



УТВЕРЖДЕНО
Решением Правления
Ассоциации «Сахалинстрой»
Протокол № 8 от «12» апреля 2023 г.

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

**СТАНДАРТ АССОЦИАЦИИ
ТРЕБОВАНИЯ ПО ВНЕДРЕНИЮ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОГО
ПОДХОДА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АССОЦИАЦИИ ПРИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЧЛЕНАМИ АССОЦИАЦИИ И
ПОТРЕБИТЕЛЯМИ РАБОТ (УСЛУГ, ТОВАРОВ)
ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ**

СТО СРО - 14

Редакция 1

г. Южно-Сахалинск

2023 г.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа.: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

Содержание:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
3. НОРМАТИВНЫЕ И ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ	3
4. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	5
5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С АССОЦИАЦИЕЙ	9
6. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТОВ И АССОЦИАЦИИ.....	11
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И МОТИВАЦИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОГО ПОВЕДЕНИЯ АССОЦИАЦИИ	11
8. ИНДИКАТОРЫ РЕАЛИЗАЦИИ СТАНДАРТА.....	12
9. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ.....	13
10. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	14

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Стандарт Ассоциации «Сахалинстрой» (Далее - Ассоциация) разработан в целях является установление требований по внедрению клиентоцентричного подхода при взаимодействии Ассоциации с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти Сахалинской области, органами местного самоуправления, членами саморегулируемой организации, общественными объединениями, объединениями юридических лиц федерального и регионального значения, а также с потребителями услуг и товаров членов Ассоциации на основе Декларация ценностей клиентоцентричности Ассоциации.

1.2. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

- Комфортному и удобному взаимодействию Ассоциации с клиентами в типовых точках взаимодействия;
- повышение уровня удовлетворенности членов Ассоциации в качестве осуществляемых функций Ассоциации, предусмотренных Уставом;
- повышение уровня осведомленности и вовлеченности работников и членов специализированных органов и органов управления Ассоциации;
- снижение издержек бизнеса при взаимодействии с Ассоциацией за счет применения цифровых сервисов при предоставлении услуг;
- повышение привлекательности Ассоциации для ведения предпринимательства в сфере строительной деятельности;
- повышение эффективности удовлетворения потребности человека в качественном и безопасном строительстве;
- развитие в органах власти и организациях, гражданском обществе культуры, основанной на приоритете результата для клиента над формальным подходом к выполнению должностных обязанностей.

1.3. Стандарт действует в отношении всех работников членов и работников Администрации Ассоциации.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1 В настоящем Стандарте используются термины, определения или сокращения, установленные в Стандарте Ассоциации «Термины, определения и их сокращения, применяемые во внутренних документах Ассоциации «Сахалинстрой» (СТО СРО -11).

3. НОРМАТИВНЫЕ И ВНУТРЕННИЕ ДОКУМЕНТЫ

3.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии со следующими законами РФ и внутренними документами Ассоциации:

- Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 №190-ФЗ
- Федеральный закон от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях»

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

- Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
- Федеральный закон от 27.11.2002 № 156 «Об объединениях работодателей»
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Приказ Роскомнадзора от 24.02.2021 № 18 «Об утверждении требований к содержанию согласия на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения»
- ГОСТ Р 57055-2016 Проведение общественного контроля соблюдения прав потребителей «ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению».
- «ГОСТ Р ИСО 31000-2019. Национальный стандарт Российской Федерации. Менеджмент риска. Принципы и руководство».
- Устав Ассоциации «Сахалинстрой».
- «Положение о членстве в Ассоциации «Сахалинстрой» и требованиях к ее членам. Порядок расчета размера и уплаты вступительного взноса, членских и иных взносов» (П-01).
- «Правила саморегулирования. Общие положения» (ПР-06).
- Положение об антикоррупционной политике Ассоциации «Сахалинстрой» (П-14).
- Профессионально-этический кодекс Ассоциации «Сахалинстрой» (ПР-04).
- Положение о порядке рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации «Сахалинстрой» и иных обращений, поступивших в саморегулируемую организацию (П-12).
- «Положение о Комитете по защите членов Ассоциации и взаимодействию с органами власти».
- Декларация ценностей клиентоцентричности Ассоциации «Сахалинстрой».
- Стандарт Ассоциации «Термины, определения и их сокращения, применяемые во внутренних документах Ассоциации «Сахалинстрой» (СТО СРО -11).

