

Приложение 2
к приказу АО «Казахтелеком»
от «___» _____ 2023 года №_____

**СТАНДАРТЫ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ВНУТРЕННЕГО КЛИЕНТА
АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»**

Изменения		
№	Дата введения	Разработчик

Алматы 2023

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-02	Редакция 01	Стр. 2 из 11
-------------------	----------------	-------------	--------------

1 Разработан Службой управления клиентскими путями и оптимизации бизнес-процессов Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» (после перерегистрации - Корпоративный университет) – филиала АО «Казахтелеком»

2 Внесен Службой управления клиентскими путями и оптимизации бизнес-процессов Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» (после перерегистрации – Корпоративный университет) - филиала АО «Казахтелеком»

3 Утвержден Приказом _____ АО «Казахтелеком» от «___» «_____» 20__ года № _____

4 Введен впервые

Содержание

1.	Термины и сокращения	4
2.	Общие положения	4
3.	Цель и область применения	5
4.	Основные требования к Стандартам	5
5.	Внедрение Стандартов	6
6.	Показатели Стандартов	6
7.	Мониторинг показателей Стандартов и получение обратной связи	8
8.	Проведение изменений показателей Стандартов	10
9.	Ответственность	10
10.	Заключительные положения	11

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-02	Редакция 01	Стр. 4 из 11
-------------------	----------------	-------------	--------------

1. Термины и сокращения

1. В настоящих Стандартах сервисного обслуживания внутреннего клиента (далее - Стандарты) применяются следующие термины и сокращения:
 - 1) внутренний клиент - работник Общества, участник бизнес-процессов Общества, потребитель его корпоративной культуры, внутренних коммуникаций компании;
 - 2) ДАИКТ - Дирекция "Академия инфокоммуникационных технологий";
 - 3) ДИТ - Дивизион информационных технологий;
 - 4) ДТК - Дирекция "Телеком Комплект";
 - 5) Общество - Акционерное Общество «Казахтелеком»;
 - 6) работник - субъект трудового права, лицо, работающее по трудовому договору с Обществом и получающее за это заработную плату;
 - 7) сервисное подразделение – структурное подразделение Общества, задействованное в процессе обслуживания клиентов;
 - 8) СФ - Сервисная фабрика;
 - 9) ЦА - Центральный аппарат АО «Казахтелеком».

2. Общие положения

2. Стандарты разработаны в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан и Трудовым договором, Политикой уведомления о предполагаемых неэтичных/неправомерных действиях, Политикой по урегулированию конфликта интересов, Политикой противодействия коррупции, а также другими действующими правилами, регламентами АО «Казахтелеком» (далее - Общество) в части соблюдения норм и требований трудовой дисциплины и деловой этики.
3. Стандарты оценивают уровень удовлетворенности внутренних клиентов при межфункциональном или кросс-функциональном взаимодействии подразделений и работников Общества друг с другом.
4. Стандарты вводятся в действие с момента утверждения распорядительным документом и подлежат актуализации по мере необходимости.

3. Цель и область применения

5. Цель Стандартов - повышение качества обслуживания внутренних клиентов, создание дополнительной мотивации для работников Общества, задействованных в предоставлении услуг внутренним клиентам Общества.
6. Выполнение Стандартов способствует достижению следующих эффектов:
 - 1) развитие культуры, основанной на приоритете результата над формальным подходом к выполнению должностных обязанностей;

- 2) повышение операционной производительности процессов через создание сервиса для внутреннего клиента;
- 3) обеспечение наличия единых и понятных для всех правил работы и поведения на рабочем месте;
- 4) повышение объективности оценки, ротации и вознаграждения работников;
- 5) обеспечение максимально быстрого и эффективного обучения и адаптации новых работников;
- 6) выстраивание системы получения обратной связи от работников Общества, то есть учет их пожеланий, замечаний, жалоб, нареканий, благодарностей и отзывов.

