



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИЙ И РАЗВИТИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

11.04.2024

№ 54

г. Екатеринбург

**Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом
в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области**

В целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области, утвержденного приказом Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 20.09.2023 № 149 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (прилагается).
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на Заместителя Министра инвестиций и развития Свердловской области Е.А. Хлыбову.
3. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru) и разместить на официальном сайте Министерства инвестиций и развития Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.mir.midural.ru).

Исполняющий обязанности
Министра

Е.А. Хлыбова

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства инвестиций
и развития Свердловской области

от 11.04.2024 № 54

«Об утверждении Порядка ведения
перечня точек взаимодействия
с клиентом в Министерстве инвестиций
и развития Свердловской области»

ПОРЯДОК**ведения перечня точек взаимодействия с клиентом
в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области****Раздел 1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства инвестиций и развития Свердловской области (далее – Министерство) в части ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Министерстве (далее – перечень).

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

внешний клиент – гражданин Российской Федерации, а также иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель коммерческой или некоммерческой организации, индивидуальный предприниматель или самозанятый, взаимодействующий с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент – государственный гражданский служащий Министерства, лицо, замещающее государственную должность Свердловской области;

точки взаимодействия – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Министерством в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») и физическом пространстве, предназначенном для осуществления взаимодействия с клиентом, подразделяемые в зависимости от канала взаимодействия на:

цифровые точки – официальный сайт Министерства в сети «Интернет», электронная почта, социальные сети, мессенджеры, телефонная связь, платформа обратной связи (ПОС);

офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством и учреждениями;

жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Министерством, в целях получения сервисов;

функция – деятельность по реализации установленных полномочий

Министерства, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

клиентский путь – последовательность действий внешнего и внутреннего клиента (далее – клиент) от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;

клиентский сценарий – последовательность действий клиента или иных субъектов взаимодействия в рамках получения функций, в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути;

клиентский путь – последовательность действий клиента, которые он осуществляет с момента возникновения ожидания (потребности) до момента удовлетворения ожидания (потребности), в том числе при взаимодействии с сервисами;

профиль клиента – сведения о клиенте, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта;

клиентский опыт – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций клиента;

потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения функций и сервисов;

профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

3. Основными задачами формирования и ведения перечня являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия с внешним и внутренним клиентом;

2) формирование положительного опыта взаимодействия клиента вне зависимости от канала взаимодействия.

Раздел 2. Порядок формирования перечня

4. Структурные подразделения Министерства, которые непосредственно участвуют в предоставлении мер государственной поддержки (сервисов), осуществлении внутриведомственных функций формируют перечень точек взаимодействия с клиентом (далее – перечень) в пределах своей компетенции с учетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Министерстве, утвержденного приказом Министерства инвестиций и развития Свердловской области от 14.12.2023 № 204 «Об утверждении Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства инвестиций и развития Свердловской области» (далее – реестр межведомственных и внутриведомственных процессов).

5. Формирование перечня осуществляется по форме согласно приложению к настоящему Порядку по следующим направлениям деятельности:

- 1) предоставление мер государственной поддержки;
- 2) рассмотрение обращений и запросов;
- 3) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;
- 4) взаимодействие с внутренним клиентом по кадровым вопросам;
- 5) взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;
- 6) взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;
- 7) иные функции, сервисы.

6. Определение точек взаимодействия осуществляется в рамках каждого направления деятельности отдельно по направлению деятельности на основании анализа:

- 1) положений нормативных правовых актов, регулирующих осуществление функций, предоставление мер государственной поддержки, сервисов;
- 2) положений ненормативных правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для осуществления функций, предоставление мер государственной поддержки, сервисов;
- 3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

7. При формировании точек взаимодействия, подлежащих включению в перечень, в том числе должны учитываться:

- 1) точки взаимодействия, использование которых в рамках конкретных функций, сервисов осуществляется на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного);
- 2) точки взаимодействия, предшествующие поступлению обращения (запроса);
- 3) точки взаимодействия, используемые клиентом для итоговой цели обращения;
- 4) точки взаимодействия, которые маловостребованы, или учет обращений, по которым не велся или невозможен.

