



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

**ПРИКАЗ**

от 23.10.2024

г. Саранск

№ 526-П

**О внесении изменений в приказ Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия от 12 февраля 2024 г. № 48-П**

В связи с изменениями в организационно-штатной структуре Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести в приказ Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия от 12 февраля 2024 г. № 48-П «Об утверждении Порядка ведения Министерством сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами» следующие изменения:

1) пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Руководителям структурных подразделений Министерства, руководителю (заместителю руководителя) подведомственной Министерству организации, используя «Методические рекомендации по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия» (Приложение 2), в срок до 1 марта 2024 года разработать, сформировать, утвердить и разместить перечни точек взаимодействия в разделе «Внедрение стандартов клиентоцентричности» на официальном сайте Министерства и на официальном сайте подведомственной Министерству организации.»;

2) Приложение 1 изложить в следующей редакции:

«Приложение 1  
к приказу Министерства  
сельского хозяйства и  
продовольствия  
Республики Мордовия  
от 23 10 2024 г.  
№ 526-17

**Порядок  
ведения Министерством сельского хозяйства и продовольствия  
Республики Мордовия перечня точек взаимодействия с внешним и  
внутренним клиентами (далее – Порядок)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности Министерством сельского хозяйства и продовольствия Республики Мордовия (далее – Министерство) и подведомственной Министерству организации (далее – подведомственная организация) в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Министерством и подведомственной организацией.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия внешних клиентов с внутренними клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;

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

**2. Используемые понятия и определения**

2.1. Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством и подведомственной организацией с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. Внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

2.3. Внутренний клиент – государственные гражданские служащие Министерства, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Министерства, работники подведомственной организации.

2.4. Сервис – услуга, функция или их часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем, направленные на улучшение опыта взаимодействия клиента с Министерством, подведомственной организацией и (или) организациями, уполномоченными на взаимодействие.

2.5. Точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в Министерстве, подведомственной организации, организации, уполномоченные на взаимодействие, обособленные учреждения, где в режиме одного окна предоставляются услуги и сервисы клиентам (многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры и другие), места длительного нахождения (школы, больницы и другие).

2.6. Услуга – деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых Министерством, подведомственной организацией.

2.7. Функция – определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Министерством, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом.

2.8. Оффлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством, подведомственной организацией, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие.

2.9. Цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Министерством, подведомственными организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.10. Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Министерством, подведомственной организацией и (или) организациями, уполномоченными на взаимодействие, в целях получения услуг и сервисов.

2.11. Клиентский сценарий – последовательность действий клиентов или иных субъектов взаимодействия в рамках оказания (осуществления) услуги (функции), в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути.

2.12. Профиль клиента – совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

2.13. Клиентский опыт – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций клиента (результат взаимодействия).

2.14. Потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг (функций, сервисов).

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

2.16. Проактивное оказание (осуществление, предоставление) услуг (функций, сервисов) – оказание (осуществление, предоставление) клиенту набора услуг (функций, сервисов) для удовлетворения его потребностей без подачи клиентом запроса на получение указанных услуг (функций, сервисов).

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

### **3. Порядок формирования Перечня**

3.1. Перечень формируется по форме согласно Приложению 3 к настоящему Порядку, с учетом сформированного Министерством реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

3.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, лицами, назначенными настоящим приказом в Министерстве (Приложение 4 к настоящему Порядку) и руководителем (заместителем руководителя) подведомственной организации, ответственными за формирование Перечня (далее – уполномоченные лица).

3.3. Уполномоченные лица:

1) осуществляют контроль за организацией работы должностных лиц Министерства, ответственных за разработку, формирование и ведение Перечня;

2) осуществляют проверку содержания включаемых в Перечень Министерства и подведомственных организаций сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

3) обеспечивают формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень), изменение, исключение сведений из Перечня.

3.4. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями Министерства (Приложение 5 к настоящему Порядку) и подведомственной организацией, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы).

3.5. С учетом осуществляемых Министерством и подведомственной организацией функций, оказываемых услуг, предоставляемых сервисов Перечень формируется отдельно по каждому направлению деятельности:

- 1) предоставление государственных услуг, иных услуг;
- 2) предоставление мер государственной поддержки;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) рассмотрение обращений и запросов;
- 5) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;
- б) организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником):
  - а) по вопросам кадрового обеспечения;
  - б) по вопросам информационно-технического обеспечения;
  - в) по вопросам ведения бухгалтерского учета;
  - г) по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;
  - д) по вопросам осуществления нормотворческой деятельности и аудита;
  - е) по вопросам оформления и исполнения договоров (контрактов);
  - 7) иные функции, услуги, сервисы.

В рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции, оказываемой услуге, предоставляемому сервису должны быть определены точки взаимодействия.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, также подлежат учету.

3.6. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- 1) положений нормативных правовых актов, регулирующих оказание услуг, предоставление мер государственной поддержки, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов и других осуществляемых функций и предоставляемых сервисов;
- 2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для оказания услуги, осуществления функции, предоставления сервиса;
- 3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

В случае, если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иное), точка взаимодействия также включается в Перечень.

3.7. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в Министерство и подведомственную организацию и организации, уполномоченные на взаимодействие, в данной точке взаимодействия:

- 1) получение информации;
- 2) получение консультации;
- 3) получение форм документов;
- 4) представление заявления, обращения, запроса, документов;
- 5) получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- 6) получение результата, ответа, разъяснения;
- 7) предоставление объектов для осмотра (проверки);
- 8) предоставление обратной связи;
- 9) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 10) другие удовлетворяемые потребности клиента.

Необходимо избегать формального подхода при выявлении точек взаимодействия с клиентом, рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса). Рекомендуется учитывать также точки взаимодействия, предшествующие поступлению обращения (запроса).

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

Если в правовых актах Министерства и подведомственных организациях указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то также рекомендуется формировать Перечень, исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов осуществляемых в ней действий.

3.8. Принципы формирования точек взаимодействия:

- 1) стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- 2) взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;
- 3) сохранение возможности доступа к услугам, функциям и сервисам Министерства и подведомственной организации и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;
- 4) учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также клиентов с низким уровнем знания русского языка (мигранты, туристы, инвесторы, проживающие или находящиеся на территории Российской

Федерации иностранные граждане);

5) доступность для клиента его истории взаимодействия с Министерством и подведомственной организацией и организациями, уполномоченными на взаимодействие, в разрезе оказанных услуг, предоставленных мер государственной поддержки и сервисов.

#### **4. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования**

4.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и оффлайн-точки.

4.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

1) официальный сайт (портал) Министерства, подведомственной ему организации и организаций, уполномоченных на взаимодействие, которые:

а) проектируются с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

б) преимущественно отображают услуги (функции, сервисы) в зависимости от профиля клиентского сегмента и жизненной ситуации клиента;

в) обеспечивают понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

г) предоставляют обратную связь в отношении любого действия, совершенного на официальном сайте (портале) Министерства и подведомственной организации;

д) обеспечивают заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий (персональный вывод экранных форм, автоматическое заполнение форм, подсказки, голосовой ввод, выделение обязательных для заполнения полей, сохранение промежуточных результатов);

е) предоставляют возможность оценить удовлетворенность услугами (функциями, сервисами), работой официального сайта (портала) Министерства и подведомственной организации;

ж) обладают функцией круглосуточного цифрового помощника и технической поддержки;

2) мобильные приложения, которые:

а) отвечают требованиям к официальным сайтам (порталам) Министерства и подведомственной организации (за исключением требования о цифровом помощнике);

б) обеспечивают возможность совмещения приложения с основными типами платформ;

в) являются общедоступными и бесплатными для загрузки;

г) обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;

д) обладают настроенной системой персональных push-уведомлений, позволяющих открывать мобильное приложение;

е) обладают возможностью отключения, настройки частоты и категории рассылки push-уведомлений;

3) социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

а) размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства и подведомственной организации и имеют утвержденные правила модерации;

б) обеспечивают взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Министерства и подведомственной организации, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

в) позволяют не превышать время ответа на обращение клиента: 4-х часов для упоминаний и 2-х часов в случае официального обращения или комментария к записи при максимальном уровне клиентоцентричности;

г) содержат шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения и должны своевременно актуализироваться;

4) чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники, которые:

а) осуществляют поиск потенциально необходимых клиенту услуг (функций, сервисов);

б) обеспечивают возможность предоставлять и отзывать согласие на проактивное оказание (осуществление, предоставление) услуг (функций, сервисов);

в) запрашивают согласие на обработку персональных данных;

г) заполняют заявления и формы при оказании (осуществлении, предоставлении) услуг (функций, сервисов), при необходимости уточняя у клиента отсутствующую информацию;

д) отслеживают статусы прохождения клиентского сценария;

е) записывают на личный прием в Министерство и подведомственную организацию;

ж) обеспечивают оплату госпошлин и других платежей в рамках оказания (осуществления, предоставления) услуг (функций, сервисов);

з) уведомляют об оказании (осуществлении, предоставлении) услуг (функций, сервисов);

и) предоставляют возможность получения обратной связи с оператором по любому удобному для клиента каналу связи на любом этапе взаимодействия с цифровым помощником;

5) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи, в том числе с помощью голосовых помощников, кол-центров:

а) количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;

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

в) используется техника активного слушания;

г) разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;



д) роботизированные голосовые помощники должны обладать функцией распознавания речи, возможностью реагирования с помощью клавиатуры, сообщать о часах работы сотрудников и назначать консультации с ними;

б) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

а) предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении письма (сообщения));

б) представлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента имеется закрепленный ответственный сотрудник, установлено четкое понимание потребностей клиента, в случае необходимости организован выезд по месту нахождения клиента, проанализирован профиль клиента, история его обращений, сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

в) разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;

г) реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи;

7) личный прием по оказанию (осуществлению, предоставлению) услуг (функций, сервисов) в местах приема клиентов в режиме одного окна (многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры, организации инфраструктуры поддержки и другие), местах длительного нахождения (школы, больницы и другие), на котором:

а) определяется целесообразность личного приема клиентов на основании выявления и изучения потребностей клиентов;

б) внедряются правила профессионального обслуживания клиентов;

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

г) разрабатываются критерии определения группы клиентов, для которых целесообразно закрепление бесплатных персональных менеджеров;

д) демонстрируется забота об окружающей среде;

е) обеспечивается наличие электронной очереди, оборудованного детского уголка;

ж) время ожидания обслуживания при очном взаимодействии не должно превышать 15 минут.

## **5. Заключительные положения**

5.1. Форма Перечня утверждается приказом Министерства.

5.2. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на официальном сайте Министерства.

5.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- 1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства) услуг, функций, сервисов;
- 2) изменения вида точки взаимодействия;
- 3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

5.4. Руководители структурных подразделений Министерства обязаны своевременно представлять уполномоченным лицам информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

5.5. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Министерства в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.»;

- 3) приложение 2 изложить в следующей редакции:

«Приложение 2  
к приказу Министерства  
сельского хозяйства и  
продовольствия  
Республики Мордовия  
от 23 10 2024 г.  
№ 526-17

## **Методические рекомендации по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом**

### **1. Общие положения**

1.1. Точки взаимодействия клиента с органами власти и уполномоченными организациями определены Стандартами «Государство для людей» и «Государство для бизнеса» и подразделяются в зависимости от канала взаимодействия на:

цифровые точки: официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры, программное взаимодействие посредством API;

оффлайн-точки: места приема клиентов в органах власти и уполномоченных организациях, обособленные учреждения, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги и сервисы клиентам (Центры госуслуг «Мои документы» и «Мой бизнес», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры, организации инфраструктуры поддержки и другие места длительного нахождения (школы, больницы и пр.).

## 2. Формирование перечня точек взаимодействия

2.1. Перечень точек взаимодействия формируется отдельно по каждому направлению деятельности Министерства:

- предоставление услуг (сервисов);
- выполнение функций;
- предоставление мер государственной поддержки;
- осуществление государственного контроля (надзора);
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства, иные функции, услуги, сервисы;
- взаимодействие с внутренним клиентом:
  - по вопросам кадрового обеспечения;
  - по вопросам информационно-технического обеспечения;
  - по вопросам ведения бухгалтерского учета;
  - по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;
  - по вопросам осуществления нормотворческой деятельности и аудита;
  - по вопросам оформления и исполнения договоров (контрактов);

В рамках каждого направления деятельности точки взаимодействия определяются по каждой предоставляемой услуге (сервису), выполняемой функции и др.

Если направление деятельности Министерства предполагает осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями (например, рассмотрение обращений), то точки взаимодействия определяются для всего направления.

Точки взаимодействия, которые были мало востребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, также учитываются.

2.2. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление (реализацию) услуги (сервиса), функции, меры поддержки и др.;

положений ненормативных (внутренних) правовых актов, описаний целевых состояний и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для предоставления (реализации) услуги (сервиса), функции, меры поддержки и др. (например, положения о создании контактного центра, реализации чат-бота на сайте Министерства);

положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

В случае, если использование точки взаимодействия (например, социальных сетей) осуществляется не на основании документа, а на

основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иное), точка взаимодействия также включается в перечень.

2.3. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента к Министерству в данной точке взаимодействия. Например:

- получение информации;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- предоставление заявления, обращения, запроса, документов;
- получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- предоставление объектов для осмотра (проверки);
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи.

2.4. Точка взаимодействия может удовлетворять только одну потребность клиента. Такие точки также подлежат включению в перечень. Например, если на сайте Министерства размещена только информация о порядке предоставления услуги, получении меры поддержки, а обратиться в электронном виде можно на ЕПГУ, то сайт Министерства также является точкой взаимодействия.

Стоит избегать формального подхода при выявлении точек взаимодействия с клиентом, рассмотрения в качестве точек только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения – получение услуги, меры поддержки. Например, если в административном регламенте указано, что заявление может быть подано в электронном виде на ЕПГУ и непосредственно в Министерство и там же получен результат, то считать выявленными по данному процессу две точки взаимодействия: ЕПГУ и приемная Министерства, - является формальным подходом. При анализе не учтено, что клиент имеет потребности в получении информации (на сайте), помощи в подаче документов (соответственно может взаимодействовать с Министерством через контактный центр, чат-бот, службу технической поддержки, сайт).

В случае, если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов и др., направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию – указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия). Если в правовых документах указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам, то также рекомендуется формировать перечень точек взаимодействия, исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов, осуществляемых в ней действий.

Например, при предоставлении государственной услуги клиент может направить заявление на ЕПГУ и через МФЦ, уведомление о принятии

заявления к рассмотрению направляется посредством ЕПГУ или о принятии заявления может быть сообщено при обращении клиента по телефону в Министерство. Исходя из данных положений следует, что есть три точки взаимодействия, в которых осуществляется:

- 1) ЕПГУ: подача заявления и документов, уведомление о ходе рассмотрения заявления и документов;
- 2) МФЦ: подача заявления и документов;
- 3) телефонная связь с сотрудником Министерства: уведомление о ходе рассмотрения заявления и документов.

2.5. Дополнительно для каждого процесса Министерства по каждой точке взаимодействия необходимо выявить особенности взаимодействия с клиентом.