7. Область применения:

№№	Филиал	Область применения
1	ДАИКТ	Оценка предоставления услуг работникам по обучению и повышению квалификации
2	ДИТ	Оценка предоставления услуг работникам по технической поддержке и обслуживанию компонентов ИТ-инфраструктуры Общества
3	ДТК	Оценка предоставления услуг работникам по сопровождению проведения закупочных процедур/транспортных услуг по логистике и информационной поддержки
4	СФ	Оценка предоставления услуг работникам по юридическому сопровождению; Оценка предоставления услуг по финансовому обслуживанию работников; Оценка предоставления услуг работникам по вопросам кадрового администрирования; Оценка предоставления услуг работникам по административно-хозяйственным вопросам, в том числе условиям труда
5	ЦА	Оценка условий труда по вопросам безопасности и охраны труда
6	Остальные филиалы/подразделения Общества	В части межфилиальной/кросс-функциональной коммуникации

4. Основные требования к Стандартам

8. Стандарты должны отвечать следующим требованиям:

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-02	Редакция 01	Стр. 6 из 11
-------------------	----------------	-------------	--------------

- 1) клиентоориентированность - качество деятельности Общества определяется не только качеством предоставления услуг внешним клиентам, но и степенью удовлетворенности внутреннего клиента;
- 2) измеримость цели - выполнение/соответствие Стандартам измеряется показателями удовлетворенности внутреннего клиента, базирующихся на оценке качества процессов со стороны внутреннего клиента;
- 3) постоянное улучшение Стандартов на основе процессного подхода с применением механизмов постоянных улучшений.

5. Внедрение Стандартов

9. Основными этапами технологии внедрения Стандартов в Обществе являются:
 - 1) установление КПД/введение метрик операционной эффективности показателей для оценки качества сервисного обслуживания внутреннего клиента;
 - 2) подробное информирование работников о введении Стандартов - в форме систематических собраний и индивидуальных бесед о порядке и целях внедрения Стандартов;
 - 3) регулярное обучение работников Стандартам - в виде интерактивных бизнес-тренингов, демонстрацией видеосъемки/обсуждения конкретных ситуаций обслуживания и анализом наилучших вариантов поведения;
 - 4) контроль выполнения Стандартов – путем проведения мониторинга показателей Стандартов, который является также одной из форм получения обратной связи от работников;
 - 5) мотивация работников со стороны руководства - предполагает введение корпоративного, группового и индивидуального стимулирования работников при соблюдении Стандартов;
 - 6) организация мероприятий, направленных на развитие корпоративной культуры - в виде регулярных тематических встреч с руководством, посвященные какому-либо этапу внедрения/проведения мониторинга Стандартов.

6. Показатели Стандартов

10. Показатели Стандартов - это показатели качества, которые учитывают удовлетворенность внутреннего клиента и оценивают удовлетворенность предоставляемого ему сервисного обслуживания.
11. Целью формирования показателей Стандартов является построение полноценной управленческой отчетности для контроля и анализа ключевых параметров сервисного обслуживания внутреннего клиента.
12. Показатели Стандартов формируются по трём основным метрикам:

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-02	Редакция 01	Стр. 7 из 11
-------------------	----------------	-------------	--------------

