



УТВЕРЖДЕНО
Решением Общего собрания
членов Ассоциации «Сахалинстрой»,
Протокол № 1 от «27» апреля 2023 г.

**Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей
«Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»
(Ассоциация «Сахалинстрой»)**

Декларация ценностей клиентоцентричности Ассоциации «Сахалинстрой»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Преамбула.....	3
2. I. Общие положения.....	7
3. II. Миссия и видение клиентоцентричности Ассоциации.....	9
4. III. Ценности и принципы клиентоцентричности Ассоциации.....	11
5. IV. Механизм реализации настоящей Декларации.....	14

Преамбула

Признавая человека, его права и свободы высшей ценностью, а **обеспечение достойной жизни людей** – одной из главных обязанностей государства и социальной ответственностью некоммерческих организаций и бизнеса;

признавая саморегулирование в областях экономики одной из форм государственного регулирования через организации, отвечающие специальным критериям,

признавая реализацию права работодателей на объединение, участию объединений работодателей в формировании и реализации государственной политики в сфере социально-трудовых отношений и связанных с ними экономических отношений

осознавая необходимость организации системы саморегулируемых организаций в строительной области экономики Российской Федерации, построенных по эффективной модели, для однообразного и положительного исполнения **делегированных государством контрольно-разрешительных функций** относительно участников строительной деятельности;

осознавая необходимость выстраивания **чёткого взаимодействия** Ассоциации «Сахалинстрой» с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Сахалинской области, органами местного самоуправления, членами Ассоциации, общественными

объединениями, объединениями юридических лиц федерального и регионального значения, а также с потребителями услуг и товаров членов Ассоциации;

осознавая необходимость организации эффективного общественного контроля в сфере закупок в строительной сфере деятельности в целях **анализа соблюдения требований градостроительного законодательства и обеспечения защиты прав членов** Ассоциации на создание условий для строительства и прав потребителей социально-значимых объектов и многоквартирных домов в условиях государственных или муниципальных контрактов;

осознавая многообразие жизненных ситуаций, в которых люди взаимодействуют с государством, саморегулируемыми организациями в области строительства и с членами таких саморегулируемых организаций, объединений работодателей, зарегистрированных в Сахалинской области при реализации и исполнению публично-значимых функций;

понимая потребности людей и заказчиков для обеспечения государственных или муниципальных нужд и реализации государственных программ по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства;

понимая недостаточную осведомленность населения Сахалинской области в понимании термина - «саморегулирование в областях экономики» «объединений работодателей в строительной сфере деятельности», какие

цели установило государство при инициации создания таких организаций, какие функции, права и обязанности они должны осуществлять в строительной отрасли экономики;

признавая недостаточную осведомленность:

рабочих, механизаторов и инженерно-технических работников в строительной отрасли экономики в своих правах и обязанностях **при взаимодействии с работодателями;**

гражданского населения **при удовлетворении потребности** в качественном и безопасном строительстве, реконструкции, капитальном ремонте и сносе объектов капитального строительства и на протяжении срока всего жизненного цикла здания или сооружения;

признавая недостаточную эффективность модели государственного управления в развитии предпринимательства в сфере строительной деятельности, **создания безопасных условий для качественного строительства и исключения случаев причинения вреда;**

настоящая Декларация провозглашает переход к клиентоцентричной модели деятельности Ассоциации «Сахалинстрой», основанной на обеспечении эффективного и комфортного взаимодействия Ассоциации со своими членами и заказчиками (потребителями), с использованием информации анализа деятельности членов Ассоциации, анализа актуальных потребностей и нужд заказчиков (населения), осуществления публично-значимых (контрольных, разрешительных, обеспечительных, согласительных, представительных и др.) функций Ассоциации

«Сахалинстрой», получению профессионального и клиентского опыта организации работы.

