



**ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

20.12.2024

г. Новосибирск

№ 4211-НПА

О внесении изменений в приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 16.08.2024 № 2725-НПА

П р и к а з ы в а ю:

Внести в приказ департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 16.08.2024 № 2725-НПА «Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области» следующие изменения:

в Порядке взаимодействия с клиентом в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области:

1. Абзац четвертый пункта 1 признать утратившим силу.

2. Пункт 2 дополнить абзацем следующего содержания:

«база знаний – хранилище информационных и методических материалов, необходимых для оказания консультационной помощи клиенту, размещенное на внутреннем ресурсе департамента.».

3. Дополнить пунктом 3.1 следующего содержания:

«3.1. Каналами поступления сообщений в департамент могут быть: официальный сайт Общественной приемной Губернатора Новосибирской области;

официальный сайт департамента;

почта;

электронная почта;

личный прием;

система межведомственного электронного документооборота (МЭДО);

государственные паблики («ВКонтакте», «Одноклассники»);

мессенджер «Telegram»;

сервис «Госуслуги.Решаем вместе» (далее – ПОС);

консультационная линия департамента;

Единый контактный центр Новосибирской области (далее – ЕКЦ).».

4. Дополнить пунктом 9.1 следующего содержания:

«9.1. Письменные сообщения, поступающие в департамент через любую точку взаимодействия и требующие ответа по существу, классифицируются отделом организационной и кадровой работы департамента по теме обращения и по типовым потребностям клиентов.».

5. Дополнить пунктом 10.1 следующего содержания:

«10.1. В случае, если сообщение поступает посредством ПОС, предусматривается дополнительная категоризация обращений, а также применение технологии Фаст-трек (сокращенный срок рассмотрения сообщений).».

6. Дополнить пунктом 14.1 следующего содержания:

«14.1. При подготовке ответа на сообщение сотрудник департамента должен по возможности использовать материалы базы знаний, организованной согласно разделу «База знаний» настоящего Порядка.».

7. Пункт 24 дополнить подпунктом 2.1 следующего содержания:

«2.1) завершить разговор согласно скрипту в Базе знаний;».

8. Дополнить пунктами 27.1 – 27.4 следующего содержания:

«27.1. При ответе на звонок, поступающий на консультационную линию департамента, сотрудник департамента использует скрипты приветствия, а при завершении разговора – скрипты прощания, расположенные в Базе знаний.

Для предоставления консультаций (ответа на вопрос) сотрудник департамента использует релевантные материалы, содержащиеся в Базе знаний, в том числе, перечень наиболее часто задаваемых вопросов с ответами на них, шаблоны ответов на частые или типовые обращения и примеры решений управленческих и рабочих задач.

27.2. Отдел организационной и кадровой работы департамента ведет учет звонков, поступивших на консультационную линию департамента в часы работы и оставшихся без ответа.

27.3. После завершения консультации сотрудник департамента должен предложить заявителю ответить на вопросы:

1) «Получен ли ответ на Ваш вопрос?» (ответы: «да» / «нет»);

2) «Оцените качество работы консультанта» (ответы: «удовлетворен» / «частично удовлетворен»/ «не удовлетворен»).

В целях повышения качества обслуживания сотрудник департамента рекомендует заявителю отсканировать QR-код на сайте департамента и оставить свой отзыв.

27.4. Получение консультации клиентами департамента также реализовано путем обращения в ЕКЦ посредством телефонной связи по номеру 110.

Время работы ЕКЦ с понедельника по четверг с 09:00 ч. до 18:00 ч., в пятницу с 09:00 ч. до 17:00 ч., за исключением выходных и нерабочих праздничных дней.».

9. Пункт 28 изложить в следующей редакции:

«28. Предварительная запись клиентов для личного посещения департамента осуществляется на основании письменного обращения или устного обращения (при обращении лично или по телефонам 238-60-02, 238-60-62 в рабочие часы департамента).».

10. Дополнить пунктами 35.1 – 35.3 следующего содержания:

«35.1. Руководитель департамента и должностные лица департамента, уполномоченные на проведение личного приема лица, проводят личный прием клиентов в помещениях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям, обеспечивающих доступность для клиентов с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях.

Не допускается перепоручение проведения личного приема клиентов лицам, не имеющим на то полномочий.

35.2. В приемной департамента уполномоченное лицо:

1) проверяет у клиента документ, удостоверяющий личность, для сверки данных с карточкой личного приема клиента, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

2) информирует клиента о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии оборудования); при несогласии клиента с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема, личный прием проводится в помещении, в котором система видеопротоколирования отсутствует.

35.3. Руководитель департамента, ведущий личный прием клиентов, или уполномоченное на то лицо:

1) представляется клиенту;

2) уточняет у клиента информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса и в каком порядке он обращался.

По результатам личного приема клиенту дается ответ на вопросы, изложенные в обращении при личном приеме. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия клиента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема клиента. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленный срок, и направляется по почтовому адресу или адресу электронной почты.

Письменный ответ клиенту по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо, проводившее личный прием.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ведущего личный прием, клиенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.».

11. В пункте 36 слова «такого личного посещения» заменить словами «взаимодействия путем анкетирования по QR-коду или на бумажном носителе».

12. Дополнить разделом V следующего содержания:

«V. База знаний

37. Основная задача Базы знаний – сокращение времени на поиск необходимой информации и возможность быстрого получения внутренним или

внешним клиентам ответов на типовые вопросы, обеспечение последовательности в решениях и при коммуникации с клиентами.

38. База знаний представляет собой общее пространство на внутреннем ресурсе департамента, где в структурированном виде представлены различные материалы по функциям департамента.

39. База знаний содержит материалы в отношении всех функций департамента. Ответственными за заполнение соответствующих разделов Базы знаний являются структурные подразделения департамента, ответственные за реализацию соответствующих функций.

40. База знаний включает в себя, в том числе:

перечень нормативных правовых актов, регламентирующих осуществление соответствующей функции;

должностные инструкции сотрудников департамента, осуществляющих соответствующие функции;

перечень часто задаваемых вопросов касательно соответствующих функций деятельности департамента в целом, с ответами на них;

шаблоны ответов на частые или типовые обращения и (или) запросы клиентов;

примеры решений управленческих и рабочих задач;

перечень услуг и сервисов, предоставляемых департаментом, в том числе в электронном виде;

график и порядок приема внешних клиентов для проведения консультаций;

контактные данные для получения консультации внешними клиентами.

41. Актуализация Базы знаний осуществляется структурными подразделениями департамента (в своей части) не реже 1 раза в квартал.

Актуализация Базы знаний заключается в проверке необходимости внесения изменений в Базу знаний с учетом изменения законодательства Российской Федерации и Новосибирской области, а также результатов сбора обратной связи от внешних клиентов, и, при наличии такой необходимости, внесении соответствующих изменений.

База знаний может быть актуализирована в любое время по инициативе структурных подразделений департамента, в том числе, в случае выявления часто задаваемых вопросов, которые отсутствуют в Базе знаний, появления однотипных обращений и запросов клиентов или новых решений управленческих и рабочих задач.».

Руководитель департамента

Р.Г. Шиловостов