



Министерство образования и науки Курской области

П Р И К А З

от 08.07.2024 № 1-980

г. Курск

**Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия
с внешним и внутренним клиентами
Министерства образования и науки Курской области**

В целях обеспечения эффективной организации деятельности Министерства образования и науки Курской области при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также субъектами предпринимательства и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности, а также достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», «Государство для бизнеса», включенной в перечень инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, в соответствии с приказом Министерства образования и науки Курской области от 12.10.2023 № 1-1883 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Курской области»

приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок (правила) взаимодействия с внешним и внутренним клиентами Министерства образования и науки Курской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра образования и науки Курской области А.Н. Кабана.

3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Временно исполняющий
обязанности министра



Н.А. Бастрикова

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства образования и науки
Курской области
от « 08 » 07 2024 года
№ 1-980

ПОРЯДОК
(правила) взаимодействия с внешним и внутренним клиентами
в Министерстве образования и науки Курской области

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (правила) взаимодействия с клиентами в Министерстве образования и науки Курской области (далее – Порядок) разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в деятельности Министерства образования и науки Курской области (далее – Министерство) при взаимодействии с внутренним и внешним клиентами.

Взаимодействия с клиентами в точках взаимодействия с внешним и внутренним клиентами осуществляется в соответствии Порядком формирования (ведения) перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами в Министерстве образования и науки Курской области, утвержденным приказом Министерства от 25.06.2024 № 1-903.

1.2. Порядок разработан при соблюдении действующего законодательства Российской Федерации и требований, предусмотренных Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, Стандартов для внешних клиентов «Государство для людей», «Государство для бизнеса», а также Стандарта для внутреннего клиента и Декларации ценностей клиентоцентричности.

1.3. Порядок устанавливает требования к взаимодействию Министерства с клиентами по следующим направлениям деятельности:

- 1) предоставление услуг (сервисов);
- 2) кадровый блок;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;
- 5) рассмотрение обращений и запросов;
- 6) взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно - технического обеспечения;
- 7) взаимодействие с внешним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности Министерства.

1.4. Основными принципами настоящего Порядка являются:

доступность (организационная, информационная) – каждый имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента;

открытость – взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребности клиента;

прозрачность – информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются;

реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения клиентов, а также обоснование причин, по которым то или иное обращение не может быть рассмотрено или подлежит переадресации;

понятность – предоставление ответов на обращение в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

удовлетворенность – с учетом применения новых технологий упрощения процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений.

1.5. Порядок взаимодействия предполагает описание алгоритма и правил взаимодействия с клиентом в точке взаимодействия с учетом форм (офлайн - точка, онлайн - точка) взаимодействия и предусматривает:

получение информации клиентом;

получение форм документов клиентом;

предоставление клиентом заявления и документов;

получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления и документов;

получение клиентом результата;

предоставление обратной связи.

1.6. Взаимодействие с клиентом осуществляется при соблюдении требований действующего законодательства Российской Федерации, а также в соответствии с:

постановлением Губернатора Курской области от 24.11.2022 № 367-пг «Об утверждении Положения о Министерстве образования и науки Курской области»;

постановлением Губернатора Курской области от 12.12.2022 № 412-пг «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах Курской области».

II. Описание технико-организационного обеспечения и инфраструктуры точки взаимодействия с клиентами

2.1. Взаимодействие с клиентом осуществляется посредством точек взаимодействия и предусматривает:

получение информации клиентом;

получение форм документов клиентом;

предоставление клиентом заявления и документов;
получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления и документов;

получение клиентом результата;

предоставление обратной связи.

2.2. Основными точками взаимодействия с клиентами являются:

2.3. Официальный сайт Министерства.

2.3.1. Официальный адрес сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://minobrnauki46.ru/> (далее – официальный сайт).

2.3.2. На официальном сайте размещена справочная информация о деятельности Министерства, дающая клиенту, в том числе возможность:

получить ответы на часто задаваемые вопросы, принять участие в общественном обсуждении, что позволяет гражданам участвовать в государственном управлении путем направления предложений в предлагаемые к обсуждению проекты нормативных правовых актов, государственных программ, других принимаемых управленческих решений; в подразделе «Обратная связь» раздела «Контакты» оформить обращение; в подразделе «Государственные услуги» раздела «Деятельность» получить информацию о порядке предоставления государственных услуг.

2.4. Социальные сети, чаты в мессенджерах.

