|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден  приказом Министерства культуры  Курской области  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 2024 № \_\_\_\_\_\_ |

**Порядок ведения перечня**

**точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами Министерства культуры Курской области**

**1. Общие положения**

* 1. Настоящий Порядок определяет алгоритм ведения Перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в рамках выполнения мероприятий, предусмотренных Планом мероприятий («Дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области (далее – Перечня, Министерство), утвержденном приказом Министерства культуры Курской области от 13.10.2023 № 05-05/491.
  2. Основная цель формирования и ведения Перечня в Министерстве – определение услуг, сервисов и функций, в рамках предоставления которых осуществляется взаимодействие с внешними и внутренними клиентами, для установления уровня удовлетворённости клиента при взаимодействии с Министерством.
  3. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

выстраивание эффективного взаимодействия Министерства с внешними и внутренними клиентами, а также взаимодействие между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного взаимодействия;

формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

* 1. Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами регулирует вопросы включения, исключения государственных услуг, сервисов и функций в перечень и утверждается внутриведомственным актом Министерства.

**2. Используемые понятия и определения**

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций исполнительными органами.

Внутренний клиент работник и (или) сотрудник органа публичной власти или организации, уполномоченной на реализацию полномочий исполнительными органами, как непосредственно задействованные в предоставлении услуг и сервисов органа или уполномоченной организации или осуществлении функций органа или уполномоченной организации, так и обеспечивающие деятельность всего органа или уполномоченной организации, выполнение его функций, в рамках процессов, предусматривающих осуществление функций государства, а также работники, в отношении которых у органа публичной власти или уполномоченной организации имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением им внутриведомственных и межведомственных процессов.

Инструментарий выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников, работников исполнительных органов.

Объект обратной связи – процессы и (или) операции исполнительных органов по предоставлению услуг/сервисов, осуществлению государственной деятельности, предоставлению мер государственной поддержки, исполнению обязательств перед сотрудниками и др.

Онлайн-каналы метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации

Оффлайн-каналы – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

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

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).

Респондент лицо, от которого собираются данные.

Точки взаимодействия официальные сайты (Госпаблики), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в ведомство, подведомственные организации, организациях, уполномоченных 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).

Сервис цифровой информационный ресурс, используемый при оказании услуг, мер государственной поддержки, осуществлении государственных функций.

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 ведомством, подведомственными организациями.

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

Онлайн-точки точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с ведомством, подведомственными организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**3. Типы точек взаимодействия с клиентом**

**и предъявляемые к ним требования**

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

3.2. К онлайн-точкам взаимодействия Министерства, подведомственных ему учреждений и учреждений, уполномоченных на взаимодействие относятся:

1) официальный сайт Министерства;

2) сообщества ведомства в социальных сетях (далее - госпаблики);

1. каналы и публичные чаты Министерства в мессенджерах;
2. онлайн-сервисы (https://og.rkursk.ru/send; [https://vmeste46.ru/#](https://vmeste46.ru/));
3. виджеты «Платформы обратной связи» в информационных системах;
4. ЕПГУ и РПГУ;
5. персональные чаты Министерства в социальных сетях и мессенджерах;
6. система электронного документооборота (далее – СЭД);
7. электронная почта Министерства;
8. видеоконференцсвязь (далее – ВКС);
9. автоматизированное рабочее место государственного служащего (далее – АРМ ГС);

3.3. К оффлайн-точкам взаимодействия Министерства, подведомственных ему учреждений и учреждений, уполномоченных на взаимодействие относятся:

1. телефонная связь;
2. места организации личного приема граждан Министерством;
3. письменное взаимодействие (письма, анкеты и опросы на бумажных носителях);
4. кабинеты внутренних клиентов;
5. рабочее место клиентов;
6. журнал заявок;
7. личное взаимодействие.

3.4. Общие требования к онлайн-точкам взаимодействия Министерства, подведомственных ему учреждений и учреждений, уполномоченных на взаимодействие, как точкам взаимодействия с клиентами:

а) размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства и подведомственных учреждений;

б) обеспечивают взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента;

в) являются общедоступными и бесплатными для загрузки;

г) обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;

д) предоставляют обратную связь в отношении любого действия, совершенного на официальном сайте Министерства и подведомственных учреждений;

е) 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);

ж) предоставляют возможность оценить удовлетворенность услугами (функциями, сервисами), работой официального сайта (портала) Министерства и подведомственных учреждений;

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

и) ответ содержит активную ссылку на прохождение онлайн-опроса уровня удовлетворенности клиента для организации сбора обратной связи.