Трансформация подхода к исполнению делегированных государством функций и предоставлению публично-значимых функций, также обусловлена назревшей необходимостью следующих улучшений:

- ✓ продвижение и развитие культуры уважения к члену Ассоциации, его работникам, человеку, как потребителю, к их мнению, особенностям и потребностям;
- ✓ повышение доверия к Ассоциации, к работникам администрации Ассоциации, должностным лицам органов управления Ассоциации;
- ✓ повышение эффективности и качества решения задач конкретного члена Ассоциации и человека;
- ✓ повышение скорости и гибкости реагирования Ассоциации на актуальные запросы и вызовы;
- ✓ более простое и удобное для члена Ассоциации и его работников взаимодействие с Ассоциацией «Сахалинстрой» и с государством;
- ✓ переход на **электронное и информационное взаимодействие** Ассоциации с членами Ассоциации и с заказчиками-работодателями членов Ассоциации;

- ✓ содействие в реализации адресных инвестиционных, государственных или муниципальных программ, национальных проектов.

В ответ на аналогичные вызовы необходимо совершить **переход к клиентоцентричному управлению деятельностью** Ассоциации и наших членов, **максимально ориентированному на удобство человека и бизнеса** за счет изучения потребностей и ожиданий клиентов в уровне качества и безопасности результатов исполнения контрактов по строительству, реконструкции, капитального ремонта объектов капитального строительства и адаптации к применению лучших техник и практик **проектного управления** в строительстве.

I. Общие положения.

1. Правовую основу настоящей Декларации составляют положения Конституции Российской Федерации, Указы и поручения Президента Российской Федерации, федеральные законы, нормативно-правовые акты Правительства Российской Федерации, органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, внутренние документы и стандарты Ассоциации «Сахалинстрой», составляющие систему правового обеспечения саморегулирования в строительной отрасли экономики, правил и требований к осуществлению градостроительной деятельности субъектами предпринимательской деятельности и отдельных функций и обязательств, сопряженных с получением дополнительных статусов и/или вступлением в иные объединения юридических лиц, норм регулирующих социально-трудовые отношения в строительной отрасли.

2. **Клиентоцентричная Ассоциация** – это организация, объединяющая субъектов предпринимательской деятельности в сфере строительства, функции и услуги которой организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта.

3. Клиентом Ассоциации является человек, который может взаимодействовать с ним в различных статусах:

- ✓ как **гражданин** – потребитель результатов строительства;
- ✓ как **гражданин** – служащий, рабочий, механизатор, работник организации члена Ассоциации, являющейся его работодателем в целях соблюдения социально-трудовых прав;
- ✓ как **представитель бизнеса** - коммерческая организация, индивидуальный предприниматель, являющиеся членом или кандидатом в члены Ассоциации в целях получения права осуществлять работы по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства;
- ✓ как **государственный или муниципальный заказчик**, представляющий публичную власть в отношениях с внешними клиентами (гражданами и бизнесом), а также участвующий в заключении и исполнении договоров строительного подряда для обеспечения государственных или муниципальных нужд.

4. Каждая категория клиентов обладает отличительными особенностями, которые учитываются Ассоциацией при выполнении функций и

оказании услуг. Требования к взаимодействию Ассоциации с каждой из категорий клиентов раскрываются в соответствующих внутренних документах и стандартах Ассоциации.

Требования Стандартов разработаны на основе общих ценностей и принципов, утвержденных настоящей Декларацией.

5. Настоящая Декларация утверждает миссию, видение, ценности и принципы клиентоцентричности Ассоциации «Сахалинстрой», а также способы их реализации.

II. Миссия и видение клиентоцентричности Ассоциации.

Миссия Ассоциации, как исполнителей клиентоцентричной Ассоциации, в том числе делегированных государственных публично-значимых функций и услуг, заключается в следующем:

Обеспечивать достойные условия жизни людей, а также спокойствие и уверенность в любой жизненной ситуации, связанной с деятельностью Ассоциации и её членов, помогая каждому человеку решать свои задачи в сфере деятельности Ассоциации строителей и оказывая реальную или незримую поддержку им, когда она требуется.

Обеспечивая достаточные условия для выполнения работ членами Ассоциации по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства, реальное взаимодействие со всеми заинтересованными лицами для развития бизнеса членов Ассоциации, экономики Сахалинской области и России.

