



Государственный регистрационный номер  
132024004 от 01.07.2024

МИНИСТЕРСТВО  
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

П Р И К А З

г. Саранск

от 01 июля 2024

№ 104

**Об утверждении Кодекса клиентоцентричности работников  
Министерства цифрового развития 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 цифрового развития Республики Мордовия.
2. Начальнику организационного отдела О.В. Тамбовцевой ознакомить с настоящим приказом сотрудников Министерства цифрового развития Республики Мордовия.
3. Исполняющему обязанности заместителя начальника организационного отдела Т.С. Шемятиной обеспечить публикацию настоящего приказа на Официальном интернет-портале правовой информации (<http://publication.pravo.gov.ru/>).
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Санину Н.В. – первого заместителя Министра – начальника управления цифровой трансформации.
5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

Д.А. Карасев

УТВЕРЖДЕН  
Приказом  
Министра цифрового развития  
Республики Мордовия  
от 01.08.2024 № 107

**Кодекс  
клиентоцентричности работников Министерства цифрового развития  
Республики Мордовия**

**Глава 1. Общие положения**

1. Кодекс клиентоцентричности работников Министерства цифрового развития 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.

2. В настоящем Кодексе применяется следующее основное понятие:  
жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Министерством

3. 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 цифрового развития Республики Мордовия (далее – Министерство) независимо от замещаемой ими должности.

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

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

## Глава 2. основополагающие ценности и принципы клиентоцентричности Министерства

6. 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 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 странице Министерства официального портала органов государственной власти Республики Мордовия.

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).

### **Глава 3. Ключевые точки взаимодействия**

7. Ключевыми точками взаимодействия являются:

страница Министерства на официальном портале органов государственной власти Республики Мордовия;

официальные страницы в социальной сети (госпаблики), 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 по актуальным вопросам;

коммуникационный сервис «Среда»;

иные точки взаимодействия с клиентом.

### **Глава 4. Внутренний клиент**

8. 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.

## **Глава 5. Рекомендательные этические правила служебного поведения работников**

9. 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.

10. Государственные гражданские служащие Министерства в своей деятельности руководствуются положениями Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Министерства, утвержденного приказом Министра цифрового развития Республики Мордовия от 23 марта 2022 г. № 42.

11. 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.

12. 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.