8. Для каждой точки взаимодействия должны быть определены удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в данной точке взаимодействия:

- 1) получение информации, в том числе о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- 2) получение консультации;
- 3) получение форм документов;
- 4) представление заявления, обращения, запроса, документов;
- 5) получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- 6) получение результата, ответа, разъяснения;
- 7) предоставление обратной связи;

8) получение результата рассмотрения обратной связи;

9) другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

9. Необходимо избегать формального подхода при выявлении точек взаимодействия с клиентом и рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

10. В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию. Вместо этого указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

11. Принципы формирования точек взаимодействия:

1) стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

2) взаимодействие посредством информационных систем и онлайн каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;

3) сохранение возможности доступа к функциям Министерства в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

4) доступность для клиента его истории взаимодействия с Министерством.

12. Проверка содержания включаемых в перечень сведений о точках взаимодействия на предмет их полноты и соответствия требованиям настоящего Порядка осуществляется рабочей группой по внедрению Стандартов клиентоцентричности, созданной в соответствии с приказом Министерства (далее – рабочая группа).

13. Сводный перечень точек формируется рабочей группой и утверждается приказом Министерства по представлению руководителя рабочей группы.

14. Утвержденный сводный перечень подлежит размещению в электронной форме на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 10 рабочих дней со дня его утверждения.

15. Сводный перечень подлежит актуализации в случаях:

1) изменения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов;

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения потребностей клиента, удовлетворяемых в точке взаимодействия.

16. Актуализация перечня точек проводится лицами, ответственными за осуществление взаимодействия с клиентом в структурных подразделениях Министерства, по мере необходимости и при наличии оснований, предусмотренных пунктом 15 настоящего порядка.

В целях актуализации перечня точек лица, ответственные за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурных подразделений Министерства, ежегодно, в срок до 25 декабря текущего года, проводят мониторинг перечня точек,

содержания осуществляемого взаимодействия с клиентом или канала взаимодействия и до 31 декабря передают их секретарю рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в отдел государственной гражданской службы, кадровой и организационной работы Министерства для составления сводного перечня точек.

Раздел 3. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования

17. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки (официальный сайты (порталы), социальные сети, мессенджеры и т.д.) и офлайн-точки.

18. Точки взаимодействия должны удовлетворять следующим требованиям:

1) простота и легкость взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

2) преимущественными каналами взаимодействия являются цифровые каналы;

3) сохранены способы взаимодействия посредством офлайн-точек, удобных для определенного типа клиентов;

4) обеспечивается доступность для клиента его истории взаимодействия.

19. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом в Министерстве являются:

1) официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) социальные сети, публичные чаты в мессенджерах;

3) телефонная связь;

4) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо);

5) личный прием.

20. Официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» должен отвечать следующими требованиями:

1) реализована возможность отображения мер государственной поддержки, функций, сервисов в зависимости от профиля клиентского сегмента и жизненной ситуации клиента;

2) реализована возможность обратной связи в отношении любого действия, совершенного на официальном сайте Министерства;

21. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах должны отвечать следующим требованиям:

1) наличие утвержденных правил модерации;

2) обеспечено взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Министерства в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

3) наличие шаблонов ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения.

22. Телефонная связь должна, отвечать следующим требованиям:

1) реализована возможность обеспечения не больше двух переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента;

2) используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;

3) используется техника активного слушания;

4) используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;

23. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо) должно отвечать следующим требованиям:

1) реализована возможность предоставления обратной связи;

2) реализована возможность ведения профиля клиента с историей его обращений;

3) реализована возможность использования шаблонов ответов на типовые обращения клиентов.

24. Личный прием по осуществлению функций, предоставлению сервисов в местах приема клиентов должен отвечать следующим требованиям:

1) внедрены правила профессионального обслуживания клиентов;

2) реализована возможность самостоятельной записи на прием в наиболее подходящее время посредством удобного для клиента канала связи;

3) время ожидания обслуживания при очном взаимодействии не превышает 15 минут.

Приложение
к Порядку ведения перечня точек
взаимодействия с клиентом
в Министерстве инвестиций и развития
Свердловской области

Форма

ПЕРЕЧЕНЬ
точек взаимодействия с клиентом
в Министерстве инвестиций и развития Свердловской области

Номер строки	Направление деятельности	Наименование функции, сервиса	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Вид точки взаимодействия (цифровая/офлайн)
1.						
...						