



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ
(Минсельхозпрод Республики Мордовия)

ПРИКАЗ

от 10.04.2024

№ 177-П

г. Саранск

Об утверждении Правил взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации самоходных машин и других видов техники, аттракционов, и Правил взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг, оказываемых структурным подразделением Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия – Управлением по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники

С целью реализации пунктов 3.1.4., 3.3.4. Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Правила взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации самоходных машин и других видов техники,

аттракционов (Приложение 1) и Правила взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг, оказываемых структурным подразделением Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия – Управлением по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники (Приложение 2).

2. Опубликовать настоящий приказ на официальном интернет-портале правовой информации (www.pravo.gov.ru) и разместить на официальном сайте Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия в разделе «Клиентоцентричность».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия С.Н. Шушева.

Заместитель Министра сельского хозяйства и
продовольствия Республики Мордовия

С.В. Канаев

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00E0F2007E1F3664C850A09AB2DEF2979F

Владелец Канаев Сергей Валентинович

Действителен с 21.11.2023 по 13.02.2025

Приложение 1
к приказу Министерства
сельского хозяйства и
продовольствия Республики
Мордовия
от 10 04 2024 г. № 144-П

**Правила взаимодействия
с клиентом в рамках осуществления регионального государственного
контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации
самоходных машин и других видов техники, аттракционов**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок осуществления взаимодействия Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия (далее – Министерство) в электронной форме с клиентами в соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р.

Правилами устанавливаются требования к взаимодействию Министерства с клиентами при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации самоходных машин и других видов техники, аттракционов.

1.2. Для целей применения настоящих Правил используются следующие основные термины и определения:

1) клиент:

юридические и физические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства (за исключением лиц, не достигших возраста 16 лет либо признанных недееспособными), являющиеся собственниками (владельцами) самоходных машин и других видов техники, или лица, владеющие техникой на праве хозяйственного ведения, на праве оперативного управления либо на основании договора лизинга, а также их законные представители;

юридические лица или физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, осуществляющих эксплуатацию аттракциона на законных основаниях и использующих эти аттракционы для предоставления пассажирам развлекательных услуг (услуга - Регистрация аттракционов);

2) контроль (надзор) – деятельность контрольных (надзорных) органов, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений

обязательных требований, осуществляемая в пределах полномочий указанных органов посредством профилактики нарушений обязательных требований, оценки соблюдения гражданами и организациями обязательных требований, выявления их нарушений, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению выявленных нарушений обязательных требований, устранению их последствий и (или) восстановлению правового положения, существовавшего до возникновения таких нарушений;

3) удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.3. Целью разработки Правил является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентами.

1.4. Руководящие принципы. В соответствии со Стандартом «Государство для людей» (далее - Стандарт), Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. № 1, при реализации Правил применяются следующие принципы:

1) Клиент – в центре деятельности.

Министерство обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих функций;

2) Доступность.

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения клиентов при осуществлении государственных функций Министерством вне зависимости от места нахождения клиента. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с Министерством;

3) Удобство и скорость.

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени;

4) Сервисная культура.

Министерство обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия, обладает четким пониманием потребностей клиента и действует в соответствии с этими потребностями. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам;

5) Результативность.

Министерство ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие;

6) Последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений;

7) Открытость и вовлеченность.

Информирование клиента о деятельности Министерства по единому Стандарту. Внедрение онлайн-отслеживания осуществления действий при осуществлении государственной функции для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом :

посредством подачи информации по адресу электронной почты либо по телефону (посредством сервиса коротких сообщений (SMS));

8) Справедливость.

Министерство обеспечивает применение риск-ориентированного подхода при осуществлении государственной функции.

Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работниками Министерства необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечиваются законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований;

9) Достоверность.

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом;

10) Постоянное совершенствование.

Административные процессы осуществления государственной функции непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Министерства;

11) Ответственность.

Министерство и его работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Правил. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Министерства и ее работников при ненадлежащем качестве осуществления государственной функции.

1.5. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

- 1) удовлетворенность клиентов за счет конкретного рассмотрения вопросов в рамках осуществления контроля (надзора);
- 2) снижение издержек клиента при взаимодействии с Министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при исполнении государственной функции;
- 3) повышение привлекательности Республики Мордовия для жизни.

2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

2.1. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта Министерства (agro.e-mordovia.ru) для:

1) получения информации о способах предоставления государственной услуги в подразделах «Контрольная (надзорная) деятельность» и «Административные регламенты» раздела «Главная»;

2) получения ответов на часто задаваемые вопросы в подразделе «Государственные услуги» раздела «Главная»;

3) получения результата, ответа, разъяснения.