6. В результате реальной трансформации государственных функций и услуг по предоставлению права для осуществления строительной деятельности членами Ассоциации, применения технологий информационного моделирования и взаимодействия в среде общих данных, ведения проектного управления строительной деятельностью в Сахалинской области, будет достигнуто следующее **целевое видение**:

К 2026 году управление строительной отраслью экономики Сахалинской области должно стать примером клиентоцентричности, и Сахалинская область должна войти в десятку лучших субъектов Российской Федерации:

- ✓ **по степени удовлетворенности потребителей;**
- ✓ **уровню соблюдения и обеспечения применения требований технических регламентов и строительных норм и правил застройщиками и техническими заказчиками, в том числе универсального дизайна в инфраструктуре жизнедеятельности населения;**
- ✓ **по качеству проектного управления за строительством на этапе всего жизненного цикла здания или сооружения.**

Для каждой жизненной ситуации создано эффективное решение, продукт, сервис. Перечень жизненных ситуаций регулярно актуализируется, исходя из анализа потребностей людей, новые решения, программы и сервисы проходят обязательное тестирование. Деятельность Ассоциации постоянно совершенствуется в интересах членов Ассоциации и потребителей продукции членов Ассоциации на основе постоянного мониторинга результатов и потребностей потребителей при повышении качества обратной связи.

III. Ценности и принципы клиентоцентричности Ассоциации.

7. В фокусе внимания клиентоцентричного государства находится субъект - **человек**.

В орбите деятельности Ассоциации «Сахалинстрой», в статусе объединения работодателей, саморегулируемой организации, основанной на членстве лиц осуществляющих строительство **человек** выступает в нескольких самостоятельных ролях:

1). **человек** — это руководитель члена Ассоциации, **представитель субъекта предпринимательской деятельности** (ведение и развитие бизнеса);

2). **человек** – это главный инженер проекта (специалист по организации строительства), инженерно-технические работники, служащие, рабочие, механизаторы и другие работники организации члена Ассоциации, являющейся его работодателем в целях соблюдения социально-трудовых прав;

3). **человек** — это государственный служащий и/или руководитель учреждения, организации) - представитель технического заказчика по поручению заказчика (застройщика) - руководитель проекта, осуществляющий полномочия по заключению и исполнению контрактов для обеспечения государственных или муниципальных нужд по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства;

4). **человек** — это гражданин (потребитель), пользующийся результатами предпринимательской деятельности членов Ассоциации и заказчика (застройщика).

Функции и услуги Ассоциации «Сахалинстрой», а также процедуры их исполнения должны быть определены и нацелены на эффективное решение задач для удовлетворения потребностей вышеперечисленных категорий людей и их комфорта.

8. Деловая культура сфокусированного на человеке государства, сфокусированной на человеке организации (Ассоциации), основана на эмпатии, профессионализме и честности:

- ✓ Ассоциация проявляет **эмпатию** (чуткость и внимательность) к потребностям и особенностям каждого человека;
- ✓ Ассоциация **профессионально** работает на благо людей, несет ответственность за результат и постоянно совершенствуется;
- ✓ Ассоциация **честна** в общении с людьми, ведет открытый диалог.

9. Эмпатичная, профессиональная и честная Ассоциация при исполнении функций руководствуется следующими ценностями и соответствующими им принципами.

Все перечисленные ценности и принципы взаимосвязаны и дополняют друг друга, образуя единую систему, и применяются в совокупности, а не в отрыве друг от друга.

Каждый имеет **равный доступ** к услугам и функциям, возможность решить свои задачи с помощью Ассоциации, членов Ассоциации, с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного человека. Обеспечено равенство возможностей каждого.

- ✓ Культура отношений - применяется правило (Стандарт) универсального дизайна в отношениях.
- ✓ Учитывать **особенности каждого** человека и **устранять административные барьеры.**
- ✓ Адаптировать функции и услуги под потребности человека.

