



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ № 05-05/110

« 29 » марта 2024 г.

г. Курск

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами Министерства культуры Курской области

В связи с реализацией в Курской области федерального проекта «Государство для людей» и внедрением принципов клиентоцентричности, а также на основании приказа Министерства культуры Курской области от 13.10.2023 № 05-05/491 «Об утверждении плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве культуры Курской области ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами Министерства культуры Курской области.

И.о. министра культуры



Р.Ю. Григорьян

Утвержден
приказом Министерства культуры
Курской области
от «29» марта 2024 № 05-05/110

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

1. Общие положения

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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);
- 3) каналы и публичные чаты Министерства в мессенджерах;
- 4) онлайн-сервисы (<https://og.rkursk.ru/send>; <https://vmeste46.ru/#>);
- 5) виджеты «Платформы обратной связи» в информационных системах;
- 6) ЕПГУ и РПГУ;
- 7) персональные чаты Министерства в социальных сетях и мессенджерах;
- 8) система электронного документооборота (далее – СЭД);
- 9) электронная почта Министерства;
- 10) видеоконференцсвязь (далее – ВКС);
- 11) 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-техническое 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.

5. 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.