2.2. Взаимодействие с клиентом посредством электронной почты для:

1) предоставления обратной связи;

2) получения результата, ответа, разъяснения.

2.3. Взаимодействие с клиентом посредством почтовых отправок для:

1) получения результата, ответа, разъяснения.

2.4. Взаимодействие с клиентом при проведении контрольных (надзорных) мероприятий.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

3.1. При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

1) избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения;

2) избегать орфографических, пунктуационных, стилистических фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

3) минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования:

разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа, давать определения;

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;

4) 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;

избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

3.2. В случае нарушения обязательных требований, или выявления причин, которые могут привести к нарушению обязательных требований, установленных без взаимодействия с клиентом, ему может быть направлено предостережение.

3.3. Обратная связь.

1) система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам осуществления государственной функции в целях повышения уровня клиентоцентричности;

2) система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта ведомства (agro.e-mordovia.ru);

направления информации на электронную почту Министерства;

3) Министерство для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в целом и в процессе получения государственной услуги проводит в два или три этапа оценки, в зависимости от количества взаимодействий с клиентом:

оценку уровня удовлетворенности осуществления государственной функции после подачи - приема уведомления о запланированном контрольном (надзорном) мероприятии: анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом;

оценку уровня удовлетворенности при проведении контрольного (надзорного) мероприятия: анкета направляется перед его проведением на электронную почту клиента, либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом;

оценку уровня удовлетворенности контрольным (надзорным) мероприятием после его проведения: анкета направляется перед его проведением на электронную почту клиента либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом.

4. Заключительные положения

4.1. Ответственное структурное подразделение, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением требований Правил – Управление по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники.

Приложение 2
к приказу Министерства
сельского хозяйства и
продовольствия Республики
Мордовия
от 10 04 2024 г. № 177-П

**Правила взаимодействия
с клиентом в рамках предоставления государственных услуг, оказываемых
структурным подразделением Министерства сельского хозяйства и
продовольствия Республики Мордовия - Управлением по надзору за
техническим состоянием самоходных машин и других видов техники**

2. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок осуществления взаимодействия Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия (далее – Министерство) в электронной форме с клиентами в соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденным распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р.

Правилами устанавливаются требования к взаимодействию Министерства с клиентами при предоставлении следующих государственных услуг:

1) государственная регистрация самоходных машин и прицепов к ним (кроме самоходных машин, военной, специальной и других видов техники Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований и органов, опытных (испытательных) образцов вооружения, военной и специальной техники)» (далее – Регистрация техники);

2) прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдачи удостоверений тракториста-машиниста (тракториста) (далее – Выдача УТМ);

3) проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техники, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием (далее – Проведение техосмотра);

4) государственная регистрация аттракционов (далее – Регистрация аттракционов);

5) участие в комиссиях по рассмотрению претензий владельцев поднадзорных машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники (далее – Рассмотрение претензий);

6) выдача образовательным организациям обязательных свидетельств о соответствии требованиям оборудования и оснащенности образовательного процесса для рассмотрения вопроса соответствующими органами об аккредитации

и выдаче указанным организациям лицензий на право подготовки трактористов и машинистов самоходных машин (далее – Выдача свидетельств учебным заведениям).

1.2. Для целей применения настоящих Правил используются следующие основные термины и определения:

1) клиент:

юридические и физические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства (за исключением лиц, не достигших возраста 16 лет либо признанных недееспособными), являющиеся собственниками (владельцами) самоходных машин и других видов техники, или лица, владеющие техникой на праве хозяйственного ведения, на праве оперативного управления либо на основании договора лизинга, а также их законные представители (услуги – Регистрация техники, Проведение техосмотра, Рассмотрение претензий);

физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, достигшие возраста:

16 лет – для самоходных машин категории «А I»;

17 лет – для самоходных машин категорий «В», «С», «Е», «F»;

18 лет – для самоходных машин категории «D»;

19 лет – для самоходных машин категорий «А II», «А III»;

22 лет – для самоходных машин категории «А IV» (услуга – Выдача УТМ);

юридические лица или физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, осуществляющие эксплуатацию аттракциона на законных основаниях и использующие эти аттракционы для предоставления пассажирам развлекательных услуг (услуга – Регистрация аттракционов);

юридические лица (услуга – Выдача свидетельств учебным заведениям);

2) услуга – государственная услуга в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.3. Целью разработки Правил является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентами.

