



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

«27» сентября 2024 года

№ 158-НПА

г. Новосибирск

Об утверждении Порядка взаимодействия с внешним клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области

Во исполнение пункта 3.5.4 Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 28.09.2023 № 132 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности», **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить Порядок взаимодействия с внешним клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области согласно приложению к настоящему приказу.

Министр

Л.Н. Решетников

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу министерства
экономического развития
Новосибирской области
от «27» сентября 2024 г. № 158-НПА

ПОРЯДОК
взаимодействия с внешним клиентом в рамках обеспечения доступа к
информации о деятельности министерства экономического развития
Новосибирской области

1. Порядок взаимодействия с внешним клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области (далее – Порядок) разработан в целях внедрения клиентоцентричного подхода, повышения уровня удовлетворенности внешних клиентов, выстраивания эффективного взаимодействия с клиентами в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области (далее – министерство).

2. В Порядке используются следующие термины и определения:

1) внешний клиент – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

2) канал взаимодействия – средства связи, с помощью которых осуществляется взаимодействие министерства с внешними клиентами (телефон, электронная почта, сайт министерства, информационные системы и другие);

3) коммуникация – процесс обмена информацией с внешними клиентами при выполнении государственными гражданскими служащими министерства, а также сотрудниками министерства, замещающими должности, не относящиеся к должностям государственной гражданской службы Новосибирской области (далее – сотрудники министерства) функциональных обязанностей или должностных регламентов;

4) потребности внешнего клиента – мотивирующие факторы, побуждающие внешнего клиента получить информацию о деятельности министерства;

5) точка взаимодействия – цифровые/офлайн точки взаимодействия с внешним клиентом посредством официальных каналов взаимодействия, перечень которых утвержден приказом министерства от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области».

3. Взаимодействие с внешними клиентами в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства должно обеспечивать формирование у внешнего клиента положительного опыта вне зависимости от канала такого взаимодействия.

4. Актуализация информации на официальном сайте министерства осуществляется в соответствии с положениями приказа министерства от 28.07.2023 № 105 «Об организации размещения информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области и подведомственных ему государственных учреждений Новосибирской области на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Предоставление информации о деятельности министерства в ответ на запросы и обращения внешнего клиента осуществляется в соответствии с Порядком рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области, утвержденным приказом министерства от 22.06.2018 № 63 «Об утверждении Порядка рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области», Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве экономического развития Новосибирской области, утвержденной приказом министерства от 25.11.2019 № 122 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве экономического развития Новосибирской области», с учетом положений Порядка взаимодействия с внешним клиентом при рассмотрении обращений и запросов в министерстве экономического развития Новосибирской области, утвержденного приказом министерства от 17.09.2024 № 149-НПА «Об утверждении Порядка взаимодействия с внешним клиентом при рассмотрении обращений и запросов в министерстве экономического развития Новосибирской области».

6. Взаимодействие через социальные сети и мессенджеры осуществляется на официальной странице министерства в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/mineconomnso>), «Одноклассники» (<https://ok.ru/minekon>) и в официальном канале министерства в мессенджере «Телеграм» (<https://t.me/mineconomnso>), а также на иных медиаресурсах, где предусмотрено размещение информации о деятельности министерства.

7. Взаимодействие с внешним клиентом через социальные сети и мессенджеры должно инициироваться в случае размещения таким клиентом в соответствующей социальной сети (мессенджере) сообщения или комментария по вопросу, относящемуся к компетенции министерства.

8. При взаимодействии с внешним клиентом посредством социальных сетей и мессенджеров сотрудниками министерства осуществляются:

- 1) оперативный анализ потребностей внешнего клиента;
- 2) подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении, в случае невозможности

представления краткого ответа – направление предложения о переходе в удобные для внешнего клиента каналы связи для получения дополнительной информации.

9. При коммуникации с внешними клиентами в социальных сетях и мессенджерах допускается использование графических изображений, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с внешними клиентами.

10. Сбор данных обратной связи внешних клиентов о доступе к информации о деятельности министерства ведется на постоянной основе путем проведения опроса по форме согласно Приложению к Порядку.

11. В целях выявления уровня удовлетворенности внешних клиентов структурным подразделением министерства, уполномоченным по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – ответственное подразделение), осуществляется ежеквартальный анализ данных обратной связи, собранных посредством онлайн-формы, размещенной в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

12. Анализ проводится по следующим параметрам:

1) общая удовлетворенность внешних клиентов обеспечением доступа к информации о деятельности министерства;

2) востребованность разных источников информации о деятельности министерства;

3) доступность информации в разрезе всех источников информации о деятельности министерства;

4) актуальность, достоверность и полнота информации о деятельности министерства.

Информация, полученная по результатам анализа, носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

13. Результаты анализа обрабатываются ответственным подразделением в соответствии с Единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, утвержденным протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024 (далее – Единый порядок).

По результатам анализа ответственным подразделением составляется отчет об уровне удовлетворенности внешних клиентов обеспечением доступа к информации о деятельности министерства по форме согласно Приложению № 2 к Единому порядку и разрабатываются инструктивные материалы и разъяснения (при необходимости).

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку взаимодействия с внешним
клиентом в рамках обеспечения доступа к
информации о деятельности
министерства экономического развития
Новосибирской области

ФОРМА

**опроса для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов
доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства**

БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ (заполняется автоматически частично или полностью)

1(11)¹. Министерство экономического развития Новосибирской области

2(12). _____
(муниципальный район или городской округ)

3(13). _____
(дата и время получения услуги / заполнения анкеты)

**БЛОК 2. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ, СОСТАВА И КАЧЕСТВА
ИНФОРМАЦИИ**

4(21). Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности ведомства:

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

5(22). Какими источниками Вы пользуетесь для получения информации о деятельности ведомства и как часто Вы ими пользуетесь (*ПЕРЕЧЕНЬ источников информации уточняется ведомством*)

	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Вообще не пользуюсь
5.1(22.1). Официальный сайт ведомства	1	2	3
5.2(22.2). Телеграм-канал ведомства	1	2	3
5.3(22.3). Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»	1	2	3
5.4(22.4). Страница ведомства в социальной сети	1	2	3

¹ Нумерация в скобках предназначена для внесения ответов внешнего клиента, заполнившего анкету обратной связи на бумажном носителе, на платформу обратной связи структурным подразделением министерства экономического развития Новосибирской области, уполномоченным по внедрению клиентоцентричности в министерстве экономического развития Новосибирской области.

«Одноклассники»			
-----------------	--	--	--

6(23). Оцените, пожалуйста, насколько просто или сложно найти необходимую информацию о ведомстве на следующих ресурсах. Оцените по шкале от 1 до 5, где 1 очень сложно вообще нет нужной информации; очень легко найти нужную информацию. (Оценка ставится по каждой строке).

	Оценка от 1 до 5
6.1(23.1). Официальный сайт ведомства	
6.2(23.2). Телеграм-канал ведомства	
6.3(23.3.) Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»	
6.4(23.4.) Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»	

В случае, если оценка по вопросам 6.1- 6.4 (23.1 – 23.4) составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается следующий вопрос: Уточните, пожалуйста, какую конкретно информацию Вы не нашли или в чем именно состояло неудобство поиска информации. Впишите. _____