- 1) качество процесса - это качество конечного продукта процесса, т.е. его соответствие заявке/техническому заданию клиента, принятым в компании стандартам и ожиданиям клиента;
 - 2) скорость процесса - время, отведённое на процесс, если сроки не соблюдаются, непрерывность технологического процесса нарушается;
 - 3) готовность работников помочь - это атмосфера в оцениваемом подразделении Общества (Уважительно ли отвечают коллеги на вопросы? Прислушиваются ли к пожеланиям?).
13. Для оценки эффективности деятельности Стандартов и их внутриведомственных процессов используются показатели следующих типов:
- 1) показатель эффекта: характеризует конечный результат, на достижение которого направлена оцениваемая деятельность органа или организации, в том числе степень достижения целевого состояния характеристик процесса;
 - 2) показатель результата: характеризует степень решения проблем, препятствующих положительной динамике показателя эффекта.
14. Перечень показателей Стандартов формируется подразделениями сервиса ЦА Общества и утверждается нормативно-регламентирующими документами Общества с приложением:
- 1) методики/формулы/шаблона расчетов показателей;
 - 2) целевых значений/целевого тренда (минимизации или максимизации значений, удержания в определенном диапазоне) за период, за который необходимо контролировать динамику изменения;
 - 3) даты начала, периодичности проведения мониторинга, сроки контроля показателей.
15. Показатели Стандартов могут использоваться в зависимости от приоритетов и задач Общества - одновременно в различных сферах деятельности Общества, либо в некоторых из них.
16. По инициативе подразделений Общества показатели Стандартов могут формироваться в качестве КПД внутренних бизнес-процессов ССП (Системы Сбалансированных Показателей), направленных на повышение удовлетворенности работников. В данном случае такие показатели Стандартов утверждаются в установленном порядке утверждения КРІ.
17. Показатели Стандартов (образец):

Сфера деятельности	Показатели Стандартов
Стандарты качества работы подразделений	Оценка удовлетворенности работников межведомственным/кросс-функциональным взаимодействием;

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-02	Редакция 01	Стр. 8 из 11
-------------------	----------------	-------------	--------------

Общества по вопросам организации и оплаты труда	<p>Оценка скорости представления запрашиваемой информации;</p> <p>Оценка доли работников, которые решили вопросы с первого обращения;</p> <p>Оценка времени, затраченного на согласование документов;</p> <p>Оценка удовлетворенности работников форматом представления регламентно-нормативной документации;</p> <p>Оценка проектов по внедрению/пользовательскому тестированию программ, обновлений информационной инфраструктуры, миграции на новые платформы и т.п.;</p> <p>Оценка удовлетворенности работников условиями труда;</p> <p>Оценка удовлетворенности работников условиями мотивационных программ;</p> <p>Оценка удовлетворенности работников техническим оснащением/поддержкой рабочих мест</p>
Стандарты качества работы подразделений Общества по вопросам адаптации новых работников и управлению эффективностью и развитию карьеры	<p>Оценка удовлетворенности новых работников программами адаптации;</p> <p>Оценка удовлетворенности работников организацией и содержанием образовательных программ;</p> <p>Оценка удовлетворенности эффективностью управления деловой карьерой работников</p>
Стандарты качества работы подразделений Общества по предоставлению обратной связи	<p>Оценка процесса предоставления услуг, на которых внедрены процедуры обратной связи;</p> <p>Оценка удовлетворенности скоростью реагирования на предоставленную обратную связь</p>

7. Мониторинг показателей Стандартов и получение обратной связи

18. Для совершенствования сервисного обслуживания, предоставляемого внутренним клиентам, Общество формирует практику непрерывного систематического мониторинга показателей Стандартов на анализе актуальных и объективных данных.

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-02	Редакция 01	Стр. 9 из 11
-------------------	----------------	-------------	--------------

