



номер государственной регистрации 072024004
дата государственной регистрации от 29.06.2024 г.

**Министерство промышленности,
науки и новых технологий
Республики Мордовия**

ПРИКАЗ

от 25.06.2024

№ 97

г. Саранск

Об утверждении Порядка взаимодействия
с внешним и внутренним клиентами
в Министерстве промышленности, науки и новых технологий Республики
Мордовия

В целях координации деятельности по внедрению клиентоцентричности в Министерстве промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия и исполнения Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 № 667-Р, **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с внешним и внутренним клиентами в Министерстве промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Кулебякина Сергея Геннадьевича - Первого заместителя Министра промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

Министр

И.В. Губайдуллин

УТВЕРЖДЕН

приказом Министра промышленности,
науки и новых технологий
Республики Мордовия
от 24.06.2024 № 97

**Порядок взаимодействия
с внешним и внутренним клиентами
в Министерстве промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия**

**Раздел 1. Общие положения: принципы, цели взаимодействия с
клиентами**

1. Настоящий Порядок взаимодействия с внешним и внутренним клиентами в Министерстве промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия (далее – Порядок, Министерство) разработан во исполнение Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в деятельность Министерства, в целях взаимодействия с клиентами на основании Методических рекомендаций по формированию перечня точек взаимодействия и разработке порядка по взаимодействию с клиентом, одобренных протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 6 июля 2023 года № 66-АХ.

2. Порядок разработан с учетом требований, предусмотренных Декларацией ценностей клиентоцентричности, Стандартов для внешних клиентов «Государство для людей», «Государство для бизнеса», а также Стандарта для внутреннего клиента, утвержденных протоколом проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 года № 1.

3. Порядок устанавливает требования к взаимодействию Министерства с клиентами по следующим направлениям деятельности Министерства: предоставление мер государственной поддержки, обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства, рассмотрение обращений и запросов, взаимодействие с внутренним клиентом.

4. В целях настоящего Порядка используются следующие основные

понятия:

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей, в различных статусах:

а) как внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя;

б) как внутренний клиент – государственный служащий, сотрудник Министерства;

клиентоцентричность – концепция государственного управления, ориентированная на постоянное совершенствование процессов удовлетворения потребностей клиента на основе непрерывного изучения клиентского опыта;

обращения – поступившие в адрес Министерства обращения в рамках Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон 59-ФЗ), а также запросы физических и юридических лиц, не попадающие под действие закона 59-ФЗ (например, депутатский запрос, запросы министерств и ведомств и пр.).

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

6. В соответствии с Декларацией ценностей клиентоцентричности в основу реализации клиентоцентричного подхода положены следующие ценности и принципы:

1) Равный доступ.

Каждый имеет равный доступ к услугам и функциям, возможность решить свои задачи с помощью государства, с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного человека. Обеспечено равенство возможностей каждого на государственной и муниципальной службе.

Принципы: учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры; адаптировать функции и услуги под потребности человека.

2) Эффективность и удобство.

Для каждой жизненной ситуации разработано удобное решение, продукт или сервис для эффективного достижения необходимого результата. Если потребность клиента может быть удовлетворена без взаимодействия с государством, решение предоставляется автоматически. Каждому

исполнителю государственных услуг и функций предоставлены комфортные условия для эффективной работы.

Принципы: решать задачи человека, а не исполнять обязанности формально; находить и использовать наиболее простой и удобный путь к решению задачи; обеспечивать экономическую эффективность процедур и правил.

3) Повышение качества и проактивность.

Государственные функции и услуги, а также условия работы их исполнителей, постоянно совершенствуются. Государство проактивно выявляет жизненные ситуации, требующие решений, работает над внедрением улучшений, инноваций и устранением ошибок, предвосхищая запросы и замечания.

Принципы: действовать на опережение, повышая качество и устраняя ошибки; тестировать и внедрять инновации, экспериментировать.

4) Единство и целостность.

Все исполнители государственных функций и услуг, независимо от ведомственной принадлежности, объединяют усилия и эффективно сотрудничают, решая задачи человека, обеспечивают целостный и предсказуемый опыт взаимодействия с государством через выбранный человеком канал связи.

Принципы: выступать единой командой для решения задач человека; устранять межведомственные дублирования и противоречия.

5) Объективность и беспристрастность.

Результаты исследований и объективные данные являются основой для принятия решений и их обоснования. Исполнители государственных функций и услуг принимают беспристрастные решения, свободные от субъективности и предвзятости.

Принципы: принимать решения, опираясь на достоверные данные; соблюдать последовательность в принятии решений и действиях.

6) Открытость и прозрачность.

Государство взаимодействует с человеком в открытом диалоге, учитывает обратную связь и понимает потребности человека. Процедуры государства прозрачны: информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются.

Принципы: приветствовать и учитывать обратную связь, признавать существующие проблемы; предоставлять актуальную информацию, объяснять принимаемые решения.

7) Взаимное доверие и безопасность.

