

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА, ЗАНЯТОСТИ И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА НАБЕРЕЖНЫЕ ЧЕЛНЫ»

ПРИКАЗ

1 октября 2018 года

№ 64/4-ОД

«Об утверждении стандартов
бережливого офиса»

В целях улучшения деятельности ГКУ ЦЗН г.Набережные Челны и повышения качества оказания государственных услуг, в рамках внедрения принципов бережливого офиса

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые стандарты бережливого офиса:
 - Регламент взаимодействия отделов ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны по формированию отчета «Информация о положении на рынке труда в моногородах»,
 - стандарт «Речевое общение по телефону»,
 - стандарт «Речевое общение по телефону при первичном обращении работодателя в отдел программ занятости и рынка труда по вопросам сокращения численности или штата работников организации, введения режима неполной занятости»,
 - стандарт «Речевое общение по телефону при уточнении данных о сокращении численности или штата работников организации, о введении режима неполной занятости, представленных работодателем в отдел программ занятости и рынка труда».
2. Начальникам отделов ознакомить всех специалистов со стандартом «Речевое общение по телефону», вести контроль за соблюдением стандарта в текущей работе отдела.
3. Ведущему инспектору Фахразовой А.А. ознакомить со стандартом «Речевое общение по телефону» работников подразделения «Специалисты».
4. Начальникам отделов Гибайдуллиной А.М., Ленде С.Н., Павловой М.П., Сабировой Р.Ш., Усовой А.А. ознакомить специалистов отделов с Регламентом взаимодействия отделов ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны по формированию отчета «Информация о положении на рынке труда в моногородах», вести контроль за соблюдением стандарта в текущей работе отдела.
5. Начальнику отдела программ занятости и рынка труда Усовой А.А. ознакомить всех специалистов отдела со стандартом «Речевое общение по телефону при первичном обращении работодателя в отдел программ занятости и рынка труда по вопросам сокращения численности или штата работников

организации, введения режима неполной занятости» и стандартом «Речевое общение по телефону при уточнении данных о сокращении численности или штата работников организации, о введении режима неполной занятости, представленных работодателем в отдел программ занятости и рынка труда», вести контроль за соблюдением стандарта в текущей работе отдела.

6. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя директора Хузиеву Э.М.

Руководитель организации

Директор

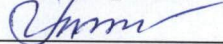
(должность)



(личная подпись)

Быданова Т.А.

(расшифровка подписи)

Утверждаю
Директор ГКУ ЦЗН
г. Набережные Челны
 Т.А. Быданова
«1» октября 2018 года

**Регламент взаимодействия отделов ГКУ ЦЗН г. Набережные Челны
по формированию отчета
«Информация о положении на рынке труда в моногородах»**

1. Отчет состоит из 2 разделов:

- «Краткий анализ ситуации на рынке труда города Набережные Челны» (Краткая аналитика. doc, далее - *Форма 1*);
- «Информация о реализации отдельных мероприятий программы «Содействие занятости населения Республики Татарстан на 2014-2020 годы в монопрофильном населенном пункте Республики Татарстан» г. Набережные Челны» (Приложение 1 (Мероприятия).xls, далее – *Форма 2*).

2. Отчет формируется ежемесячно до 5 числа, следующего за отчетным месяцем.

При формировании данного отчета взаимодействуют следующие отделы:

- отдел активных форм занятости - предоставление информации,
- отдел профориентации и профобучения - предоставление информации,
- отдел по работе с работодателями - предоставление информации,
- отдел бухгалтерского учета - предоставление информации;
- отдел программ занятости и рынка труда – выполнение функции сбора, систематизации, анализа полученной информации.

3. В январе текущего года приходит информация с Министерства труда, занятости и социальной защиты РТ по численности рабочей силы в разрезе муниципальных образований РТ и контрольные показатели на текущий год.

3.1 Специалист отдела программ занятости и рынка труда в течение 5 рабочих дней вносит поступившую информацию в *Форму 1* и *Форму 2* и размещает в папке - М/Отделы/Отдел рынка труда/МОНОГОРОД НЧ.

3.2 Сроки для отделов для внесения информации в *Форму 1* по профилю своей деятельности*:

- отдел профориентации и профобучения - 2 числа текущего месяца с 8.00 до 12.00;
- отдел по работе с работодателями - 2 числа текущего месяца с 12.00 до 17.00;
- отдел активных форм занятости – 3 числа текущего месяца с 8.00 до 12.00.

3.3 Отдел бухгалтерского учета – до 4 числа текущего месяца размещает сведения по выделенным лимитам и кассовым расходам в электронном виде в папке - М/Отделы/Отдел рынка труда/МОНОГОРОД НЧ (*Рынок.doc*).

3.4 Специалист отдела программ занятости и рынка труда 4 числа текущего месяца:

- на основании данных файла *Рынок.doc* заполняет *Форму 2* с 8.00 до 10.00;
- анализирует полученную со всех отделов информацию, делает сверку данных с 10.00 до 12.00 (*Форма 1* и *Форма 2*);
- согласовывает с начальником отдела с 13.00 до 14.00 (*Форма 1* и *Форма 2*);
- согласовывает с руководством центра занятости с 14.00 до 15.00 (*Форма 1* и *Форма 2*);
- отправляет электронный вариант отчета с 15.00 до 16.00 ответственному специалисту Министерства труда, занятости и социальной защиты РТ.