1.5. Руководящие принципы. В соответствии со Стандартом «Государство для людей» (далее – Стандарт), Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. № 1, при реализации Правил применяются следующие принципы:

1) Клиент – в центре деятельности.

Министерство обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг и сервисов;

2) Доступность.

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуги и сервисов вне зависимости от места нахождения клиента. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с Министерством;

3) Удобство и скорость.

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени;

4) Сервисная культура.

Министерство обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия, обладает четким пониманием потребностей клиента и действует в соответствии с этими потребностями. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам;

5) Результативность.

Министерство ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее отказ предоставления услуги, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту повторно обратиться в Министерство для получения положительного результата;

6) Последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений;

7) Открытость и вовлеченность.

Информирование клиента о деятельности Министерства по единому Стандарту. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуги:

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ) (при подаче заявления через ЕПГУ);

посредством подачи информации по адресу электронной почты либо по телефону (посредством сервиса коротких сообщений (SMS), указанным в заявлении (при подаче заявления на бумажном носителе непосредственно в Министерство);

8) Справедливость.

Министерство обеспечивает равный доступ к услуге, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работниками Министерства необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечиваются законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований;

9) Достоверность.

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом;

10) Постоянное совершенствование.

Административные процессы предоставления услуги и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Министерства;

11) Ответственность.

Министерство и его работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Правил. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Министерства и ее работников при ненадлежащем качестве предоставления государственной услуги.

1.5. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

- 1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;
- 2) снижение издержек клиента при взаимодействии с Министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;
- 3) повышение привлекательности Республики Мордовия для жизни.

2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

2.1. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта Министерства (agro.e-mordovia.ru) для:

- 1) получения информации о способах предоставления государственной услуги в подразделах «Государственные услуги» и «Административные регламенты» раздела «Главная»;
- 2) получения ответов на часто задаваемые вопросы в подразделе «Государственные услуги» раздела «Главная»;
- 3) получения результата, ответа, разъяснения.

2.2. Взаимодействие с клиентом посредством ЕПГУ (<https://www.gosuslugi.ru/600166/1/form>) для:

- 1) предоставления заявления;
- 2) получения информации о ходе рассмотрения заявления;
- 3) предоставления обратной связи;
- 4) получения результата, ответа, разъяснения.

2.3. Взаимодействие с клиентом посредством электронной почты для:

- 1) предоставления обратной связи;
- 2) получения результата, ответа, разъяснения.

2.4. Взаимодействие с клиентом посредством почтовых отправлений для:

1) получения результата, ответа, разъяснения.

2.5. Взаимодействие с клиентом при: осмотре техники с целью ее идентификации, сдаче квалификационных экзаменов (теоретического и практического), техническом осмотре техники, осмотре аттракциона и пробном его пуске, осмотре вышедших из строя техники (узла, агрегата), проверке соответствия требованиям оборудования и оснащенности образовательного процесса для получения результатов с целью принятия решений.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

3.1. При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

1) избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения;
2) избегать орфографических, пунктуационных, стилистических фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

3) минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования:

разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа, давать определения;

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;

4) 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;

избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

3.2. Уведомления об отказе в приеме документов и об отказе в предоставлении услуги.

1) в случае отказа в приеме документов заявителю вручается уведомление согласно:

приложению 4 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Регистрация техники»;

приложению 2 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача УТМ»;

приложению 3 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Проведение техосмотра»;

пункту 49 Административного регламента предоставления государственной услуги «Регистрация аттракционов»;

пункту 31 Административного регламента предоставления государственной услуги «Рассмотрение претензий»;

пункту 31 Административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача свидетельств учебным заведениям».

2) в случае отказа в предоставлении государственной услуги вручается уведомление согласно:

приложению 5 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Регистрация техники»;

приложению 3 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача УТМ»;

приложению 4 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Проведение техосмотра»;

приложению 2 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Регистрация аттракционов»;

пункту 32 Административного регламента предоставления государственной услуги «Рассмотрение претензий»;

пункту 32 Административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача свидетельств учебным заведениям».

3.3. Обратная связь.

1) система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления услуги в целях повышения уровня клиентоцентричности;

2) система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта ведомства (agro.e-mordovia.ru);

направления обращения через ЕПГУ;

участия в опросах через ЕПГУ.

