

Кодекс клиентоцентричности

1. Общие положения

1.1. Кодекс представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которым должен руководствоваться работник казенного учреждения Чувашской Республики «Центр занятости населения Чувашской Республики» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (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 казенного учреждения Чувашской Республики «Центр занятости населения Чувашской Республики» Министерства труда и социальной защиты Чувашской Республики (далее – ЦЗН), а также корпоративных ценностей (принципов) ЦЗН и его работников;
- формирования и внедрения клиентоцентричного мышления работника ЦЗН, развития культуры внимания к интересам клиентов, а также содействия укреплению компетенций работника, повышения доверия граждан, установления лояльности со стороны клиентов ЦЗН.
- создания комфортной среды для взаимодействия работников ЦЗН между собой, а также с клиентами, для повышения эффективности выполнения ими своей профессиональной деятельности;

– установления этических норм и правил служебного поведения работника ЦЗН.

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, Чувашской Республики, Уставом ЦЗН;
- основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства;
- основан на опыте взаимодействия клиента и ЦЗН (клиентском опыте).

2. Основные принципы ЦЗН

2.1. ЦЗН считает своей приоритетной задачей повышение удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами и стремится к обеспечению качественного обслуживания.

2.2. ЦЗН гарантирует достоверность информации и стремится всегда точно выполнять взятые на себя обязательства.

2.3. ЦЗН стремится обеспечивать удовлетворенность клиентов, предоставляя им услуги безвозмездно и конкурентоспособного качества.

2.4. Работник ЦЗН должен стремиться к максимально полному удовлетворению запросов клиентов, предоставлению им полной и достоверной информации и обеспечивать вежливое и

корректное обращение с ними.

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

3. Корпоративные ценности ЦЗН

3.1. В соответствии с ценностями ЦЗН ценит в работнике:

– Практический опыт. Работник ЦЗН 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 ЦЗН 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 или бизнес-ситуации, обращаясь в ЦЗН, ожидают получить профессиональную, грамотную помощь. Работник ЦЗН, владея систематизированной теоретической информацией о виде деятельности и существующих алгоритмах ее выполнения, стремясь положительно разрешить ситуацию клиента, соответствует и превосходит ожидания клиента, тем самым получает расположение и доверие клиента, его положительные рекомендации.

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

Работник ЦЗН 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 ЦЗН искренне увлечен своей работой. Желая изменить жизнь к лучшему, стремится быть полезным клиенту, добросовестно исполняет обязанности, способен самостоятельно выбирать приемы обслуживания клиента, открыт новым знаниям и освоению новых навыков.

– Потенциал. Работник ЦЗН 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 ЦЗН является частью единой команды, усилия которой направлены на достижение целей и задач ЦЗН.

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

ЦЗН 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 ЦЗН 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 ЦЗН;

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

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

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

Руководители структурных подразделений – начальники отделов – разрабатывают и реализуют стратегию действий по направлениям деятельности.

Работники – специалисты отделов – реализуют конкретные мероприятия (процессы).

Взаимоотношениям «руководитель – подчиненный» в ЦЗН присущи следующие характеристики:

- руководитель, не имея 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.

3.4. Работник ЦЗН 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.

3.5. Работник ЦЗН «бережливо» относится к времени клиента: максимально быстро предоставляет услугу в формате «одного окна», формирует оптимальный карьерный план успешного трудоустройства.

3.6. В служебном поведении работника ЦЗН недопустимы:

- а) грубости, пренебрежительный тон, заносчивость, предвзятые замечания, предъявление неправомερных, незаслуженных обвинений;

- б) угрозы, оскорбительные выражения или реплики, действия, препятствующие нормальному общению 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.

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

3.8. Степень соответствия ценностям ЦЗН работника является инструментом оценки кандидатов при отборе на должность.

3.9. В целях формирования позитивного образа ЦЗН устанавливаются требования:

- а) к стилю оформления ЦЗН. Оформление помещений ЦЗН, вывески, транспортных средств, деловой документации, рекламной, полиграфической и сувенирной продукции, презентационных материалов, электронного табло очереди, интернет-сайта осуществляется с использованием единого фирменного стиля «Работа России» в соответствии с бренд-буком, утвержденным Едиными требованиями (Приложение 3 к Единым требованиям);

- б) к внешнему виду работника ЦЗН. Внешний вид работника ЦЗН при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважению граждан к государственным органам, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность,

традиционность, аккуратность. Требования к внешнему виду работника ЦЗН предусматривают соблюдение фирменного стиля в соответствии с бренд-буком. Порядок использования форменной одежды утверждается приказом ЦЗН.