**Примечание.* Если установленные даты сдачи отчета приходятся на выходные дни, то новые сроки сдачи согласовываются начальником отдела программ занятости и рынка труда с начальниками других отделов не позднее 1 числа текущего месяца.

Утверждаю
Директор ГКУ ЦЗН
г. Набережные Челны
Т.А. Быданова
«1» октября 2018 года

Стандарт речевого общения по телефону

1. На входящие звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка.

2. Приветствуйте звонящего:

«Добрый день (утро, вечер), Центр занятости населения, ведущий инспектор отдела»

«Здравствуйте, Центр занятости населения, ведущий инспектор отдела»

3. Улыбайтесь, говорите динамично, с энтузиазмом, в позитивном тоне.

Подстраивайтесь под темп речи собеседника, дайте понять, что вы его внимательно слушаете. Концентрируйтесь на разговоре и внимательно слушайте, не перебивайте.

4. Узнайте имя собеседника, какое предприятие представляет, цель обращения:

«Как я могу к Вам обращаться?» (- *Иван Иванович*)

«Иван Иванович, могу я узнать какое предприятие Вы представляете?»

«Могу я узнать цель Вашего обращения?»

5. Если вам диктуют информацию, обязательно повторите имена, даты, цифры.

6. При записи сообщения точно фиксируйте информацию.

• Записывайте сообщение дословно, не надейтесь только на свою память. Если что-то непонятно, задавайте уточняющие вопросы. Зафиксировав полученную информацию, прочитайте абоненту записанное, чтобы убедиться, что все верно.

• Сохраните форму подачи информации. Если звонящий был недоволен, передайте в сообщении его эмоции и чувства.

- Не добавляйте ничего от себя. При замене терминов и слов, сокращении или удалении тех деталей, которые, на ваш взгляд, не важны, может измениться смысл.

- Не используйте для записи текста телефонных сообщений салфетки, уголки документов, клочки бумаги.

7. Если спрашивают человека, который отсутствует, сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего:

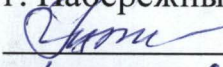
- предложите свою помощь. Например: «Могу ли я Вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли Вам помочь кто-нибудь другой?»;

- если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение. Звучит это так: «Что мне передать (отсутствующему коллеге)?» или: «Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что Вы звонили».

8. Уточните, остались ли у собеседника какие-либо вопросы: «У Вас есть еще вопросы?» или «Что бы Вы хотели еще уточнить?»

Заканчивая разговор, поблагодарите за звонок и попрощайтесь с собеседником: «Спасибо большое Вам за звонок, хорошего дня, до свидания!» или «Благодарим Вас за звонок, всего доброго, до свидания!».

9. Помните, что собеседник всегда первым заканчивает разговор.

Утверждаю
Директор ГКУ ЦЗН
г. Набережные Челны
 Т.А. Быданова
«1» октября 2018 года

**Стандарт речевого общения по телефону
при первичном обращении работодателя в отдел программ занятости и
рынка труда по вопросам сокращения численности или штата работников
организации, введения режима неполной занятости**

1. На входящие звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка.

2. Приветствуйте звонящего:

«Добрый день (утро, вечер), центр занятости населения, ведущий инспектор отдела программ занятости и рынка труда»

«Здравствуйте, центр занятости населения, ведущий инспектор отдела программ занятости и рынка труда»

3. Узнайте имя собеседника, какое предприятие представляет, цель обращения:

«Как я могу к Вам обращаться?» (- *Иван Иванович*)

«Иван Иванович, могу я узнать какое предприятие Вы представляете?»

«Могу я узнать цель Вашего обращения?»

4. Варианты ответа в зависимости от цели обращения:

1) *на предприятии предстоит сокращение численности или штата работников организации*

«Согласно статье 25 п.2 «Закона о занятости населения в Российской Федерации» от 19.04.1991 № 1032-1 в случае если на предприятии вводится решение о ликвидации организации либо прекращении деятельности индивидуальным предпринимателем, сокращении численности или штата работников организации, индивидуального предпринимателя и возможном расторжении трудовых договоров работодатель-организация не позднее чем за два месяца, а работодатель - индивидуальный предприниматель

не позднее чем за две недели до начала проведения соответствующих мероприятий обязаны в письменной форме сообщить об этом в органы службы занятости, указав должность, профессию, специальность и квалификационные требования к ним, условия оплаты труда каждого конкретного работника, а в случае, если решение о сокращении численности или штата работников организации может привести к массовому увольнению работников, - не позднее чем за три месяца до начала проведения соответствующих мероприятий.

Вам необходимо:

- заполнить форму «Сведения о высвобождаемых работниках», которая находится на сайте <http://challytrud.ru>, в разделе «Работодателям»/Документы/Сведения о высвобождаемых работниках.doc;
- отправить ее на электронную почту приемной центра занятости Chelny.Czn@tatar.ru.

