



номер государственной регистрации 072024003
дата государственной регистрации от 29.06.2024 г.

**Министерство промышленности,
науки и новых технологий
Республики Мордовия**

ПРИКАЗ

от 25.06.2024

№ 96

г. Саранск

Об утверждении Кодекса клиентоцентричности работников Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия

В целях исполнения пункта 3.16 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-Р, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Кодекс клиентоцентричности работников Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра Кулебякина С.Г.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр

И.В. Губайдуллин

**Кодекс
клиентоцентричности работников Министерства промышленности,
науки и новых технологий Республики Мордовия**

1. Кодекс клиентоцентричности работников Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия (далее Кодекс) разработан в соответствии с пунктом 3.16 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-Р, Декларацией ценностей клиентоцентричности, Стандарта для внутреннего клиента, Постановлением Правительства Республики Мордовия от 14 января 2008 г. № 2 «О Типовом регламенте внутренней организации деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Мордовии», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, основанными на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

Раздел 1. Общие положения

2. Кодекс представляет собой свод общих принципов клиентоцентричности, а также правил взаимодействия с гражданами и организациями (внешними клиентами) и работниками (внутренними клиентами), которыми должны руководствоваться работники Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия (далее – Министерство) независимо от замещаемой ими должности.

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

4. Знание и соблюдение работниками Министерства положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

**Раздел 2. основополагающие ценности и принципы
клиентоцентричности Министерства промышленности, науки и новых
технологий Республики Мордовия**

5. В основу реализации клиентоцентричного подхода в Министерстве положены следующие ценности и принципы.

а) Равный доступ

Министерство предоставляет равный доступ к услугам и функциям, а также обеспечивает в пределах установленных полномочий возможность

клиентам решить свои задачи с учетом их индивидуальных потребностей и особенностей.

Принципы:

учитывать особенности каждого клиента;

адаптировать функции и услуги под потребности клиента с учетом требований законодательства Российской Федерации.

б) Эффективность и удобство

Проблемы клиентов решаются в соответствии с установленным законодательством Российской Федерации порядком просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации*¹ клиента, исходя из которой формируется набор услуг и исполняются функции.

Принципы:

решать задачи клиента в пределах компетенции, а не исполнять обязанности формально;

находить и использовать наиболее простой путь к решению задачи каждого клиента.

в) Повышение качества и проактивность

Услуги и функции, а также условия работы работников совершенствуются. Министерство проактивно выявляет жизненные ситуации, требующие решений, работает над устранением ошибок, внедрением улучшений.

Принципы:

действовать на опережение, устраняя ошибки и совершенствовать качество;

внедрять инновации в деятельность.

г) Единство и целостность

Министерство совместно с другими органами государственной власти, государственными учреждениями (предприятиями), общественными объединениями и организациями объединяет усилия и эффективно сотрудничает, решая задачи клиентов, и обеспечивает целостный и предсказуемый опыт взаимодействия с государством через выбранный клиентом канал связи.

Принципы:

объединять усилия для решения задач клиента;

исключать межведомственное дублирование.

д) Открытость и прозрачность

Министерство взаимодействует с клиентами в открытом диалоге, учитывает обратную связь и понимает их потребности.

Административные процедуры оказания Министерством услуг и исполнения функций являются публично доступными и открытыми:

информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются.

Актуальная информация о деятельности Министерства размещается на

1 Под жизненной ситуацией в настоящем Кодексе понимается наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Министерством*

официальном сайте Министерства.

Принципы:

анализировать обратную связь, выявлять существующие проблемы;
предоставлять актуальную информацию.

Информация, полученная Министерством о клиентах и их жизненных ситуациях, используется исключительно для предоставления услуг, аналитической работы и совершенствования деятельности Министерства.

Принципы:

гарантировать клиентам безопасность взаимодействия с государством и защиту конфиденциальной информации (защиту персональных данных).

Раздел 3. Ключевые точки взаимодействия

6. Ключевыми точками взаимодействия являются:

официальный сайт Министерства;

социальные сети и публичные каналы в мессенджерах;

письменное взаимодействие (электронная почта, письмо);

Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;

Единая цифровая платформа в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»;

личный прием в Министерстве;

взаимодействие по телефону и горячая линия по актуальным вопросам;

внутриведомственный мессенджер;

иные точки взаимодействия с клиентом.

Раздел 4. Внутренний клиент

7. Клиентоцентричный подход в отношении внутреннего клиента направлен на обеспечение его удовлетворенности от своей деятельности посредством применения современных технологий построения процессов внутриведомственного и межведомственного взаимодействия, а также реализации кадровой политики, основанной на принципах клиентоцентричности;

исключаются избыточные процедуры внутренних согласований;

обеспечивается доступ к информации для работников в целях исключения необходимости запроса информации;

обеспечивается совершенствование внутренних процессов, в том числе на основе предложений работников;

обеспечивается надлежащий уровень соблюдения норм охраны труда;

обеспечивается кадровая политика, направленная на развитие и мотивацию работников.

Раздел 5. Рекомендательные этические правила служебного поведения работников

8. В служебном поведении работнику 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.

9. В служебном поведении работник воздерживается от:

любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

принятия пищи и курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

10. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.