в) к организации рабочего пространства и рабочих мест. В целях повышения эффективности работы, создания комфортных условий работы, а также обеспечения безопасности рабочего пространства рабочее место работника в ЦЗН организовано по принципам «бережливого производства» – системе 5S.

4. Основные принципы общения работников ЦЗН с получателями государственных услуг

4.1. В работе с клиентами работник ЦЗН, 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 ЦЗН;
- 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, исключаящую 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 ЦЗН, 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 ЦЗН, 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 ЦЗН;
- 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 ЦЗН.

В служебном поведении работнику Центра занятости 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.

4.2. Принципы взаимодействия с получателями государственных услуг, посетителями ЦЗН при личном приеме

Работник, осуществляющий прием, должен соблюдать следующие правила общения:

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

- в начале разговора работник ЦЗН 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 услугами центра занятости населения для более точного формулирования вопроса;

- излагать объяснения в понятной форме, исключая 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 возникла необходимость параллельно ответить по телефону, нужно извиниться и дать ответ по телефону с максимально возможной оперативностью;

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

В общении со стороны работника, ведущего прием посетителей, 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.

4.3. Принципы взаимодействия работников ЦЗН с получателями государственных услуг в телефонной беседе

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

Ответ на входящий телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании структурного подразделения ЦЗН, в который 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) отдел Центра занятости населения по городу Чебоксары, ведущий инспектор Иванова Екатерина Ивановна.»*

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.

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».*

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

Пример: *«Благодарю Вас за ожидание!».*

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 через несколько секунд, после того, как его соединят с нужным специалистом по внутренней связи или сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае переадресации (перевода) звонка на другое лицо, прежде, чем начнется информирование, необходимо работнику, которому предстоит продолжить разговор с гражданином, объяснить суть запроса, назвать полное имя обратившегося.

Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

В случае если работнику ЦЗН, принявшему звонок, требуется время для выяснения нужной обратившемуся информации, необходимо извиниться перед звонившим, объяснить, что в настоящее время на поставленный вопрос работник ЦЗН 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?».*

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

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

В заключение необходимо поблагодарить за звонок.

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

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

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

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

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

4.4. Основные требования при подготовке письменных ответов

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 ЦЗН необходимо принести извинения от имени руководителя структурного подразделения;
 - недопустимо обращение в третьем лице.
- Пример некорректного обращения:

Иванову И. И.

Отдел КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии по городу Чебоксары рассмотрел обращение Иванова И.И. и сообщает следующее.

Пример корректного обращения:

Иванову И. И.

Уважаемый Иван Иванович!

Отдел КУ ЦЗН Чувашской Республики Минтруда Чувашии по городу Чебоксары рассмотрел Ваше обращение и сообщает следующее.

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

Уважаемый господин Иванов!

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

4.5. Правила ведения электронной переписки с получателями государственных услуг

При ведении электронной переписки с клиентами работник ЦЗН 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 ЦЗН, 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.

4.6. Правила поведения работника ЦЗН в конфликтной ситуации

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

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»

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...».

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

Если в ходе личной беседы заявитель ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в адрес работника ЦЗН, категорически не участвует в диалоге,

работник ЦЗН 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 начальник отдела, 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.

5. Механизмы формирования клиентоцентричного мышления работника ЦЗН

5.1. В целях обеспечения ЦЗН стабильными квалифицированными кадрами действуют:

- система обучения и развития компетенций работников;
- система мотивации работников;
- система корпоративных мероприятий.

5.2. Работник ЦЗН постоянно стремится к овладению новыми знаниями, а ЦЗН приветствует и поощряет его стремления. Самообразование заключается в самостоятельном изучении и освоении новых знаний, способствующих выполнению профессиональных задач на более высоком уровне. ЦЗН организует курсы повышения квалификации в соответствии с потребностями и положениями Единых требований.

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

6. Заключительные положения

6.1. ЦЗН признает клиентоцентричность основным направлением развития как ЦЗН 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.

6.2. ЦЗН важно формирование профессиональной команды единомышленников, 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 ЦЗН, развития управления изменениями в ЦЗН, направленными на реализацию миссии.