Центра, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Пример: «Здравствуйте! (Возможно: доброе утро, добрый день, добрый вечер, в зависимости от времени суток) отделение срочной помощи комплексного центра социального обслуживания населения», специалист по социальной работе Иванова Екатерина Ивановна».

5.3.3. Необходимо предложить собеседнику представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, организацию, которую он представляет.

Ответ должен быть максимально информативным, подробным (если в этом есть необходимость). Все разъяснения должны даваться в вежливой корректной форме.

5.3.4. Информирование заявителя осуществляется с учетом требований действующего законодательства.

Во время разговора следует четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В случае если возникла острая необходимость, можно ответить на другой телефонный звонок, предварительно извинившись перед собеседником и кратко обрисовав ему ситуацию.

Пример: «Простите, мне необходимо ответить на звонок по второй линии, если Вас не затруднит, пожалуйста, оставайтесь на линии».

5.3.5. После ответа на звонок по второй линии, необходимо еще раз извиниться и поблагодарить за ожидание.

Пример: «Благодарю Вас за ожидание!».

5.3.6. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, необходимо извиниться перед собеседником и предложить ему получить информацию у другого специалиста, более компетентного в данном вопросе. Нужно пояснить, что информацию можно получить у другого профильного специалиста и сообщить обратившемуся гражданину его телефонный номер.

5.3.7. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций. В случае если работнику Центра, принявшему звонок, требуется время для выяснения нужной обратившемуся информации, необходимо извиниться перед звонившим, объяснить, что в настоящее время на поставленный вопрос ответить он ответить затрудняется, записать номер звонящего и в обязательном порядке перезвонить ему. Рекомендуется уточнить предпочтительное время звонка в рамках рабочего времени.

Пример: «Я перезвоню в удобное для Вас время. Какое время удобно для Вас?».

5.3.8. В случае необходимости отказа в удовлетворении запроса по тем или иным причинам следует использовать корректную, вежливую форму.

5.3.9. В конце беседы работник Центра должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять для того, чтобы устранить (решить) возникшую проблему (кто именно, когда и что должен сделать).

5.3.10. В заключение необходимо поблагодарить за звонок.

Пример: «Благодарю Вас за звонок, надеюсь, что наша информация будет Вам полезна. Всего Вам доброго, до свидания!»

5.3.11. При общении работники Центра должны проявлять выдержку и быть готовы к неадекватному поведению со стороны собеседника, в том числе к проявлению агрессии.

5.3.12. В случае конфликтного поведения обратившегося гражданина работнику Центра во исполнение принципов клиентоцентричности необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоциональное напряжение обратившегося, а затем спокойно разъяснить ему порядок решения вопроса.

5.3.13. Работнику Центра при завершении беседы следует убедиться, что собеседник завершил диалог и не вешать трубку раньше клиента.

5.3.14. В случае совершения исходящего звонка работник Центра должен выяснить удобно ли собеседнику продолжить беседу, в противном случае, спросить, когда удобно перезвонить.

5.4. Основные требования при подготовке письменных ответов.

5.4.1. Работник, осуществляющий подготовку письменного ответа на обращение (далее - письмо), должен соблюдать следующие основные требования:

– письмо не должно быть длинным (оптимальный вариант - 1-2 страницы формата А4);

– письмо должно быть чётким и понятным для восприятия (используются короткие предложения, избегаются непонятные и сложные слова, сложная профессиональная лексика);

– всегда необходимо придерживаться единого стиля письма;

– следует избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения, которые могут создать проблему понимания в конфликтной ситуации;

– ответ должен даваться по существу поставленных в обращении вопросов;

– в случае обоснованных претензий на действия работников Центра необходимо принести извинения от имени руководителя;

– недопустимо обращение в третьем лице.

Пример некорректного обращения:

Иванову И. И.

МБУ « КЦСОН Маслянинского муниципального округа НСО» рассмотрело обращение Иванова И.И. и сообщает следующее.

Пример корректного обращения:

Иванову И. И.

Уважаемый Иван Иванович!

МБУ « КЦСОН Маслянинского муниципального округа НСО» рассмотрело Ваше обращение и сообщает следующее.