3.5. Общие требования к оффлайн-точкам взаимодействия Министерства, подведомственных им учреждения и учреждений, уполномоченных на взаимодействие, как точкам взаимодействия с клиентами:

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 (активные ссылки, QR-коды на онлайн-опросы).

3.6. Требования к личному приему 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, организации инфраструктуры поддержки и другие), местах длительного нахождения регламентированы Указом Президента Российской Федерации от 04.02.2021 № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**.**

**4. Порядок формирования Перечня**

4.1. Перечень формируется с учетом сформированного Министерством реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

4.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии   
с требованиями, установленными настоящим Порядком, с учетом сформированного Министерством, подведомственным (-ыми) учреждением (-ями) и учреждениями, уполномоченными на взаимодействие, реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

4.3. Формирование Перечня осуществляется ответственным за формирование Перечня (далее уполномоченное лицо) лицом, назначенным рабочей группой Министерства, ответственной за внедрение клиентоцентричности (далее – рабочей группой), подведомственного учреждения и учреждения, уполномоченного на взаимодействие.

4.4. Уполномоченное лицо:

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

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

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

4.5. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы).

4.6. С учетом осуществляемых Министерством и подведомственными учреждениями функций, оказываемых услуг, предоставляемых сервисов, Перечень должен включать информацию по каждому процессу взаимодействия с внешним клиентом:

1. предоставление государственных услуг;
2. предоставление мер государственной поддержки;
3. осуществление государственного контроля (надзора);
4. рассмотрение обращений и запросов;
5. организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником);
6. предоставление информации о деятельности Министерства;

а также по каждому процессу взаимодействия с внутренним клиентом:

1. материально-техническим оснащение;
2. регламентация профессиональной деятельности;
3. автоматизация профессиональной деятельности;
4. взаимодействие с другими подразделениями Министерства, государственными органами и организациями;
5. организация профессионального развития в Министерстве;
6. организация должностного роста в Министерстве;
7. взаимоотношение между коллегами в коллективе;
8. элементы профессиональной деятельности (труда);
9. рассмотрение запросов и обращений в кадровую службу;
10. процессы нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.

4.7. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия. Маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, подлежат учету в том числе.

4.8. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

а) 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;

б) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для оказания услуги, осуществления функции, предоставления сервиса;

в) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия;

г) распорядительного действия (поручения, резолюции, иное).

4.9. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в ОИВ и организации, уполномоченные на взаимодействие) в данной точке взаимодействия:

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

4.10. Необходимо избегать формального подхода при:

а) выявлении точек взаимодействия с клиентом;

б) рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

4.11. 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).

4.12. Если в распорядительных документах Министерства и подведомственных учреждений указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то Перечень формируется исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов, осуществляемых в ней действий.

4.13. 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 подведомственных организациях и организаций, уполномоченных на взаимодействие, 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);
5. доступность для клиента его истории взаимодействия с Министерством и подведомственными учреждениями и учреждениями, уполномоченными на взаимодействие, в разрезе оказанных услуг, предоставленных мер государственной поддержки и сервис.
6. **Контроль и отчетность**

5.1. Ведение перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами подлежит контролю со стороны рабочей группы, подведомственного учреждения и учреждения, уполномоченного на взаимодействие.

5.2. Уполномоченное лицо обязано предоставлять актуализированные сведения о точках взаимодействия, имеющихся в Министерстве, подведомственном учреждении и учреждении, уполномоченном на взаимодействие с внешним и внутренним клиентом.

**6. Заключительные положения**

6.1. Перечень подлежит обязательному утверждению внутриведомственным актом. Форма документа, утверждающего Перечень, определяется рабочей группой.

6.2. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на общем файловом хранилище или в электронной среде взаимодействия Министерства, подведомственного (-ых) учреждения (-ий) и учреждения (-ий), уполномоченного (-ых) на взаимодействие с внешним и внутренним клиентом.

6.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

1) включения (исключения) в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства услуг, функций, сервисов;

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

6.4. Руководители структурных подразделений обязаны своевременно представлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

6.5. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на общем файловом хранилище или в электронной среде взаимодействия Министерства в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.