2.4.1. В целях обеспечения коммуникации с клиентами по удобным для них каналам связи, а также в целях оптимизации работы обеспечено ведение официальных страниц Министерства в социальной сети: ВКонтакте <https://vk.com/komobr46> и Одноклассники <https://ok.ru/minobrnauki46>, обеспечивающих получение информации о Министерстве, направление сообщения.

2.5. Письменное взаимодействие.

2.5.1. Обращение в Министерство может поступить в письменной форме или в форме электронного документа:

почтовым отправлением;

в форме электронного документа на адрес официального сайта или на официальную электронную почту Министерства: komobr@rkursk.ru (для внешнего клиента) и адресам электронной почты сотрудников Министерства (для внутреннего клиента);

доставлено непосредственно гражданином в Министерство по адресу: г. Курск, ул. Кирова, 7;

с сопроводительным документом из федеральных органов, Администрации Курской области, Правительства Курской области для рассмотрения по поручению;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) <http://gosuslugi.ru>; «Региональный портал государственных услуг»; АИС «Обращения граждан» <http://1.8.6.75/>;

из многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) <https://mfc-kursk.ru>.

2.6. Телефонная связь.

2.6.1. Клиент имеет возможность обратиться в Министерство по телефону в рабочее время. Номера телефонов и график работы размещены на официальном сайте.

2.7. Личный прием граждан.

2.7.1. В целях организации личного посещения клиентом Министерства сотрудники размещают и своевременно актуализируют информацию о времени и месте приема клиентов на официальном сайте.

2.7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.7.3. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение), либо представляет письменное обращение, запрос, жалобу, заявление о предоставлении государственной услуги (далее – письменное обращение). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке. В карточке личного приема указываются следующие сведения:

- дата, время начала и окончания личного приема гражданина;
- фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина;
- адрес места жительства (пребывания) гражданина;
- фамилия, имя, отчество (при наличии), должность лица, осуществившего личный прием;
- краткое содержание обращения, позволяющее установить суть обращения;
- подпись лица, осуществившего личный прием;
- содержание принятого по результатам личного приема решения.

2.7.4. С согласия гражданина в карточке личного приема могут быть указаны место работы, должность гражданина, льготный и социальный статусы.

2.7.5. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление, предложение, жалобу либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов. Содержание устного обращения, внесенного в карточку личного приема, подтверждается личной подписью гражданина и должностного лица, осуществившего личный прием.

Содержание устного обращения может быть зафиксировано на отдельном листе, с указанием в верхней части листа фамилии, инициалов и должности лица, осуществившего личный прием, которое подтверждается личной подписью его и гражданина.

2.7.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию исполнительного органа Курской области, гражданину разъясняется, куда и в

каком порядке ему следует обратиться, в таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения.

2.7.7. В соответствии со статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема, в таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения.

2.7.8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем в день приема в карточке личного приема делается соответствующая запись собственноручно гражданином и должностным лицом, осуществившим личный прием гражданина. В таком случае карточка личного приема оформляется для архивного хранения, в остальных случаях рассмотрение обращения и направление ответа на него осуществляются в соответствии с Порядком.

2.7.9. При повторном обращении на личный прием осуществляется подборка всех имеющихся обращений и материалов, касающихся данного обращения, с последующей их передачей лицу, осуществляющему личный прием.

2.7.10. Подготовка поручений, сопроводительных писем по рассмотрению обращений, поступивших в ходе личного приема, производится должностными лицами, проводившими личный прием.

2.7.11. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио/видеопроотоколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема. При несогласии гражданина аудио-, видеопроотоколирование личного приема не ведется, о чем делается запись в карточке личного приема.

Видеопроотоколирование ведется с записью звука и таким образом, чтобы зафиксировать гражданина и должностное лицо, ведущее личный прием.

Аудио- и видеопротокол гражданам не предоставляется.

2.7.7. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, при этом в карточке личного приема гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись. Краткое содержание ответа отражается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

2.8. Система электронного документооборота Курской области «Дело» (далее – СЭД «Дело»).

2.8.1. Обработка документа в СЭД «Дело» осуществляется в зависимости от типа (входящий, исходящий, организационный, внутренний документ, договор или правовой акт), вида, подвида и шаблона документа.