5.4.2. В случае, если имя и отчество обратившегося неизвестны, рекомендуется обращаться следующим образом:

*Уважаемый господин Иванов!*

5.4.3. Информирование физических и юридических лиц (уполномоченных представителей) осуществляется с учетом требований действующего законодательства.

5.5. Правила ведения электронной переписки с получателями социальных услуг.

5.5.1. При ведении электронной переписки с клиентами работник Центра должен придерживаться следующих правил:

– использовать рабочий почтовый ящик. Недопустимо использовать свою личную почту;

– текст письма должен быть краток, лаконичен, оформлен в деловом стиле;

– обязательно наличие подписи в конце письма, содержащей Ф.И.О, должность работника Центра, исполнителя и контактный телефон для обратной связи;

– общение через мессенджеры осуществляется только по инициативе и с согласия клиента;

– переписка должна вестись только в рабочее время.

5.6. Правила поведения работника Цента в конфликтной ситуации.

5.6.1. Основные рекомендации по поведению в конфликтной ситуации включают в себя следующие действия работника Центра.

5.6.2. Необходимо выслушать клиента, не перебивать. Рекомендуется использовать следующий речевой модуль:

«Я понимаю Ваше состояние…/Я понимаю, как это важно для Вас/ Жаль, что у Вас сложилось такое впечатление»

5.6.3. При оскорблениях со стороны клиента, использовании нецензурной лексики тактично и твердо пояснить ему, что это не поможет разрешить конфликтную ситуацию.

Пример: «Пожалуйста, давайте говорить корректно. Такая форма общения не поможет мне решить Ваш вопрос…/Сожалею, в такой форме у нас не поучится конструктивный диалог…».

5.6.4. Если была допущена ошибка со стороны Центра, необходимо показать клиенту, что Вы разделяете его чувства, и принести извинения.

5.6.5. Если в ходе личной беседы заявитель ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в адрес работника Центра, категорически не участвует в диалоге, работник Центра вправе отказать ему в дальнейшей работе, пригласив для разъяснения и устранения конфликтной ситуации своего непосредственного руководителя (начальника отдела). Отказ, несмотря на сложность и двусмысленность ситуации, должен быть выполнен в корректной форме.

Пример: «Простите, но, к сожалению, я не смогу продолжить работу с Вами. Надеюсь, что Ваш вопрос сможет решить заведующий отделением (заместитель директора), которого я приглашу сюда прямо сейчас».

Исключение составляют ситуации, в которых в адрес лиц, осуществляющих личный прием и обслуживание заявителей, исходят прямые угрозы жизни и здоровью.

# 6. Механизмы формирования

# клиентоцентричного мышления работника Центра

6.1. В целях обеспечения Центра стабильными квалифицированными кадрами действуют:

– система обучения и развития компетенций работников;

– система мотивации работников;

– система корпоративных мероприятий.

6.2. Работник Центра постоянно стремится к овладению новыми знаниями, а Центр приветствует и поощряет его стремления. Самообразование заключается в самостоятельном изучении и освоении новых знаний, изучении нормативных правовых актов, способствующих выполнению профессиональных задач на более высоком уровне. Центр организует курсы повышения квалификации в соответствии с потребностями.

Система мотивации работников призвана повысить трудоспособность персонала, удовлетворённость работника от профессиональной деятельности в Центре.

# 7. Система управления клиентским опытом

7.1. В Центре реализуется система управления клиентским опытом - комплекс мероприятий, направленных на организацию его деятельности в соответствии с ожиданиями и потребностями клиентов.

7.2. Предметом мониторинга качества клиентского опыта является оценка степени достижения следующих клиентских показателей эффективности:

– дружелюбия и партнерства;

– полезности обращения в Центр;

– минимизации усилий граждан и работодателей;

– персонализации и адресности взаимодействия;

– внешнего комфорта и удобства для клиента при получении государственных услуг и сервисов в Центре.

7.3. Цели и задачи внедрения системы управления клиентским опытом

7.3.1. Система управления клиентским опытом направлена на решение следующих задач:

– анализ качества клиентского опыта;

– разработка и реализация мер для повышения качества клиентского опыта.