Для каждой жизненной ситуации разработано **удобное решение**, продукт или сервис **для эффективного достижения** необходимого результата. Если потребность клиента может быть удовлетворена без взаимодействия с Ассоциацией (административные процедуры), эта потребность удовлетворяется (предоставляется) автоматически.

Каждому исполнителю услуги/или функций предоставляются **комфортные условия для эффективной работы.** Все исполнители установленных функций и услуг, независимо от того, в каких отделах Ассоциации они работают, **объединяют усилия** и эффективно сотрудничают, решая задачи конкретного человека (члена Ассоциации, потребителя), и обеспечивают **целостный** и предсказуемый **опыт взаимодействия** с Ассоциацией (членом Ассоциации) через выбранный человеком канал связи.

Результаты исследований и **объективные данные** являются основой для принятия решений и их обоснования. Исполнители функций и услуг принимают **беспристрастные** решения, свободные от субъективности и предвзятости. **Взаимное доверие** в отношениях человека и Ассоциации обеспечивается за счет осознания общих целей и уверенности в их достижении.

Ассоциация гарантирует **безопасное** взаимодействие посредством использования цифровых или информационных сервисов без

финансового риска, риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации. Клиентоцентричный подход к улучшению взаимодействия всех субъектов и **совершенствования электронного документооборота** путем создания шаблонов и форм, в целях формирования в общей среде в оперативном порядке всех необходимых заявлений, обращений на получении услуг Ассоциации или осуществления определенных прав и обязанностей, функций направленных на реализацию задач Ассоциации. Исполнять публично взятые обязательства и честно сообщать о достигнутых результатах. Минимизировать необходимость контроля и проверок с учетом анализа рисков. Гарантировать безопасность взаимодействия с Ассоциацией и защиту конфиденциальной информации (в том числе персональных данных).

IV. Механизм реализации настоящей Декларации.

Настоящая Декларация применяется во всех взаимоотношениях Ассоциации с клиентами, в том числе в процессе трансформации построения и управления системы отдельных организаций в строительной отрасли: в связи с наличием статуса саморегулируемой организации основанной на членстве лиц осуществляющих строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства и ведения деятельности в части контрольно-разрешительных функций, развитию и совершенствованию предпринимательской деятельности в связи с наличием статуса социально-ориентированной некоммерческой организации и реализации функций объединения работодателей по развитию социального партнерства, обеспечение участия работодателей в установленном

порядке в формировании и проведении согласованной политики в сфере социально-трудовых и связанных с ними экономических отношений.

10. Является основой для последующего функционирования и внедрения клиентоцентричного подхода при исполнении делегированных государством и определённых во внутренних документах функций, прав и обязанностей, и предоставлении установленных услуг членам Ассоциации и потребителям результатов их деятельности.

Клиентоцентричный подход будет поэтапно реализован во всех органах публичной власти и во всех организациях России. Исполнители функций и услуг будут следовать настоящей Декларации во всех точках взаимодействия Ассоциации и человека.

11. Также рекомендуется учитывать ценности и принципы, утвержденные настоящей Декларацией, при разработке внутренних документов Ассоциации и в организациях их членов. В развитие настоящей Декларации разработан внутренний документ Ассоциации - Стандарт Ассоциации **Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействии с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации.**

12. Для развития профессионализма и культуры, обеспечения соблюдения положений настоящей Декларации и принятых в ее развитие стандартов и изменений и дополнений во внутренних документах Ассоциации должны проводиться регулярные мероприятия, тренинги и обучение, а также эти требования должны найти отражения в изменениях информационной системы Ассоциации.

13. Для лучшего удовлетворения потребностей человека должен быть создан и регулярно обновляться исчерпывающий реестр жизненных ситуаций,

для каждой из которых должно быть разработано отдельное эффективное решение.

14. Для изучения уровня удовлетворенности граждан опытом взаимодействия с Ассоциацией должна быть создана система мониторинга услуг и обратной связи. На основании регулярно обновляемых данных этой системы должны выявляться услуги и сервисы, требующие оптимизации.