2.8.2. Система предназначена для автоматизации следующих видов деятельности:

работа с организационно-правовыми актами – создание и размещение в системе проектов документов, согласование, подписание, утверждение документов с использованием типовых маршрутов прохождения документов, рассылка документов между участниками СЭД «Дело» и хранение документов;

делопроизводство – регистрация входящей, исходящей и внутренней корреспонденции, правовых актов, организационных и договорных документов с автоматическим и ручным присвоением документам регистрационных номеров, контроль процесса согласования, подписания, утверждения, формирование структурированного оперативного хранения документов, контроль целостности документов и сохранности реквизитов документов, поиск документов в системе, формирование ответов по движению и исполнению документов по заданным формам;

работа с поручениями (заданиями), формирование поручений и назначение исполнителей по ним, маршрутизация поручений (с использованием шаблонов маршрутов), автоматическая доставка исполнителям уведомлений о поручениях, контроль исполнения поручений и резолюций по документам, формирование и доставка отчетов исполнителей и т.п.

2.8.3. Внутренняя локальная сеть (для взаимодействия с внутренними клиентами).

III. Общие требования к взаимодействию с клиентами

3.1. Общие требования к взаимодействию с клиентами в рамках предоставления услуг (сервисов).

3.1.1 Общие правила и принципы подразумевают гибкое применение в зависимости от конкретной ситуации, не являются абсолютными и неизменными. Важно всегда сохранять базовые ценности: уважение к клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника в любых обстоятельствах.

3.1.2. При очном обслуживании сотрудник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания и уменьшению необходимого количества активных контактов.

3.1.3. Принимая клиента сотрудник Министерства обязан:
поприветствовать клиента;

в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;

внимательно выслушать клиента;

отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;

выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;

при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;

не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для клиента терминов, не допускать в разговоре с клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам клиента.

3.1.4. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы клиенту не пришлось обращаться повторно.

3.1.5. При проведении консультации сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы клиента, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность клиенту самому записать основные ответы.

3.1.7. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту.

3.2. Официальный сайт.

3.2.1. Информация размещается на официальном сайте на русском языке. Допускается указание наименований иностранных юридических лиц, фамилий и имен физических лиц, наименование доменных имен, наименований мероприятий, адреса электронной почты, условные обозначения наименований продукции и материалов, с использованием букв латинского алфавита.

3.3.2. Информация, содержащая новости о деятельности Министерства, предоставляемая для размещения в рубриках оперативной информации официального сайта, должна соответствовать редакционной политике официального сайта, содержать актуальную на момент публикации информацию.

3.2.3. Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя («гипертекстовый формат»).

3.2.4. Нормативные правовые и иные акты, проекты актов, доклады, отчеты, договоры, обзоры, прогнозы, протоколы, заключения, статистическая информация, образцы форм и иных документов дополнительно к гипертекстовому формату размещаются на официальном сайте в виде

файлов в формате, обеспечивающем возможность их сохранения на технических средствах пользователей и допускающем после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра («документ в электронной форме»).

3.3. Социальные сети/мессенджеры .

3.3.1. Взаимодействие с клиентом в социальных сетях/мессенджерах должно инициироваться в случаях обращения через сообщения в официальном сообществе Министерства в социальной сети ВКонтакте и Одноклассники, упоминания Министерства в тексте комментария в сообществе в социальной сети ВКонтакте и Одноклассники.

3.3.2. Время ответа Министерства на обращение клиента в социальных сетях, чатах в мессенджерах не должно превышать 3 часов для упоминаний и 3 часов в случае официального обращения или комментария к записи.

3.3.3. Основными шагами взаимодействия Министерства с клиентами являются открытые каналы связи:

оперативный анализ потребностей клиента;

подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;

в случае невозможности представить краткий ответ, направление клиенту просьбы о переходе в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации.

3.3.4. При коммуникации с клиентами в социальных сетях и публичных чатах в мессенджерах допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с клиентами.

3.3.5. Если взаимодействие посредством каналов связи носит информативный характер, публикуемая информация должна быть актуальной, достоверной и соответствовать официальной позиции Министерства.

3.3.6. Ответы на обращения или комментарии клиентов в социальных сетях и публичных чатах в мессенджерах должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

3.4. Письменное взаимодействие.

3.4.1. Рассмотрение обращений клиентов в Министерстве осуществляется в соответствии Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; постановлением Администрации Курской области от 3 октября 2014 года № 630-па «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации Курской области», постановлением Губернатора Курской области от 12.12.2022 № 412-пг «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в исполнительных органах Курской области» и настоящим Порядком.

3.4.2. Основной целью рассмотрения запросов клиентов является предоставление им требуемой информации, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.3. Основной целью рассмотрения жалоб и возражений клиентов является устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для их обращения в Министерство.