3) Министерство для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в целом и в процессе получения государственной услуги проводит в два или этапа оценки, в зависимости от количества взаимодействий с клиентом:

оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой после подачи заявления о предоставлении государственной услуги: анкета направляется на ЕПГУ либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом во время очного взаимодействия с клиентом;

оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой после каждого этапа ее получения: анкета направляется одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги на ЕПГУ либо на электронную почту клиента, либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом;

оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой после ее получения: анкета направляется одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги на ЕПГУ, либо на электронную почту клиента, либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом.

4. Заключительные положения

4.1. Ответственное структурное подразделение, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением требований Правил – Управление по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники.

Приложение 1

к приказу Министерства
сельского хозяйства и
продовольствия
Республики Мордовия
от 10 04 2024 г.
№ 147-П

Правила взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации самоходных машин и других видов техники, аттракционов

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок осуществления взаимодействия Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия (далее - Министерство) в электронной форме с клиентами в соответствии с планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р.

Правилами устанавливаются требования к взаимодействию Министерства с клиентами при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) в области технического состояния и эксплуатации самоходных машин и других видов техники, аттракционов.

1.2. Для целей применения настоящих Правил используются следующие основные термины и определения:

1) клиент:

юридические и физические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства (за исключением лиц, не достигших возраста 16 лет либо признанных недееспособными), являющиеся собственниками (владельцами) самоходных машин и других видов техники, или лица, владеющие техникой на праве хозяйственного ведения, на праве оперативного управления либо на основании договора лизинга, а также их законные представители;

юридические лица или физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, осуществляющих эксплуатацию аттракциона на законных основаниях и использующих эти аттракционы для предоставления пассажирам развлекательных услуг (услуга - Регистрация аттракционов);

2) контроль (надзор)—деятельность контрольных (надзорных) органов, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений обязательных требований, осуществляемая в пределах полномочий указанных органов посредством профилактики нарушений обязательных требований, оценки соблюдения гражданами и организациями обязательных требований, выявления их нарушений, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению выявленных нарушений обязательных требований, устранению их последствий и (или) восстановлению правового положения, существовавшего до возникновения таких нарушений;

3) удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.3. Целью разработки Правил является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентами.

1.4. Руководящие принципы. В соответствии со Стандартом «Государство для людей» (далее - Стандарт), Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными Протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. № 1, при реализации Правил применяются следующие принципы:

1) Клиент - в центре деятельности.

Министерство обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих функций;

2) Доступность.

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения клиентов при осуществлении государственных функций Министерством вне зависимости от места нахождения клиента. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с Министерством;

3) Удобство и скорость.

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени;

4) Сервисная культура.

Министерство обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия, обладает четким пониманием потребностей клиента и действует в соответствии с этими потребностями. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам;

5) Результативность.

Министерство ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие;

6) Последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений;

7) Открытость и вовлеченность.

Информирование клиента о деятельности Министерства по единому Стандарту. Внедрение онлайн-отслеживания осуществления действий при осуществлении государственной функции для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом :

б) посредством подачи информации по адресу электронной почты либо по телефону (посредством сервиса коротких сообщений (SMS));

8) Справедливость.

Министерство обеспечивает применение риск ориентированного подхода при осуществлении государственной функции.

Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работниками Министерства необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечиваются законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований;

9) Достоверность.

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом;

10) Постоянное совершенствование.

Административные процессы осуществлении государственной функции непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Министерства;

11) Ответственность.

Министерство и его работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Правил. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Министерства и ее работников при ненадлежащем качестве осуществления государственной функции.

1.5. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

1) удовлетворенность клиентов за счет конкретного рассмотрения вопросов, в рамках осуществления контроля (надзора);

- 2) снижение издержек клиента при взаимодействии с Министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при исполнении государственной функции;
- 3) повышение привлекательности Республики Мордовия для жизни.

2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

2.1. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта Министерства (agro.e-mordovia.ru) для:

- 1) получения информации о способах предоставления государственной услуги в подразделах «Контрольная (надзорная) деятельность» и «Административные регламенты» раздела «Главная»;
- 2) получения ответов на часто задаваемые вопросы в подразделе «Государственные услуги» раздела «Главная»;
- 3) получения результата, ответа, разъяснения.

2.2. Взаимодействие с клиентом посредством электронной почты для:

- 1) предоставления обратной связи;
- 2) получения результата, ответа, разъяснения.

2.3. Взаимодействие с клиентом посредством почтовых отправлений для:

- 1) получения результата, ответа, разъяснения.