Руководствуясь стандартами (ГОСТ, СНиП и пр.), поименованными в настоящем Положении, необходимо проверять действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году, а также действие ссылочных Внутренних документов (положений или Стандартов Ассоциации), размещённых на официальном сайте Ассоциации по адресу SSROS.RU. Если Стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

4. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

4.1. В качестве клиента Стандарт рассматривает не только действующих членов Ассоциации, но и кандидатов, которые планируют вступить в Ассоциацию.

4.2. Клиентом Ассоциации может являться физическое лицо (Далее - Клиент), который может взаимодействовать с ним в различных статусах:

1. как гражданин – физическое лицо, потребитель, пользующийся результатами работ членов Ассоциации;
2. как представитель бизнеса – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, являющиеся членом или кандидатом в члены Ассоциации в целях получения права осуществлять работы по строительству, реконструкции, капитальному ремонту, сносу объектов капитального строительства;
3. как работник члена Ассоциации, в том числе главный инженер проекта (специалист по организации строительства), инженерно-технический работник, служащий, рабочий, механизатор организации;
4. как работник Ассоциации или член органа управления, специализированного органа Ассоциации;
5. 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, договоров подряда о сносе объектов капитального строительства, договоров на осуществление функций технического заказчика для обеспечения государственных или муниципальных нужд.

4.3. Стандарт направлен на внедрение следующих принципов клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации и взаимодействии с указанными в пункте 4.2. настоящего Стандарта клиентами:

4.3.1. Принципы равного доступа.

Клиент - в центре деятельности Ассоциации. Ассоциация обеспечивает потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг, функций, мер поддержки и сервисов. Подход к работе с клиентом персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией в рамках компетенции Ассоциации, установленной Уставом.

Доступность: обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуг, мер поддержки, сервисов вне зависимости от места нахождения клиента.

4.3.2. Принципы эффективности и удобства.

Удобство и скорость. Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации клиента, исходя из которой совершенствуются меры поддержки и сервисы.

Сервисная культура. Работники Ассоциации и члены специализированных органов и органов управления Ассоциации обеспечивают комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия. Они обладают четким пониманием

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Проявляют уважение к клиенту, отзывчивость и заботу. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам.

Результативность. Работники Ассоциации и члены специализированных органов и органов управления Ассоциации ориентированы не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, требуемый с учетом жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту получить положительный конечный результат.

4.3.3. Принципы единства и целостности.

Принятие решений на основе достоверных данных. Выявление и изучение потребностей клиентов, проектирование и реинжиниринг взаимодействия и сервисов, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований осуществляются на основании объективных данных, а не стереотипов.

Последовательность в принятии решений и осуществлении действий.

Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений.

4.3.4. Принципы постоянного повышения качества и проактивности.

Открытость и вовлеченность: информирование клиента о деятельности Ассоциации по единым стандартам, обеспечение прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса взаимодействия и обеспечения обратной связи с клиентами, учет ее результатов.

Внедрение инноваций. Ассоциация применяет новые технологии и другие возможности для повышения качества сервисов. Нововведения проходят обязательное тестирование и внедряются оперативно.

4.3.5. Принципы объективности и беспристрастности.

Разумность регулирования. Ассоциация обеспечивает оптимальность применяемых процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к быстрой и выгоде соблюдения обязательных требований. Контроль направлен не на применение мер дисциплинарного воздействия, а на стимулирование правомерного поведения. Ассоциация создает условия для минимизации контрольных мероприятий членов Ассоциации.

Недопустимость избыточных издержек. Требования Ассоциации к клиенту возлагают на него минимум издержек, прямо вытекающих из необходимости их выполнения в соответствии с законодательством.

Справедливость. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работниками Ассоциации и членами специализированных органов и органов управления Ассоциации необходимыми компетенциями, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность принятия

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований.

4.3.6. Принципы открытости и прозрачности.

Достоверность. Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации и внутренним документам Ассоциации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом.

Постоянное совершенствование. Административные процессы взаимодействия клиентов и Ассоциации непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи.

4.3.7. Принципы взаимного доверия и безопасности.

Безопасность и конфиденциальность. Информация, полученная Ассоциацией о клиенте и его жизненных ситуациях, используется исключительно для реализации обязательных функций и подлежит обработке и распространению в соответствии с требованиями законодательства и стандарта «Политика Ассоциации «Сахалинстрой» обработки персональных данных» СТО СРО-13.

4.3.8. Ответственность.