7.3.2. Цель внедрения системы управления клиентским опытом - организация деятельности Центра в соответствии с ожиданиями и потребностями клиентов.

7.4. Механизмы внедрения системы управления клиентским опытом.

7.4.1. Центр формирует:

– не менее 9 профилей клиентских групп, содержащих описание характеристик определенной группы получателей социальных услуг, которые необходимо учитывать при организации взаимодействия с ними.

7.4.2. Центр осуществляет измерение качества клиентского опыта в точках взаимодействия с клиентом, включая сбор информации не менее чем из 5 источников.

7.4.3. С целью вовлечения работников Центра в систему внедрения клиентского опыта в Центре создаются рабочие группы по клиентоцентричности.

В состав рабочей группы по клиентоцентричности входят заместитель директора, заведующие отделениями Центра.

Рабочая группа по клиентоцентричности может привлекать представителей отдельных клиентских групп, в интересах которых разрабатываются улучшения.

7.4.4. Меры по повышению качества клиентского опыта должны включать в себя:

– обеспечение осуществления полномочий в соответствии с законодательством о социальном обслуживании населения с учетом информации, содержащейся в описании профилей клиентских групп, отчетов о результатах анализа качества клиентского опыта;

– проектирование, разработку, тестирование и реализацию инновационных подходов по взаимодействию с клиентами при оказании социальных услуг;

– мониторинг качества клиентского опыта.

7.5. Результаты внедрения системы управления клиентским опытом.

7.5.1. На основе результатов исследования клиентского опыта осуществляется реинжиниринг существующих и проектирование новых процессов в рамках организации деятельности Центра в соответствии с ожиданиями и потребностями клиентов, в том числе:

– индивидуализация работы Центра;

– разработка критериев работы при оказании государственных услуг и реализации сервисов.

7.5.2. Центр осуществляет ведение единой базы данных об анализе качества клиентского опыта в соответствии с регламентом, утверждаемым руководителем Центра.

7.5.3. Центр формирует не реже одного раза в квартал отчеты о результатах анализа качества клиентского опыта, в том числе содержащие перечень выявленных проблем, рекомендации по совершенствованию организации его деятельности, обеспечивает доступ работников Центра к указанным отчетам.

# 

# 8. Клиентоориентированная работа

8.1. Клиентоорентированная работа по оказанию социальных услуг, в основе которой лежат:

8.1.1. Профессионализм. Работник Центра образованный, владеющий информационными технологиями, его знания и умения соответствуют требованиям профессионального стандарта и общества.

8.1.2. Надежность. Способность предоставить социальную услугу в соответствии со стандартом, качественно и в установленные сроки.

8.1.3. Степень доступности. Удобство расположения Центра, доступность и простота получения социальной услуги, возможность быстрой связи при возникновении проблемы.

8.1.4. Понимание проблем получателя социальных услуг. Умение работника войти в положение получателя социальных услуг, учитывать особенности его личности, составить удобный график посещений.

8.1.5. Безопасность Отсутствие риска или сомнений получателя социальных услуг, безопасность применяемых технологий и материалов.

8.1.6. Доверие. Репутация Центра, опыт предоставления социальных услуг, положительные отзывы получателей социальных услуг.

8.1.7. Информационная открытость. Доступность обращения и получения социальных услуг, в том числе инвалидов и граждан с ограниченными возможностями здоровья. Открытость информации о направлениях деятельности Центра, результатах выполнения установленных показателей. Активное использование и расширение точек взаимодействия с населением, как официальных (сайт), так и альтернативных (социальные сети).

# 9. Развитие клиентоцентричных компетенций сотрудников Центра

9.1. Организация процессов управления персоналом

Система управления персоналом в Центре направлена на решение следующих задач:

– управление численностью;

– управление квалификацией;

– управление отношениями;

– управление карьерным развитием.

Для решения вышеуказанных задач в структуре Центра есть специалист по кадрам, осуществляющий подбор, развитие корпоративной культуры и работу с кадровым резервом. Заведующие отделениями осуществляют адаптацию и развитие персонала, вносят предложение о повышении квалификации.