2.4. Взаимодействие с клиентом при проведении контрольных (надзорных) мероприятий.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

3.1. При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

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

3) минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования:

разъяснять сложную терминологию доступным языком при возможности ее исключения из ответа, давать определения;

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;

4) 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;

избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

В случае нарушения обязательных требований, или выявления причин, которые могут привести к нарушению обязательных требований, установленных без взаимодействия с клиентом ему может быть направлено предостережение.

3.3. Обратная связь.

1) Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам осуществления государственной функции в целях повышения уровня клиентоцентричности.

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

а) обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта ведомства (agro.e-mordovia.ru);

направления информации на электронную почту Министерства.

3) Министерство для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в целом и в процессе получения государственной услуги проводит в два или три этапа оценки, в зависимости от количества взаимодействий с клиентом:

оценка уровня удовлетворенности осуществления государственной функции после подачи приема уведомления о запланированного контрольного (надзорного) мероприятия: анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом;

оценка уровня удовлетворенности при проведении контрольного (надзорного) мероприятия: анкета направляется перед его проведением на электронную почту клиента, либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом;

оценка уровня удовлетворенности контрольным (надзорным) мероприятием после его проведения: анкета направляется перед его проведением на электронную почту клиента либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом.

4. Заключительные положения

4.1. Ответственное структурное подразделение, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением требований Правил – Управление по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники.

Приложение 2

к приказу Министерства
сельского хозяйства и
продовольствия
Республики Мордовия
от 10 04 2024 г.
№ 177П

Правила взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг, оказываемых структурным подразделением Министерствасельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия Управлением по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок осуществления взаимодействия Министерства сельского хозяйстваи продовольствия Республики Мордовия (далее - Министерство) в электронной форме с клиентами в соответствии с планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденнымраспоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р.

Правилами устанавливаются требования к взаимодействию Министерства с клиентами при предоставлении следующих государственных услуг:

1) государственная регистрация самоходных машин и прицепов к ним (кроме самоходных машин, военной, специальной и других видов техники Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск, воинских формирований и органов, опытных (испытательных) образцов вооружения, военной и специальной техники)» (далее-Регистрация техники);

2) прием экзаменов на право управления самоходными машинами и выдачиудостоверенийтракториста-машиниста(тракториста) (далее - Выдача УТМ);

3) проведение технического осмотра самоходных машин и других видов техпики, зарегистрированных органами, осуществляющими государственный надзор за их техническим состоянием (далее - Проведение техосмотра);

4) государственная регистрация аттракционов (далее - Регистрация аттракционов);

5) участие в комиссиях по рассмотрению претензий владельцев поднадзорных машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники (далее - Рассмотрение претензий);

б) выдача образовательным организациям обязательных свидетельств о соответствии требованиям оборудования и оснащенности образовательного процесса для рассмотрения вопроса соответствующими органами об аккредитации и выдаче указанным организациям лицензий на право подготовки трактористов и машинистов самоходных машин (далее - Выдача свидетельств учебным заведениям).

1.2. Для целей применения настоящих Правил используются следующие основные термины и определения:

1) клиент:

юридические и физические лица, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства (за исключением лиц, не достигших возраста 16 лет либо признанных недееспособными), являющиеся собственниками (владельцами) самоходных машин и других видов техники, или лица, владеющие техникой на праве хозяйственного ведения, на праве оперативного управления либо на основании договора лизинга, а также их законные представители (услуги - Регистрация техники, Проведение техосмотра, Рассмотрение претензий);

физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами с участием Российской Федерации или законодательством Российской Федерации, достигшие возраста:

16 лет - для самоходных машин категории «А I»;

17 лет - для самоходных машин категорий «В», «С», «Е», «F»;

18 лет - для самоходных машин категории «D»;

19 лет - для самоходных машин категорий «А II», «А III»;

22 лет - для самоходных машин категории «А IV» (услуга - Выдача УТМ);

юридические лица или физические лица, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей, осуществляющих эксплуатацию аттракциона на законных основаниях и использующих эти аттракционы для предоставления пассажирам развлекательных услуг (услуга - Регистрация аттракционов);

юридические лица (услуга - Выдача свидетельств учебным заведениям);

услуга - государственная услуга в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.3.Целью разработки Правил является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентами.

1.4. Руководящие принципы. В соответствии со Стандартом «Государство для людей» (далее - Стандарт), Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными Протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. № 1, при реализации Правил применяются следующие принципы:

1) Клиент - в центре деятельности.

Министерство обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг и сервисов;

2) Доступность.

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуги и сервисов вне зависимости от места нахождения клиента. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с Министерством;

3) Удобство и скорость.