Работники Ассоциации и члены специализированных органов и органов управления Ассоциации несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов настоящего Стандарта. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Ассоциации в установленном порядке. Клиент всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в установленные сроки. Мониторинг качества оказанных услуг, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

Минимизация контроля. Работники Ассоциации и члены специализированных органов и органов управления Ассоциации доверяют клиенту. Контрольные мероприятия (при наличии) и иные мероприятия по оценке соблюдения обязательных требований осуществляются с целью помощи клиенту в соблюдении обязательных требований преимущественно без взаимодействия с клиентом и носят минимально необходимый характер.

4.4. Деятельность Ассоциации осуществляется на основе процессного подхода с применением механизмов постоянных улучшений, базирующихся на оценке качества процессов со стороны внутреннего клиента.

4.5. В Стандарте представлены требования к:

- 4.5.1. проектированию новых и реинжинирингу действующих процессов Ассоциации с применением клиентоцентричного подхода;
- 4.5.2. постановке рабочих задач с применением клиентоцентричного подхода;
- 4.5.3. организации работы с документами и данными поступающими от государственных органов власти, организаций и граждан с применением клиентоцентричного подхода;
- 4.5.4. определению форматов работы с клиентами работников Ассоциации с применением клиентоцентричного подхода;
- 4.5.5. привлечению и отбору работников;

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

- 4.5.6. адаптации нового работника в Ассоциации;
- 4.5.7. мотивации работников, их оценке и управлению эффективностью;
- 4.5.8. профессиональному развитию и организационной культуре.
- 4.6.** Ассоциация и её работники должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии с клиентами Ассоциации вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.
- 4.7.** Качество деятельности Ассоциации определяется не только качеством предоставления услуг и сервисов, но и степенью удовлетворенности клиента.
- 4.8.** Стандартом устанавливаются требования к взаимодействию Ассоциации с клиентами по следующим направлениям:
 - 4.8.1. предупреждение причинения вреда жизни или здоровью физических лиц, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений, объектам культурного наследия (памятникам истории и культуры) народов Российской Федерации вследствие недостатков работ, которые оказывают влияние на безопасность объектов капитального строительства и выполняются членами Ассоциации;
 - 4.8.2. повышение качества выполнения строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства;
 - 4.8.3. обеспечение исполнения членами Ассоциации обязательств по договорам строительного подряда, заключенным с использованием конкурентных способов определения поставщиков (подрядчиков, исполнителей) в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд, законодательством Российской Федерации о закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц, или в иных случаях по результатам торгов (конкурсов, аукционов), если в соответствии с законодательством Российской Федерации проведение торгов (конкурсов, аукционов) для заключения соответствующих договоров является обязательным;
 - 4.8.4. удовлетворение потребностей членов Ассоциации в развитии предпринимательской деятельности и повышению культуры своей деятельности;
 - 4.8.5. совершенствование сервисов и механизмов взаимодействия с клиентами;
 - 4.7.5. сопровождение предоставление мер государственной и муниципальной поддержки членам Ассоциации;
 - 4.7.6. установление и оценка клиентами обязательных требований;
 - 4.7.7. оценка соблюдения обязательных требований в рамках осуществления контроля деятельности членов;
 - 4.7.8. выявление и изучение потребностей клиентов в рамках жизненных ситуаций исходя из профиля клиента и компетенции Ассоциации;
 - 4.7.9. взаимодействие Ассоциации с органами власти и уполномоченными организациями в типовых точках взаимодействия с клиентами;
 - 4.7.10. мотивации клиентоцентричного поведения работников Ассоциации.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

4.7.11. иные направления деятельности Ассоциации измеримые восприятием клиентов Ассоциации и степени выполнения их ожиданий.

4.8. Проектирование новых или реинжиниринг существующих сервисов осуществляется ответственными за выполнение функций Ассоциации по взаимодействию с конкретным клиентом в рамках выполнения своих должностных обязанностей и проведения анализа такой деятельности.