3.4.4. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней с даты их регистрации в Министерстве. Сроки рассмотрения обращений в Министерство исчисляются в календарных днях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, последним днем рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

3.4.5. Обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

3.4.6. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов исполнительной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.4.7. Авторы обращений извещаются в письменной форме о том, куда направлены для рассмотрения их обращения.

3.4.8. Ответы Министерства при письменном взаимодействии должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей.

3.4.9. При подготовке письменных ответов требуется:

- избегать формализма и канцеляризма при выборе стиля изложения;
- избегать орфографических, пунктуационных, стилистических и фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

- разъяснять сложную терминологию доступным языком;

- использовать примеры для объяснения сложных для восприятия процессов;

- использовать одно и то же слово для описания одинаковых предметов или процессов по всему тексту;

- избегать использования сложных стилистических конструкций (например, метафор или фразеологизмов);

- выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;

- акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

использовать короткие и лаконичные предложения;
выстраивать предложения в положительном ключе, избегая отрицательных оборотов;

избегать использования специальных символов;

использовать легко читаемые шрифты без засечек;

избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна (например, тени, 3D-эффект);

избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

3.4.10. Сотрудниками Министерства разрабатываются и своевременно актуализируются базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов.

3.5. Телефонная связь.

3.5.1. При телефонном обращении с учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

3.5.2. При проведении консультаций клиентов посредством телефонной связи сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования к речи и интонациям:

при разговоре с клиентом используется ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

в голосе сотрудника отсутствуют интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;

речь сотрудников должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

3.5.3. Сведения, предоставляемые клиентам, должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям клиента, основываться на заранее подготовленных типовых вопросах и ответах на эти типовые вопросы.

3.5.4. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

3.5.5. В структуру сценария разговора для входящего звонка могут входить:

приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника и предложением помощи;

уточнение личности клиента;

выяснение цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность клиента;

демонстрация понимания потребности клиента, в том числе путем переформулирования вопроса;

действия для удовлетворения потребностей клиента путем:

а) ответа на вопросы клиента, если для ответа на него не требуется доступ к справочной информации;

б) просьбы оставаться на линии с функцией удержания звонка, если необходим доступ к справочной информации, с указанием времени, в течение которого возможен возврат на линию;

в) выхода на линию и ответа на вопрос, если удалось сформулировать ответ;

г) указания срока, в течение которого сотрудник перезвонит, с просьбой оставить контактный телефон для связи, если не удалось сформулировать ответ, возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос;

прощание с клиентом в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка.

3.5.6. В структуру сценария разговора исходящего звонка могут входить: приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника и органа власти, который он представляет;

формулирование простым языком цели звонка;

донесения до клиента сведений о статусе реализации клиентского сценария путем:

а) информирования о точке нахождения клиента на клиентском пути;

б) информирования о перечне действий, необходимых клиенту для дальнейшего продвижения по этому пути;

в) ответов на все вопросы клиента, либо указания срока, в течение которого сотрудник перезвонит с ответами на вопрос, возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос;

прощание с клиентом в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка.

3.5.7. При личном взаимодействии с клиентами сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования:

вежливость и доброжелательность;

честность и добросовестность в работе;

обеспечение эмоционального комфорта клиентов;

выдержанное (корректное) поведение;

уважение мнения клиента;

оперативность и качество обслуживания;

сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов;

готовность разобраться в возникшей ситуации.

3.5.8. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь) используется метод активного слушания.

3.5.9. В процессе активного слушания внутреннему клиенту могут быть заданы уточняющие вопросы по его обращению или запросу.

3.5.10. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента даётся в виде консультации в момент обращения.

3.5.11. В случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом структурном подразделении) ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня.

3.5.12. В случае, если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

3.5.13. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (через СЭД «Дело», электронную почту Министерства, служебные/докладные записки) направляется уведомление о факте получения письменного обращения или запроса от внутреннего клиента.

3.5.14. Могут быть заданы уточняющие вопросы, если позволяет способ связи.

3.5.15. Ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме в установленные сроки.

3.6. Общие требования к взаимодействию с клиентами в рамках предоставления мер государственной поддержки

3.6.1. Основная задача взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки – предоставить клиенту информацию о понятных формулировках, с четким обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с результатом рассмотрения обращения.

3.6.2. Ответы на обращения клиентов оформляются на официальных бланках Министерства.

3.6.3. Недопустимо наличие в ответе на обращение орфографических ошибок, стилистических и пунктуационных ошибок.

3.6.4. Если в обращении или запросе отсутствует информация, необходимая для подготовки мотивированного и достоверного ответа, дополнительные сведения уточняются у клиента в рабочем порядке.