19. Общество на регулярной основе проводит анализ фактических показателей Стандартов, а также причины их недостижения для проведения корректирующих действий на основании результатов проведенного анализа.
20. Мониторинг показателей Стандартов осуществляется в целях совершенствования процессов, фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений, корректировки подходов и получения обратной связи от работников.
21. Степень выполнения работниками показателей Стандартов определяет уровень и динамику показателей качества сервисного обслуживания внутренних клиентов в целом по Обществу и каждого отдельного этапа процесса.
22. Проведение мониторинга показателей Стандартов находится в компетенции подразделений сервиса ЦА Общества, в соответствии с утвержденными методиками расчета и целевых значений.
23. Мониторинг показателей Стандартов проводится подразделениями сервиса ЦА Общества методами:
 - 3) проверка работы приема и обработки заявок в автоматизированных системах для которых разработан порядок мониторинга/внедрены процедуры обратной связи (например, базы заявок ОЦО);
 - 4) методом проведения анкетирования работников подразделений Общества в отношении которых проводится аудит;
 - 5) методом тестирования, позволяющего оценить коммуникативные способности сотрудника, его навыки общения с клиентами.
24. По итогам мониторинга показателей Стандартов подразделениями сервиса ЦА Общества формируются рекомендации, которые с результатами мониторинга предоставляются официальными письмами Генеральным директорам филиалов.
25. Генеральные директора филиалов по результатам проведенного мониторинга показателей Стандартов:
 - 1) доводят до коллектива информацию об итогах мониторинга;
 - 2) проводят рабочую встречу с ответственными работниками для получения обратной связи о результатах опроса;
 - 3) формируют Программу действий с реагированием на результаты мониторинга Стандартов со сроками, ответственными и необходимыми ресурсами по улучшению процессов, влияющих на качество сервисного обслуживания внутреннего клиента. Программа действий может быть сформирована как на уровне филиала Общества, так и на уровне его структурных подразделений.
26. Результаты мониторинга показателей Стандартов должны использоваться филиалами в целях:

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-02	Редакция 01	Стр. 10 из 11
-------------------	----------------	-------------	---------------

- 1) сбора информации и предложений по повышению операционной эффективности и показателей качества
 - 2) определения направлений для реинжиниринга внутриведомственных процессов;
 - 3) изменения системы мотивации работников;
 - 4) корректировок траекторий развития работников;
 - 5) для принятия управленческих, кадровых и прочих решений.
27. Полученная по результатам мониторинга показателей Стандартов обратная связь в форме оценки в заявочных системах, предложений, замечаний, жалоб, нареканий, благодарностей и отзывов внутренних клиентов должна обрабатываться руководителями соответствующих подразделений филиалов Общества и включаются в Программу действий.
28. Генеральные директора филиалов Общества или его структурных подразделений должны принимать обязательное и непосредственное участие в мероприятиях Программы действий.
29. Внедрение процедур, обеспечивающих реагирование на полученную от внутренних клиентов обратную связь находится в компетенции Генеральных директоров филиалов.

8. Проведение изменений показателей Стандартов

30. Перечень, а также порядок расчета и мониторинга показателей Стандартов проходят пересмотр в случаях:
- 1) идентификации динамики изменения показателей Стандартов в предыдущий период в худшую/лучшую сторону;
 - 2) изменений в формате/порядке мониторинга показателей Стандартов;
 - 3) трансформации либо изменений функционала подразделений Общества;
 - 4) изменения значимости отдельных направлений развития бизнеса Общества и других показателей;
 - 5) по инициативе подразделений сервиса ЦА Общества.
31. Пересмотр показателей Стандартов для внутренних клиентов находится в компетенции подразделений сервиса ЦА Общества.
32. Все нововведения при пересмотре показателей Стандартов реализуются при условии обязательного тестирования и внедряются оперативно и итеративно.
33. Перечень показателей Стандартов после пересмотра утверждается нормативно-регламентирующими документами Общества с приложением расчетов показателей, их целевых значений на квартал/год для подразделений Общества и периодичностью проведения мониторинга.

9. Ответственность

АО «Казахтелеком»	КТ/СТ-08-11-02	Редакция 01	Стр. 11 из 11
-------------------	----------------	-------------	---------------

34. Настоящие Стандарты являются обязательными к соблюдению всеми работниками Общества. За нарушение требований, предусмотренных настоящими Стандартами, к работникам Общества могут быть применены дисциплинарные взыскания в порядке, предусмотренном Трудовым кодексом Республики Казахстан.

10. Заключительные положения

35. Стандарты утверждаются Приказом АО «Казахтелеком».
36. По мере необходимости в Стандарты в установленном порядке могут вноситься изменения и дополнения.