После получения Ваши сведения регистрируются и принимаются в работу.

При необходимости специалист отдела программ занятости и рынка труда свяжется с Вами для уточнения данных»;

2) введение на предприятии режима неполного рабочего дня (смены) и (или) неполной рабочей недели, приостановка производства

«В случае если на предприятии вводится режим неполного рабочего дня (смены) и (или) неполной рабочей недели, приостановка производства, согласно статье 25 п.2 «Закона о занятости населения в Российской Федерации» от 19.04.1991 № 1032-1 Вы обязаны в письменной форме сообщить об этом в органы службы занятости в течение трех рабочих дней после принятия решения о проведении соответствующих мероприятий. Для этого Вам необходимо заполнить форму «Сведения о принятии работодателями решений о введении режимов неполного рабочего времени», которая находится на сайте <http://challytrud.ru>, в разделе «Работодателям»/Документы/Сведения о принятии работодателями решений о введении режимов неполного рабочего времени.xls.

Заполненную форму необходимо отправить на электронную почту приемной центра занятости Chelny.Czn@tatar.ru.

После получения Ваши сведения регистрируются и принимаются в работу.

При необходимости специалист отдела программ занятости и рынка труда свяжется с Вами для уточнения данных».

5. Уточните, остались ли у собеседника какие-либо вопросы: «У Вас есть еще вопросы?» или «Что бы Вы хотели еще уточнить?»

6. Заканчивая разговор, поблагодарите за звонок и попрощайтесь с собеседником: «Спасибо большое Вам за звонок, хорошего дня, до свидания!» или «Благодарим Вас за звонок, всего доброго, до свидания!».

7. Помните, что собеседник всегда первым заканчивает разговор.

Утверждаю
Директор ГКУ ЦЗН
г. Набережные Челны
Т.А. Быданова
«1» *октября* 20 *18* года

**Стандарт речевого общения по телефону
при уточнении данных о сокращении численности или штата
работников организации, о введении режима неполной занятости,
представленных работодателем
в отдел программ занятости и рынка труда**

1. При исходящем телефонном звонке поприветствуйте собеседника, чётко произнесите название учреждения и представьтесь (назвав свою фамилию, имя и отчество)

«Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00)

«Добрый день (утро, вечер), Вам звонят из центра занятости населения, ведущий инспектор отдела программ занятости и рынка труда Петров Петр Петрович»

«Здравствуйте, это Петров Петр Петрович из центра занятости населения, отдела программ занятости и рынка труда»

2. Пригласите к телефону нужного человека. Если необходимый человек отсутствует, поинтересуйтесь, когда лучше ему позвонить, или попросите передать, кто звонил, и оставьте информацию, когда и где вас можно легко найти.

«Я могу поговорить с»

«Можно попросить к телефону»

«Пригласите, пожалуйста, к телефону»

3. Если сотрудник, взявший трубку не знает, в чьей компетенции находится интересующий вас вопрос, вежливо уточните, кто его решает. Не излагайте суть тому, кто первым поднял трубку.

«С кем я могу поговорить по поводу?»

«Я звоню по вопросу»

«С кем я могу его решить?»

«Я хотел бы узнать»

«Вы не могли бы дать информацию»

4. В самом начале разговора уточните у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно перезвонить (в случае, если сотруднику заранее не было назначено время для телефонного звонка).

«Вам удобно сейчас со мной разговаривать?»

«У Вас есть возможность выслушать меня?»

«Сколько у меня есть времени на разговор?»

5. Во время деловой беседы излагайте суть проблемы ёмко, кратко и грамотно. Заранее подготовьтесь к разговору, наметьте вопросы и определите последовательность их обсуждения.

5.1. Если были поданы сведения о сокращении численности или штата работников организации или сведения о введении режима неполной занятости **не по форме**, объясните, где можно взять требуемую форму для предоставления.

«Вам необходимо заполнить форму «Сведения о высвобождаемых работниках» или «Сведения о принятии работодателями решений о введении режимов неполного рабочего времени», которая находится на сайте <http://challytrud.ru>, в разделе «Работодателям»/Документы/ Сведения о высвобождаемых работниках.doc. или «Сведения о принятии работодателями решений о введении режимов неполного рабочего времени.xls».

Отправить заполненную форму на электронную почту приемной центра занятости Chelny.Czn@tatar.ru. После получения Ваши сведения регистрируются и принимаются в работу».

5.2. Если были поданы сведения о сокращении численности или штата работников организации или о введении режима неполной занятости **не в полном объеме**, укажите, что именно нужно заполнить дополнительно.

«В Вашей предоставленной форме есть сведения, которые необходимы для заполнения, просим Вас внести эти сведения и предоставить в центр занятости

повторно на ту же электронную почту».

6. При завершении разговора поблагодарите собеседника за разговор и попрощайтесь.

«Спасибо за то, что уделили мне время!»

«Спасибо за помощь!»

«До свидания!»

7. В случае ошибочного набора номера не прерывайте звонок молча, принесите свои извинения.

«Прошу прощения, я ошибся(лась) номером».