4.9. В ходе процесса проектирования или реинжиниринга необходимо:

- основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов;
- учитывать возможности использования удобных для клиентов точек взаимодействия с Ассоциацией;
- основываться на изучении информационных систем, организации процессов личного кабинета и других сервисов;
- учитывать новые технологии и другие возможности для повышения потребительской ценности деятельности Ассоциации;
- вовлекать клиентов, а также представителей общественных организаций, уполномоченных органов власти, членов Ассоциации;
- обеспечивать повышение качества клиентского опыта, в том числе к снижению издержек клиентов, связанных с взаимодействием с Ассоциацией.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССУ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С АССОЦИАЦИЕЙ

5.1. Процесс удовлетворения потребностей клиентов должен соответствовать следующим требованиям:

- основываться на результатах выявления и изучения потребностей клиентов;
- обеспечивать информирование клиентов практическому использованию предоставляемых сервисов;
- обеспечивать проактивное взаимодействие при наличии согласия клиента или в случае, если такое согласие не требуется в силу закона при наступлении определенных событий (обстоятельств) жизненной ситуации клиента;
- решать проблемы клиента целиком в рамках жизненной ситуации;
- обеспечивать получение обратной связи от клиента об удовлетворенности;
- минимизировать временные, финансовые и иные затраты клиента, обусловленные взаимодействием с Ассоциацией;

5.2. Удовлетворение потребностей клиентов включает следующие основные этапы:

- информирование клиентов об их правах и обязанностях;
- управление обращением (жалоба, уведомление, заявление, отчет и иное) в рамках жизненной ситуации в Ассоциации для удовлетворения потребностей клиентов;
- разработка предварительного клиентского сценария;
- подтверждение потребностей клиентов;
- удовлетворение потребностей клиентов;

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

- получение и обработка обратной связи от клиентов.

5.3. Разработка предварительного клиентского сценария включает следующие этапы:

- отнесение клиента к конкретной жизненной ситуации в Ассоциации;
- отнесение клиента к определенному профилю клиентского сегмента;
- определение типовых потребностей клиента на основе информации об отнесении клиента к жизненной ситуации, профилю клиентского сегмента;
- определение потребностей клиента на основе истории взаимодействия с клиентом, если такая история взаимодействия была в рамках жизненной ситуации;
- разработка предварительного клиентского сценария.

5.4. В результате для клиента Ассоциации определяется предварительный клиентский сценарий, который Ассоциация готова предложить клиенту для удовлетворения его потребностей в рамках жизненной ситуации в Ассоциации.

5.5. Работники Ассоциации и члены специализированных органов и органов управления Ассоциации при согласии клиента проактивно взаимодействуют с клиентом с целью подтверждения наличия у него потребностей, которые могут быть удовлетворены предварительным клиентским сценарием.

5.6. При контакте с клиентом Работники Ассоциации и члены специализированных органов и органов управления Ассоциации подтверждают и (или) уточняют потребности клиента, в том числе подтверждают:

- отнесение клиента к жизненной ситуации;
- отнесение клиента к профилю клиентского сегмента;
- отнесение потребностей клиента к типовым потребностям профиля клиентского сегмента.

5.7. Клиент уведомляется о предоставлении ему рекомендаций, мер поддержки в случае наступления закрепленных во внутренних документах Ассоциации обстоятельств (событий) жизненной ситуации, при наступлении которых согласия клиента не требуется.

5.8. Если потребности клиента могут быть удовлетворены согласно клиентским сценариям и имеющимся в Ассоциации данным, то на основании предварительного клиентского сценария автоматически осуществляется подбор рекомендаций, мер поддержки для клиента, то есть определяется персональный клиентский сценарий и место нахождения клиента на клиентском пути.

5.9. Если для принятия решения о предоставлении рекомендаций, мер поддержки недостаточно сведений от клиента на момент взаимодействия с ним, то обеспечивается возможность заполнения форм данных с недостающей информацией о клиенте.

5.10. Результатами рассмотрения и удовлетворения потребностей клиента являются:

- результаты предоставления рекомендаций, мер поддержки и другие решения по компетенции;
- сведения в Ассоциации о статусе удовлетворения потребностей клиента;
- информация о причинах, по которым нельзя удовлетворить потребности клиента;
- потребности клиента, в отношении которых рассматриваются возможности разработки новых рекомендаций и сервисов, реинжиниринга существующих рекомендаций и сервисов, актуализации клиентских сценариев.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

6. СПОСОБЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТОВ И АССОЦИАЦИИ

- 6.1.** В зависимости от статуса клиентов, указанных в пункте 4.2. настоящего Стандарта и от вида конкретной жизненной ситуации по взаимодействию с Ассоциацией определяется принимаемый порядок и условия взаимодействия.
- 6.2.** Все действия клиентов и Ассоциации определяются положениями внутренних документов Ассоциации, посредством применения современных технологий построения процессов взаимодействия, а также реализации в Ассоциации кадровой политики, основанной на принципах клиентоцентричности.
- 6.3.** У клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с Ассоциацией вне зависимости от способа такого взаимодействия.
- 6.4.** Взаимодействие всех клиентов с ответственными работниками Ассоциации и членами специализированных органов и органов управления Ассоциации преимущественно должно осуществляться посредством:
- цифровых каналов, в том числе программное обеспечение, информационные системы, мобильные приложения, официальные сайты, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, кол-центры, голосовые помощники;
 - офлайн-каналы, в том числе наружная реклама, и объявления и публикации в прессе, СМИ, видеоролики на ТВ, записи на Ютуб-каналах, раздача листовок и др.
- 6.5.** Данные способы дистанционного взаимодействия с Ассоциацией являются современной формой взаимодействия людей, бизнеса и государства, Ассоциации между собой и способствуют развитию и внедрению цифровых навыков будущих поколений и снижению стоимости и времени такого взаимодействия.
- 6.6.** При наличии особенностей клиентов с недостаточной цифровой грамотностью и доступом к программно-техническому обеспечению и сети Интернет, а также с низким уровнем знания русского языка: мигранты, туристы, инвесторы, проживающие или находящиеся на территории Российской Федерации иностранных клиентов, потребности людей с хроническими заболеваниями, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных учитывается их потребность и предоставляется доступ в удобном и комфортном взаимодействии по выбору самого Клиента.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И МОТИВАЦИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОГО ПОВЕДЕНИЯ АССОЦИАЦИИ

- 7.1.** Работники Ассоциации и члены специализированных органов и органов управления Ассоциации несут социальную ответственность перед клиентом за достижение положительного результата, предусмотренного требованиями законодательства Российской Федерации, внутренними документами Ассоциации и требуемого исходя из жизненной ситуации.
- 7.2.** Ответственность наступает также за несоблюдение руководящих принципов и положений настоящего Стандарта.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

- 7.3.** Деятельность Ассоциации во взаимодействии с клиентами порождает социальную ответственность за достижение следующих целей:
- Обеспечение соблюдения трудовых и социальных прав работников, рабочих членов Ассоциации при осуществлении предпринимательской деятельности в сфере строительства;
 - исключение несчастных случаев, снижение вредных воздействий на окружающую среду при производстве строительных работ членов Ассоциации;
 - защита жизни, здоровья и имущества потребителей, заказчиков продукции или услуг членов Ассоциации;
 - оказание помощи населению вследствие причинения вреда деятельностью в сфере строительства, реконструкции, капитального ремонта, сноса объектов капитального строительства членами Ассоциации;
 - соблюдение обязательных требований членами Ассоциации предотвращение претензий потребителей, заказчиков продукции или услуг членов Ассоциации.
- 7.4.** В Ассоциации осуществляется поощрение за надежность удовлетворения потребностей клиентов, устанавливаемая локальными документами Ассоциации. Мотивация работников Ассоциации направлена на накопление, структурирование, обмен и распространение знаний по вопросам повышения качества клиентского опыта, а также на решение новых не реализованных ранее задач в процессе коммуникации друг с другом и на фиксацию их решений.
- 7.5.** В Ассоциации формируется система выявления и поддержки работников, ориентированных на развитие и поддержание процесса внедрения клиентоцентричного подхода в Ассоциации.
- 7.6.** Составляющими организационной культуры являются ценности и миссия Ассоциации, отражающие идеи и убеждения работников и иных лиц представляющих Ассоциацию по удовлетворению потребностей внешних клиентов, и соответствующие им профессиональные и личностные качества (компетенции).
- 7.7.** Главным приоритетом в рамках реализации своих должностных обязанностей для работника Ассоциации должен быть ориентир на результат. В процессе любой деятельности работник должен определять конечный целевой результат, достижение которого предполагает такая деятельность.
- 7.8.** Руководители специализированных органов и органов управления Ассоциации должны обеспечить понимание работниками (членами) значимости и роли осуществляемой им деятельности. Не должна создаваться ситуация, при которой работник не понимает назначение осуществляемой деятельности, что может привести к снижению мотивации ее реализации, а также к снижению качества выполняемой работы.
- 7.9.** В Ассоциации предусмотрены специальные процедуры, обеспечивающие рассмотрение жалоб и иных обращений потребителей, населения, заказчиков, членов Ассоциации на отрицательные социальные последствия деятельности Ассоциации. Конкретная жизненная ситуация и порядок рассмотрения указанных вопросов регламентируется внутренними документами Ассоциации.