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени;

4) Сервисная культура.

Министерство обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия, обладает четким пониманием потребностей клиента и действует в соответствии с этими потребностями. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам;

5) Результативность.

Министерство ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее отказ предоставления услуги, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту повторно обратиться в Министерство для получения положительного результата;

6) Последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений;

7) Открытость и вовлеченность.

Информирование клиента о деятельности Министерства по единому Стандарту. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента

для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуги:

посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ) (при подаче заявления через ЕПГУ);

посредством подачи информации по адресу электронной почты либо по телефону (посредством сервиса коротких сообщений (SMS), указанным в заявлении (при подаче заявления на бумажном носителе непосредственно в Министерство);

8) Справедливость.

Министерство обеспечивает равный доступ к услуге, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работниками Министерства необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечиваются законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований;

9) Достоверность.

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом;

10) Постоянное совершенствование.

Административные процессы предоставления услуги и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Министерства;

11) Ответственность.

Министерство и его работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Правил. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Министерства и ее работников при ненадлежащем качестве предоставления государственной услуги.

1.5. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;

2) снижение издержек клиента при взаимодействии с Министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

3) повышение привлекательности Республики Мордовия для жизни.

2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

2.1. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта Министерства (agro.e-mordovia.ru) для:

1) получения информации о способах предоставления государственной услуги в подразделах «Государственные услуги» и «Административные регламенты» раздела «Главная»;

2) получения ответов на часто задаваемые вопросы в подразделе «Государственные услуги» раздела «Главная»,

3) получения результата, ответа, разъяснения.

2.2. Взаимодействие с клиентом посредством ЕПГУ (<https://www.gosuslugi.ru/600166/1/form>) для:

1) предоставления заявления;

2) получения информации о ходе рассмотрения заявления;

3) предоставления обратной связи;

4) получения результата, ответа, разъяснения.

2.3. Взаимодействие с клиентом посредством электронной почты для:

1) предоставления обратной связи;

2) получения результата, ответа, разъяснения.

2.4. Взаимодействие с клиентом посредством почтовых отправлений для:

1) получения результата, ответа, разъяснения.

2.5. Взаимодействие с клиентом при: осмотре техники с целью ее идентификации, сдаче квалификационных экзаменов (теоретического и практического), техническом осмотре техники, осмотре аттракциона пробном его пуске, осмотре вышедших из строя техники (узла, агрегата), проверке соответствия требованиям оборудования и оснащенности образовательного процесса для получения результатов с целью принятия решений.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

3.1. При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

1) избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения;

2) избегать орфографических, пунктуационных, стилистических фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

3) минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования:

разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа, давать определения;

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;

4) 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;

избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

3.2. Уведомления об отказе в приеме документов и об отказе в предоставлении услуги.

1) в случае отказа в приеме документов заявителю вручается уведомление согласно:

приложению 4 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Регистрация техники»;

приложению 2 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача УТМ»;

приложению 3 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Проведение техосмотра»;

пункту 49 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Регистрация аттракционов»;

пункту 31 Административного регламента предоставления государственной услуги «Рассмотрение претензий»;

пункту 31 Административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача свидетельств учебным заведениям».

2) в случае отказа в предоставлении государственной услуги вручается уведомление согласно:

приложению 5 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Регистрация техники»;

приложению 3 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача УТМ»;

приложению 4 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Проведение техосмотра»;

приложению 2 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Регистрация аттракционов»;

пункту 32 Административного регламента предоставления государственной услуги «Рассмотрение претензий»;

пункту 32 Административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача свидетельств учебным заведениям».

3.3. Обратная связь.

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

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

обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта ведомства (agro.e-mordovia.ru);

направления обращения через ЕПГУ;

участия в опросах через ЕПГУ.

3) Министерство для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в целом и в процессе получения государственной услуги проводит в два или этапа оценки, в зависимости от количества взаимодействий с клиентом:

оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой после подачи заявления о предоставлении государственной услуги: анкета направляется на ЕПГУ либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом во время очного взаимодействия с клиентом:

оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой после каждого этапа ее получения: анкета направляется одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги на ЕПГУ либо на электронную почту клиента, либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом;

оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой после ее получения: анкета направляется одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги на ЕПГУ, либо на электронную почту клиента, либо анкета заполняется на бумажном носителе во время очного взаимодействия с клиентом.

4. Заключительные положения

4.1. Ответственное структурное подразделение, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением требований Правил – Управление по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники.