



**МИНИСТЕРСТВО ПО МУНИЦИПАЛЬНОМУ РАЗВИТИЮ
И ВНУТРЕННЕЙ ПОЛИТИКЕ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

23 сентября 2024 г. № 169

Калининград

**Об утверждении порядка ведения Министерством по муниципальному
развитию и внутренней политике Калининградской области перечня точек
взаимодействия с внешним и внутренним клиентом**

В соответствии с пунктами 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1, 3.5.1 плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области, утвержденного приказом Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области от 02 ноября 2023 года № 180 «О плане мероприятий («дорожной карте») по внедрению стандартов клиентоцентричности Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области», **приказываю:**

1. Утвердить порядок ведения Министерством по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра - начальника департамента финансово - правовой работы Министерства по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области Степаненко Е.А.

3. Настоящий приказ подлежит государственной регистрации.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

А.С. Сергеев

**Порядок ведения Министерством по муниципальному развитию
и внутренней политике Калининградской области перечня точек
взаимодействия с внешним и внутренним клиентом**

I. Общие положения

1.1 Настоящий порядок ведения Министерством по муниципальному развитию и внутренней политике Калининградской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом (далее - Порядок, Министерство) разработан в целях регламентации деятельности Министерства в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее - Перечень).

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия Министерства с внешними и внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. В настоящем Порядке используются следующие термины:

Клиент - внешний и внутренний клиенты, взаимодействующие с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент - граждане Российской Федерации, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную коммерческую деятельность.

Внутренний клиент - государственные гражданские служащие и работники Министерства.

Точки взаимодействия - официальные сайты, социальные сети, места приема клиентов в Министерстве.

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

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

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

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 (результата взаимодействия).

Клиентский путь — последовательность действий клиента, которые он осуществляет с момента возникновения ожидания (потребности) до момента удовлетворения ожидания (потребности).

Потребность клиента — необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг (функции).

II. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, правовым отделом департамента финансово-правовой работы Министерства (далее - уполномоченное структурное подразделение).

2.2. Уполномоченное структурное подразделение Министерства:

1) организует в Министерстве работу по формированию и ведению Перечня;

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

3) обеспечивает формирование сведений, включаемых в Перечень, изменение, исключение сведений из Перечня;

2.3. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют соответствующие функции.

2.4. С учетом осуществляемых Министерством функций Перечень формируется отдельно по каждому направлению деятельности:

1) рассмотрение обращений и запросов;

2) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;

3) организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником);

4) организация отношений с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;

5) организация отношений с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

2.5. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

1) положений нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений и запросов, и других осуществляемых функций;

2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для осуществления функции;

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 (поручение, резолюция, иное) точка взаимодействия включается в Перечень.

2.6. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в Министерство:

- 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 обратной связи;
- 8) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 9) другие удовлетворяемые потребности клиента.

В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов, точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию - указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента.

2.7. 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 функциям Министерства в оффлайн-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)

III. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования

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

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

- 1) официальный сайт (портал) Министерства;
- 2) социальные сети, которые:

- а) размещаются в открытом доступе на официальном сайте (портале) Министерства и имеют утвержденные правила модерации;
- б) обеспечивают взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Министерства в тексте сообщения или комментирования официальной записи;
- в) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи;
- г) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо на бумажном носителе);
- д) личный прием в местах приема клиентов.

IV. Заключительные положения

4.1. Перечень утверждается приказом Министерства.

4.2. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- 1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов) функций;
- 2) изменения видов точек взаимодействия;
- 3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

4.3. Руководители структурных подразделений (начальники отделов) при внесении изменений в Перечень обязаны своевременно представлять уполномоченному структурному подразделению информацию об изменении сведений, размещенных в Перечне.