8. ИНДИКАТОРЫ РЕАЛИЗАЦИИ СТАНДАРТА

- 8.1.** Ассоциация обеспечивает проведение самооценки своей деятельности в области социальной ответственности путем проведения систематического анализа деятельности и результатов взаимодействия с клиентами Ассоциации. Анализ

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

реализации настоящего Стандарта и принципов клиентоцентричного подхода являются основанием для формирования проекта приоритетных направлений деятельности Ассоциации на очередной год или иной период деятельности Ассоциации.

- 8.2.** Анализ представляется всеми структурными подразделениями Администрации Ассоциации в виде годового отчета, подписываемого ответственным руководителем соответствующего отдела или ответственного работника Ассоциации.
- 8.3.** Сведения полученные в соответствии с пунктом 8.2. включаются в общий отчет Исполнительного органа Ассоциации, оформляемым к годовому Общему Собранию членов Ассоциации.
- 8.4.** Ответственными секретарями специализированных органов Ассоциации анализ проводится в виде подготовленного отчета Правлению, предоставляемому по его требованию или при подготовке к годовому Общему Собранию, сведения таких отчетов включаются в состав отчета Коллегиального органа Ассоциации.
- 8.5.** Администрация Ассоциации обеспечивает организацию мониторинга реализации процессов, а также получения обратной связи от работников Ассоциации в целях совершенствования процессов, фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений, корректировки подходов к реализации деятельности Ассоциации.
- 8.6.** Ассоциация в лице органов управления должны организовывать проведение следующих аналитических мероприятий:
 - регулярный мониторинг удовлетворенности внутренних клиентов созданными условиями труда;
 - мониторинг дисциплины реализации задач;
 - мониторинг взаимодействия с непосредственным руководителем на предмет достаточности взаимодействия, понятности постановки задач;
 - мониторинг состояния социальной среды;
- 8.7.** По итогам мониторинга взаимодействия с непосредственным руководителем структурного подразделения, специализированного или иного органа управления Ассоциации формируются рекомендации по корректировке осуществления реализаций конкретных функций Ассоциации и взаимодействия с клиентами.

9. УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОМ

- 9.7.** Настоящий Стандарт подлежит процедуре согласования и проведения независимой и антикоррупционной экспертиз.
- 9.8.** Настоящая редакция Стандарта вступает в силу в течение 10 дней с даты утверждения ее Правлением Ассоциации.
- 9.9.** В рамках актуализации в настоящий Стандарт могут вноситься изменения и дополнения в порядке, установленном Ассоциацией.

<i>Ассоциация Региональное отраслевое объединение работодателей «Сахалинское Саморегулируемое Объединение Строителей»</i>	
<i>Стандарт «Требования по внедрению клиентоцентричного подхода в деятельности Ассоциации при взаимодействия с членами Ассоциации и потребителями работ (услуг, товаров) членов Ассоциации»</i>	<i>Дата документа.: 12.04.2023</i>
	<i>Дата редакции: 12.04.2023</i>
	<i>Код: СТО СРО -14, ред.1</i>

- 9.10.** Новая редакция утвержденного Стандарта прошивается, подписывается Председателем Правления и заверяется печатью Ассоциации.
- 9.11.** После принятия (утверждения) настоящего Стандарта он должен быть размещен в единой папке локального сетевого ресурса и официального сайта Ассоциации в течение 3-х рабочих дней со дня принятия Политики.
- 9.12.** Работники Ассоциации должны быть ознакомлены с настоящим Стандартом и руководствоваться в своей работе.
- 9.13.** Контрольный экземпляр настоящего Стандарта на бумажном носителе хранится в Администрации Ассоциации.
- 9.14.** Ответственным лицом за учет, регистрацию, надлежащее размещение и хранение настоящего Стандарта является координатор корпоративных отношений Ассоциации, который:
- Размещает данный стандарт в электронном виде (в формате Word, PDF) в единой папке локального сетевого ресурса Ассоциации;
 - посредством электронной почты информирует всех сотрудников администрации Ассоциации и всех членов Ассоциации о месте его размещения;
 - обеспечивает надлежащее хранение в Ассоциации Контрольного экземпляра настоящего Стандарта на бумажном носителе.

10. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ редакции	Дата утверждения редакции	Содержание изменений
1	12.04.2023	Первоначальная редакция.