3.6.5. Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки четко, последовательно, кратко, простыми словами и по возможности исключая специальные термины и иностранные слова.

3.6.6. В период подготовки заявлений клиент вправе получать консультацию по телефону или другим источникам взаимодействия о порядке разработки заявления и сопутствующих документов. Также в период подготовки заявления сотрудник Министерства проводит консультацию для клиентов по правилам оформления заявления.

3.6.7. Информация о клиентах, допущенных к конкурсу, размещается на официальном сайте.

3.7. Общие требования к взаимодействию с клиентами в рамках осуществления государственного контроля (надзора).

3.7.1. Взаимодействие с клиентами в рамках осуществления государственного контроля (надзора) осуществляется в соответствии

с действующим законодательством, правилами и нормативными актами, регулирующими деятельность государственного контроля.

3.7.2. Контроль должен осуществляться на основе фактов и документов, без предвзятости и субъективных оценок. Все контролируемые лица должны быть равны перед законом.

3.7.3 Сотрудники контролирующего органа должны обладать необходимыми знаниями и навыками для проведения контрольных мероприятий.

3.7.4. Взаимодействовать с клиентами честно, профессионально и этично, соблюдая принципы конфиденциальности и уважения прав и интересов контролируемых лиц, личная информация контролируемых лиц должна храниться и использоваться конфиденциально, без разглашения третьим лицам.

3.7.5. Клиентам должна быть предоставлена возможность задавать вопросы, получать информацию о процессе контроля и обсуждать результаты проверок.

3.7.6. Важно сохранять партнерские отношения с контролируемыми лицами, обеспечивать диалог и совместные усилия для соблюдения законности.

3.7.7. Контрольные мероприятия должны проводиться оперативно, а результаты быть доступными и понятными для всех заинтересованных сторон.

3.7.8. Сотрудники контролирующего органа должны нести ответственность за свои действия и решения, а также за предотвращение коррупции в процессе контроля.

3.8. Общие требования к взаимодействию с клиентами в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

3.8.1. Взаимодействие с клиентами в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.8.2. Доступ физических лиц, организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности государственных органов (далее - пользователи), к информации о деятельности Министерства обеспечивается следующими способами:

размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет): официальный сайт, группы в социальных сетях;

обнародование (опубликование) информации о деятельности Министерства в средствах массовой информации;

предоставление пользователям по их запросу информации о деятельности Министерства;

размещение информационных стендов для ознакомления пользователей в отведенных для этих целей помещениях, занимаемых Министерством, его структурными подразделениями и подведомственными организациями;

информирование о деятельности Министерства, в том числе о правилах предоставления государственных услуг (исполнения государственных функций) по телефонам справочных служб либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных на предоставление такой информации;

другими способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

3.8.3. Доступ к информации о деятельности Министерства ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну, а также к информации ограниченного доступа.

3.8.4. Иные вопросы, связанные с предоставлением информации о деятельности Министерства, рассматриваются уполномоченными должностными лицами Министерства, его структурных и подведомственных организаций только на основании соответствующего запроса, поступившего в письменном или электронном виде.

3.8.5. Предоставление информации о деятельности Министерства по запросам пользователей осуществляется должностными лицами структурных подразделений, к непосредственному ведению которых относится предоставление запрашиваемой информации.

3.8.6. Персональную ответственность за своевременное предоставление информации о деятельности Министерства, ее достоверность и отсутствие в ней информации ограниченного доступа несут руководители структурных подразделений Министерства, руководители подведомственных организаций и должностные лица, ответственные за организацию работы по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства.

3.8.7. Должностные лица, ответственные за организацию работы по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства, вправе отказать в обеспечении доступа к информации в случаях, если:

Министерство (структурные подразделения, подведомственные организации) не располагает запрашиваемой информацией, либо запрос о предоставлении информации переадресован в другой орган государственной власти, о чем сообщается пользователю;

информация в соответствии с законодательством Российской Федерации отнесена к информации ограниченного доступа;

информация опубликована в СМИ или размещена в сети «Интернет».

3.8.8. Права и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства:

при общении с пользователем относиться корректно и внимательно, не унижая его чести и достоинства;

при информировании по телефонам справочной службы Министерства и по справочным телефонам подведомственных организаций Министерства, предоставляющих государственные услуги (исполняющих государственные функции), уполномоченное должностное лицо, сняв трубку, должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения Министерства или подведомственного учреждения Министерства, предложить пользователю информации представиться и изложить суть вопроса;

должностные лица не вправе осуществлять консультирование пользователя информации, выходящее за рамки стандартных процедур и (или) условий предоставления государственной услуги (исполнения государственной функции) и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение пользователя;

должностные лица должны принять все необходимые меры для полного ответа на поставленные пользователем информации вопросы в установленные сроки, в том числе с привлечением других должностных лиц.