Взаимное доверие в отношениях человека и государства обеспечивается за счет осознания общих целей и уверенности в их достижении. Государство гарантирует безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации

Принципы: исполнять публично взятые обязательства и честно сообщать о достигнутых результатах; минимизировать необходимость контроля и проверок с учетом анализа рисков; гарантировать безопасность взаимодействия с государством и защиту конфиденциальной информации (в том числе персональных данных).

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

7. 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.

8. Основными точками взаимодействия с клиентами являются:

- 1) Официальный сайт Министерства (<https://e-mordovia.ru/gosudarstvennaya-vlast-rm/ministerstva-i-vedomstva/minprom/>) (далее – сайт).

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

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 (<https://e-mordovia.ru/otkrytie-dannye/normativnye-akty/ministerstvo-promyshlennosti-nauki-i-novykh-tekhnologiy-rm/poryadok-mp/>);

в разделе «интернет-приемная» (<https://e-mordovia.ru/internet-priemnaya/feedback/>) оформить обращение;

получить информацию о времени приема граждан в Министерстве (https://e-mordovia.ru/internet-priemnaya/graphic/ministerstvo-promyshlennosti-nauki-i-novykh-tekhnologiy-rm/?department=selected_one§ion=467).

2) Социальные сети, чаты в мессенджерах.

В целях обеспечения коммуникации с клиентами по удобным для них каналам связи, а также в целях оптимизации работы обеспечено ведение официальной страницы Министерства в социальной сети Вконтакте (<https://vk.com/minpromnaukirm>), Одноклассники (<https://ok.ru/group/63826973819121>), канала в мессенджере «Telegram» (<https://t.me/minpromnaukirm>), обеспечивающих:

получение информации о Министерстве;
направление сообщения.

3) Письменное взаимодействие.

Письменное обращение может поступить в Министерство одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

посредством электронной связи через официальный сайт Министерства (<https://www.e-mordovia.ru/gosudarstvennaya-vlast-rm/ministerstva-i-vedomstva/minprom/>) в разделе «интернет-приемная», а также по адресу электронной почты minprom@e-mordovia.ru (для внешнего клиента) и адресам электронной почты сотрудников Министерства (для внутреннего клиента);

доставлено непосредственно гражданином в Министерство (Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Коммунистическая, д. 33/2);

с сопроводительным документом из Администрации Главы Республики Мордовия и Правительства Республики Мордовия для рассмотрения по поручению;

через Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ «Платформа обратной связи»);

4) Телефонная связь.

Клиент имеет возможность обратиться в Министерство по телефону в рабочее время. Номера телефонов размещены на официальном сайте Министерства.

5) Личный прием граждан.

В целях организации личного посещения клиентом Министерства сотрудники размещают и своевременно актуализируют информацию о времени и месте приема клиентов на официальном сайте Министерства с указанием всех необходимых действий от клиентов для беспрепятственного доступа в здание Министерства.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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.

С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио/видеопроотоколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

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 сроки.

б) Система электронного документооборота (далее – СЭД «Дело»).

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

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.

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

Раздел 3. Общие требования к взаимодействию с клиентами

Глава 1. Официальный сайт Министерства

9. 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.

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.

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

Нормативные правовые и иные акты, проекты актов, судебные акты, 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»).

Глава 2. Социальные сети/мессенджеры

10. Взаимодействие с клиентом в социальных сетях/мессенджерах должно инициироваться в случаях официального обращения к представителю Министерства, упоминания Министерства в тексте сообщения, комментария или записи, комментирования официальной записи Министерства.

Время подготовки и размещения ответа на сообщение в социальных сетях, чатах в мессенджерах осуществляется не позднее 8 рабочих часов с момента выявления сообщения.

В случае, если сообщение из указанных открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей, направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не больше 4 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации общего ответа.

Основными шагами взаимодействия Министерства посредством открытых каналов связи с клиентами являются:

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.

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

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

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.

Глава 3. Письменное взаимодействие

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

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.

11. Сотрудниками Министерства разрабатываются и своевременно актуализируются базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые

обращения клиентов.

12. Рассылки, инициированные Министерством и подведомственными учреждениями, производятся только при наличии согласия клиента.

Глава 4. Телефонная связь

13. 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.

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.

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

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

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:

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

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

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

4) 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.

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:

1) информирования о точке нахождения клиента на клиентском пути;

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

3) 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.

14. 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.

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

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

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

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.

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

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.

Могут быть заданы уточняющие вопросы, если позволяет способ связи.

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

Раздел 4. Требования к организации обратной связи с клиентами

17. Министерство обеспечивает сбор и обработку обратной связи от внутреннего и внешнего клиента в соответствии с Порядком сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Республике Мордовия, одобренным Протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Республике Мордовия от 14 мая 2024 года № 5.

Раздел 5. Формы и сроки контроля

18. Формой контроля за удовлетворенностью взаимодействиями с внешними и внутренними клиентами, является мониторинг уровня удовлетворенности в соответствии с опросами, проводимыми согласно форме, установленной Порядком сбора и анализа обратной связи (от

внешних и внутренних клиентов) в Республике Мордовия.

19. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Министерстве ежегодно на заседании рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

21. Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагаются на сотрудников Министерства в соответствии с их компетенциями с указанием сроков их исполнения.