9.2. Должностные обязанности и профессиональные стандарты. Модели компетенций.

9.2.1. Осуществление должностных обязанностей сотрудниками Центра осуществляется на основах поддержания и развития профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для эффективной деятельности, соответствия утвержденным профессиональным стандартам, управления карьерным развитием.

9.3. Система поощрения и мотивации сотрудников

9.3.1. В целях обеспечения правовой и социальной защищенности сотрудников, повышения мотивации эффективного исполнения ими своих должностных обязанностей, укрепления стабильности профессионального состава кадров гарантируются:

– внедрение системы мер материального и нематериального (морального) поощрения;

– сопоставимые показатели оценки эффективности результатов профессиональной служебной деятельности;

– учет результатов профессиональной деятельности при установлении системы оплаты труда;

– прозрачность в управлении карьерным развитием.

9.4. Мероприятия и технологии развития клиентоцентричных компетенций сотрудников.

9.4.1. В Центре создаются возможности для мультивариативного развития клиентоцентричных компетенций сотрудников, в том числе на материально-технической и информационной базе организации.

9.4.2. Сотрудники Центра обеспечиваются беспрепятственным (без необходимости формирования дополнительных запросов) доступом к утвержденной регламентной документации, относящейся к сфере их профессиональной деятельности.

9.4.3. В Центре создается среда, стимулирующая работников к участию в мероприятиях по управлению клиентским опытом;

9.4.4. Центре формируется и регулярно обновляется (актуализируется) доступная для ознакомления и пополнения всеми сотрудниками база знаний, содержащая успешные практики, информационные материалы, решения по повышению качества клиентского опыта.

9.5. Организационная культура Центра.

9.5.1. Формирование организационной культуры Центра направлено на:

– создание позитивного морально-психологического климата, который позволит сотруднику вне зависимости от уровня замещаемой должности развиваться как личности и профессионалу, раскрывать творческий потенциал, ощущать свою значимость и сопричастность к решению приоритетных задач, стоящих перед учреждениями сферы социального обслуживания;

– формирование позитивного имиджа Центра и повышение престижа работы в учреждениях сферы социального обслуживания, сплоченности сотрудников, приверженных единым ценностям;

– формирование и контроль соблюдения сотрудниками Центра принципов клиентоцентричности и правил поведения.

9.5.2. Неотъемлемой частью организационной культуры Центра является организация внерабочих коллективных мероприятий.

9.6. Мониторинг и обратная связь.

9.6.1. Центр проводит мониторинг удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников) и получает от них обратную связь в целях совершенствования процесса, фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений, корректировки подходов к реализации деятельности.

9.6.2. Центр приветствует обратную связь, обеспечивает ее получение от внутренних клиентов посредством использования различных методов и инструментов, которые включают в себя: опросы (анкетирование) сотрудников, предложения, замечания внутренних клиентов.

9.6.3. Руководство Центра воспринимает механизмы обратной связи с внутренним клиентом как помощь в совершенствовании внутренней деятельности, не скрывает и не отрицает проблемы (при их обнаружении), разрабатывает план решения выявленных проблем, информирует о принятых решениях.

9.6.4. Информация о правилах, процедурах, правах и возможностях, принятых решениях, а также статусе конкретного запроса сообщается своевременно простым и понятным языком посредством удобных для клиента каналов связи.

# 10. Ответственность за нарушение требований клиентоцентричности

10.1. Ответственность должностных лиц за нарушение требований клиентоцентричности несут должностные лица Центра, виновные в нарушении требований клиентоцентричности при осуществлении должностных обязанностей, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с трудовым законодательством.

# 11. Заключительные положения

11.1. Сроки введения в действие настоящего Кодекса

Настоящий Кодекс вводится в действие со дня подписания приказа директором Центра. Сотрудники Центра подлежат ознакомлению с настоящим Кодексом.

11.2. Применение положений настоящего Кодекса

Настоящий Кодекс обязателен к применению в работе всеми сотрудниками Центра после персонального ознакомления с его положениями.