Например, для точек оффлайн (очного) взаимодействия с клиентами общими правилами является обеспечение равных возможностей для доступа (например, для маломобильных групп населения). Особенности являются действия, которые осуществляются только в отдельных процессах или их группах, и влияют на взаимодействие с клиентом (например, необходимость осмотра транспортного средства, прием квалификационных экзаменов). Следовательно, при разработке порядка взаимодействия должно быть учтено, что сотрудник должен иметь не только инструкции по взаимодействию с клиентами, включающими общие требования, но и инструкции, как действовать в случаях, имеющих особенности. Например, требования к обращению к заявителю и вежливости должны быть дополнены инструкциями, как пригласить заявителя для сдачи квалификационного экзамена и объяснить ее цель, как обосновать совершаемые сотрудником действия при осмотре транспортного средства и т.д.

Дополнительно рекомендуется определить ответственное должностное лицо за осуществление работы с клиентом в точке взаимодействия и разработку порядка по взаимодействию с клиентом. Рекомендуется назначать такого сотрудника из числа линейных руководителей, чьи трудовые обязанности непосредственно связаны с осуществлением взаимодействия с клиентом.

2.6. При осуществлении взаимодействия с клиентом несколькими структурными подразделениями Министерства целесообразно определение единого ответственного за формирование перечня точек взаимодействия.

2.7. Перечень точек взаимодействия и ответственные за формирование перечня точек взаимодействия с клиентом должны быть утверждены Министерством. Форма утверждающего документа определяется Министерством самостоятельно (приказ Министерства, структурного подразделения, утверждение резолюцией и пр.).»;

Приложение 4 изложить в следующей редакции:

«Приложение 4  
к приказу Министерства  
сельского хозяйства и  
продовольствия  
Республики Мордовия  
от 23 10 2024 г.  
№ 526-17

**Уполномоченные лица, ответственные за формирование Перечня**

№ п/п	Ф.И.О.	Должность
1	Гаджиев Тимур Багаудинович	Первый заместитель Министра
2	Шушев Сергей Николаевич	Заместитель Министра
3	Игнатов Николай Александрович	Заместитель Министра
4	Канаев Сергей Валентинович	Заместитель Министра
5	Учайкин Иван Павлович	Заместитель Министра
6	Алипова Анастасия Николаевна	Начальник отдела бухгалтерского учета и отчетности - главный бухгалтер
7	Янгляева Светлана Каюмовна	Начальник отдела кадрового обеспечения агропромышленного комплекса и государственной службы

Приложение 5 изложить в следующей редакции:

«Приложение 5  
к приказу Министерства  
сельского хозяйства и  
продовольствия  
Республики Мордовия  
от 23 10 2024 г.  
№ 526-17

**Структурные подразделения Министерства, непосредственно осуществляющие подготовку информации (сведений), подлежащей включению в Перечень**

№ п/п	Структурное подразделение
1	Управление по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники
2	Отдел бухгалтерского учета и отчетности
3	Отдел развития отраслей животноводства и племенного дела
4	Отдел развития отраслей растениеводства и земельных отношений
5	Отдел развития малых форм хозяйствования и сельскохозяйственной потребительской кооперации

6	Отдел кадрового обеспечения агропромышленного комплекса и государственной службы
7	Отдел правового обеспечения и аудита
8	Отдел комплексного развития сельских территорий и инвестиционной политики
9	Отдел технической политики
10	Отдел финансовой политики и государственной поддержки АПК
11	Отдел организационно-технического, материального обеспечения и делопроизводства
12	Отдел по производству и переработке сельскохозяйственной продукции
13	Отдел информатизации и геоинформационных технологий
14	Отдел экономического анализа, прогнозирования и целевых программ
15	Отдел специальных программ

2. Опубликовать настоящий приказ на официальном интернет-портале правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) и разместить на официальном сайте Министерства.

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

Министр сельского хозяйства и  
продовольствия Республики Мордовия

А.В. Илюшкин

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 00C0B32DFD232646C98E2B114C91833CBA  
Владелец Илюшкин Антон Валериевич  
Действителен с 15.09.2023 по 08.12.2024