3.8.9. Иные права и обязанности уполномоченных должностных лиц определяются:

должностными регламентами государственных гражданских служащих Министерства;

должностными инструкциями работников структурных подразделений, подведомственных организаций.

3.9. Общие требования к взаимодействию с внутренними клиентами (по вопросам информационно - технического обеспечения, по вопросам, по вопросам административно-хозяйственной деятельности и других направлений деятельности Министерства).

3.9.1. Правила взаимодействия с внутренними клиентами устанавливаются требованиями, которые необходимо соблюдать должностным лицом Министерства, должностным лицом структурного подразделения и подведомственной организаций при применении клиентоцентричного подхода в рамках построения процессов внутриведомственного и межведомственного взаимодействия.

3.9.2. Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом включают:

постановку рабочих задач с применением клиентоцентричного подхода;
организацию работы с документами и данными в Министерстве с применением клиентоцентричного подхода;

определение форматов работы сотрудников Министерства с применением клиентоцентричного подхода;

адаптацию нового сотрудника в Министерстве с применением клиентоцентричного подхода;

мотивацию кадров, их оценки управлению эффективностью;

профессиональное развитие и организационную культуру.

профессиональное развитие и организационную культуру.

3.9.3. Внутренние клиенты Министерства взаимодействуют между собой в целях реализации потребностей внешних клиентов. Министерство должно придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии с внутренним клиентом вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.

3.9.4. Качество деятельности органов и организаций определяется не только качеством предоставления услуг и сервисов, но и степенью удовлетворенности внутреннего клиента.

3.9.5. Взаимодействие внутренних клиентов может осуществляться посредством: системы электронного документооборота (СЭД), электронной почты, телефонной связи, письменных обращений или запросов (служебные/докладные записки). Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Министерства.

3.10. Применяемые инструменты для взаимодействия с внутренним клиентом.

3.10.1. Наиболее часто внутренние клиенты интересуются информацией о наличии и реквизитах локальных актов по вопросам деятельности Министерства, наличии форм бланков документов, утвержденных в Министерстве, правилах оформления реквизитов документа и т.п.;

3.10.2. При ответах на часто задаваемые вопросы внутренний клиент может использовать Базу знаний - совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту (при наличии) или другое сетевое хранилище. База знаний (сетевое хранилище) представлена положениями, порядками, регламентами, инструкциями.

IV. Применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты (скрипты, типовые ответы на часто задаваемые вопросы, автоматическая классификация запроса (обращения) по теме и тональности и др.)

4.1. Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы размещены на официальном сайте.

V. Требования к организации обратной связи с клиентами

5.1. Министерство обеспечивает сбор и обработку обратной связи от внутреннего и внешнего клиентов в соответствии с Единым порядком сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в исполнительных органах власти Курской области, одобренным Протоколом комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности и развитию информационного общества в Курской области, под председательством заместителя Председателя Правительства

Курской области О.А. Крутько (в заочном формате) от 29 марта 2024 года № 10-01/7 (далее – Порядок сбора и анализа обратной связи).

5.2. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления услуги в целях повышения уровня клиентоцентричности.

5.3. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

обращения в исполнительный орган власти через подраздел «Обратная связь» раздела «Контакты» официального сайта;

направления обращения через ЕПГУ;

участия в опросах через ЕПГУ.

5.4. Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

5.5. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу.

VI. Формы и сроки контроля

6.1. Формой контроля за удовлетворенностью взаимодействиями с внешними и внутренними клиентами является мониторинг уровня удовлетворенности в соответствии с опросами сбора и анализа обратной связи.

6.2. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Министерстве на заседании рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства.

6.3. Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагаются на руководителей структурных подразделений и подведомственных организаций Министерства в соответствии с их компетенциями с указанием сроков их исполнения.

6.4. Взаимодействие с внешним клиентом подлежит контролю со стороны руководителей структурных подразделений и подведомственных организаций Министерства, уполномоченных на взаимодействие.

6.5. Контроль за своевременным и качественным выполнением обращений и запросов внутренних клиентов осуществляет каждый руководитель структурного подразделения с целью получения информации об объеме выполняемой работы каждым сотрудником подразделения.