ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Номер гос.регистрации /550
от 28.10.2026

МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
(Минобрнауки РА)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫҢ
ӰРЕДӰ ЛЕ БИЛИМ
МИНИСТЕРСТВОЗЫ

ПРИКАЗ

JАКАРУ

от 27 октября 2026 г. № П-06-01/ 813

г. Горно-Алтайск

Об утверждении Порядков взаимодействия с клиентом в Министерстве образования и науки Республики Алтай

В рамках исполнения распоряжения Правительства Республики Алтай от 26 сентября 2023 г. № 594-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемые к настоящему приказу:

Порядок взаимодействия с клиентом при рассмотрении обращений и запросов в Министерстве образования и науки Республики Алтай;

Порядок взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай;

Порядок взаимодействия с внутренним клиентом в Министерстве образования и науки Республики Алтай.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра образования и науки Республики Алтай Филиппову М.А.

Исполняющий
обязанности министра Е.Д. Чандыева

Филиппова Марина Александровна

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства образования
и науки Республики Алтай
от 27 октября 2026 г. № П-06-01/813

Порядок
взаимодействия с клиентом при рассмотрении обращений и запросов в Министерстве образования и науки Республики Алтай

I. Общие положения

1. Порядок взаимодействия с клиентом при рассмотрении обращений и запросов в Министерстве образования и науки Республики Алтай (далее соответственно – Порядок, Министерство») разработан в целях сокращения количества повторных обращений и запросов клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятыми мерами.

2. Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

клиент (внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно с Министерством, с целью удовлетворения своих потребностей или при осуществлении Министерством своих функций;

функция — деятельность исполнительного органа, направленная на осуществление его полномочий;

обращение клиента — направленные в адрес Министерства в письменной форме или в форме электронного обращения предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в Министерство.

3. Требования к работе с обращениями граждан установлены федеральным законодательном, законодательством Республики Алтай, а также правовыми актами Министерства.

4. Основными принципами Порядка являются:

доступность - каждый клиент имеет равный доступ к функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей;

открытость - взаимодействие с клиентом в открытом диалоге наличие обратной связи и понимание потребностей клиента;

прозрачность - информация предоставляется в простой и понятной форме, является доступной;

реагирование - обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращение клиента;

понятность - представление ответов на обращения клиентов в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

II. Технико-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом

5. Обращения в адрес Министерства направляются (подаются) клиентом посредством:

почтового отправления;

непосредственно в Министерство;

электронной почты; официального сайта Министерства.

6. Регистрация поступившего в Министерство обращения осуществляется в системе электронного документооборота «Дело» (далее — «СЭД Дело»).

7. Письменное обращение, инициированное клиентом, классифицируется по теме и содержанию письма.

8. Ответ на обращение клиента дается с учетом требований законодательства и права клиента на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

9. В зависимости от темы обращения клиента ответ Министерства содержит следующие сведения относительно решения поставленного вопроса:

уже решен;

будет решен в определенные сроки;

может быть решен, но точных сроков не установлено;

не может быть решен, в виду объективных причин, которые указываются в ответе на обращение клиента.

10. Ответ на обращение клиента, зарегистрированный в «СЭД Дело», направляется на адрес, указанный в обращении, или иным способом по желанию клиента. Дополнительно при необходимости ответ на обращение может быть передан клиенту лично в здании Министерства.

11. Уведомление о переадресации обращения клиента направляется клиенту способом, указанным клиентом в обращении или дополнительно.

III. Общие требования к взаимодействию с клиентом

12. Результат рассмотрения обращения клиента необходимо предоставлять в понятных формулировках, с обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с представленным результатом.

13. Недопустимо наличие в ответе на обращение клиента:

орфографических, стилистических, пунктуационных ошибок;

архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

негативной тональности, оскорбительных оборотов.

14. При необходимости уточнения сведений, изложенных в обращении, необходимую информацию следует получить от клиента в рабочем порядке.

IV. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

15. В процессе рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента ответственный за процесс сотрудник Министерства осуществляет взаимодействие с клиентом посредством:

электронной почты;
телефонной связи.

V. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

16. При наличии особых обстоятельств у клиента (жизненная ситуация, профиль клиента, история обращений клиента) возможно установление особых сроков рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента в порядке приоритизации.

VI. Организация обратной связи с клиентом

17. Ответ на обращение клиента размещается на лицевой стороне бланка Министерства (далее — бланк).

18. В левом нижнем углу бланка указывается информация об исполнителе: фамилия, инициалы, номер телефона.

19. На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются контактные данные основного исполнителя.

20. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения ответа на обращение клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты.

21. При ответе на телефонный звонок сотрудник Министерства:

сообщает полное наименование Министерства, свои фамилию, имя, отчество и должность;

подробно, в вежливой форме информирует клиента по интересующим его вопросам;

в случае отсутствия соответствующих компетенций у сотрудника, ответившего на звонок, необходимо переключить обратившегося клиента на другого сотрудника, предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом;

количество телефонных переключений не должно превышать двух;

по завершении разговора необходимо поблагодарить клиента за обращение и попрощаться.

22. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с режимом работы Министерства.

VII. Формы и сроки контроля

23. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ, по существу.

24. Решение об исполнении обращения принимает должностное лицо, поставившее его на контроль, с внесением соответствующей информации в «СЭД Дело».

25. Обращения, не снятые с контроля и срок исполнения которых не продлен, считаются неисполненными.

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства образования
и науки Республики Алтай
от 27 октября 2026 г. № П-06-01/813

Порядок
взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай

I. Общие положения

1. Порядок взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Республики Алтай (далее соответственно — Порядок, Министерство) при взаимодействии с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

3. Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

клиент (внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через ответственного за процесс в Министерстве в целях удовлетворения своих потребностей;

цифровые точки - взаимодействие клиентов с Министерством на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

оффлайн-точки - непосредственное взаимодействие клиентов с должностными лицами Министерства;

онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации клиента с должностными лицами Министерства;

удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

II. Технико-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом

4. Взаимодействие с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства осуществляется посредством:

личного контакта с сотрудниками Министерства или зрительного способа получения информации в здании Министерства или местах проведения рабочих встреч, семинаров, конференций (офлайн-точка взаимодействия);

официального сайта Министерства (цифровая точка взаимодействия);

официальной страницы Министерства в социальной сети «Вконтакте» (цифровая точка взаимодействия);

официальной страницы Министерства в социальной сети «Одноклассники» (цифровая точка взаимодействия);

группы в мессенджере «Telegram»;

электронной почты Министерства (цифровая точка взаимодействия);

телефонной связи Министерства (оффлайн-точка взаимодействия).

III. Общие требования к взаимодействию с клиентом

5. Основными шагами взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства должны быть:

оперативный анализ потребностей клиента;

подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении.

6. Ответы на обращения или комментарии клиентов в социальных сетях должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

7. При коммуникации с клиентами в социальных сетях допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение.

IV. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

8. При взаимодействии с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства на официальном сайте применяются инструменты поиска и навигации.

9. Форма поиска доступна на любой странице официального сайта Министерства и позволяет:

запускать процесс поиска с клавиатуры и кнопки;

отображать общее количество страниц с результатами поиска;

сортировать результат поиска.

10. Основные элементы навигации по официальному сайту Министерства:

наименование сайта;

кнопка быстрого перехода на главную страницу сайта;

заголовок страницы;

меню сайта, содержащее его структуру.

V. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

11. При обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства для клиентов с ограниченными возможностями здоровья по зрению предусмотрена версия сайта для слабовидящих.

VI. Организация обратной связи с клиентом

12. Обратная связь предназначена для изучения удовлетворенности клиента обеспечением доступа к информации о деятельности Министерства в целях повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

13. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений клиентов, поступивших в Министерство посредством:

электронной почты Министерства;

раздела «Обращения граждан» официального сайта Министерства;

участия в опросах на платформе обратной связи Единого портала государственных услуг.

14. По результатам анализа обратной связи с клиентом принимается решение о необходимости оптимизации обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства образования
и науки Республики Алтай
от 27 октября 2026 г. № П-06-01/813

Порядок
взаимодействия с внутренним клиентом в Министерстве образования и науки Республики Алтай

I. Общие положения

1. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом в Министерстве образования и науки Республики Алтай разработан в целях регламентации деятельности Министерства образования и науки Республики Алтай (далее соответственно — Порядок, Министерство) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами в процессе коммуникации с Министерством.

2. Основным фактором взаимодействия внутренних клиентов является коммуникация — процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов.

3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

внутренний клиент - сотрудник или группа Министерства, выполняющие определенные задачи, которые напрямую влияют на эффективность работы других сотрудников;

клиентоцентричный подход - процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом;

система внутренней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности;

база знаний - совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению. База знаний представлена: положениями, порядками, регламентами, инструкциями, типовыми шаблонами заявок.

4. Внутренние клиенты Министерства:

взаимодействуют между собой в целях реализации потребностей внешних клиентов;

должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.

5. При взаимодействии сотрудники Министерства руководствуются требованиями Стандарта для внутреннего клиента, утвержденного протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Государство для людей» от 10 августа 2022 г. № 3.

II. Технико-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом

6. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством:

автоматизированного рабочего места в локальной сети государственного служащего (далее — АРМ ГС);

системы электронного документооборота «Дело» (далее — «СЭД Дело»);

электронной почты;

телефонной связи;

письменных обращений или запросов: служебные записки, поручения, рабочие встречи внутренних клиентов Министерства.

7. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Министерства.

8. Перечень процессов взаимодействия внутренних клиентов в Министерстве:

поступление на государственную гражданскую службу, увольнение с нее, адаптация, аттестация, предоставление отпусков, переводы, командировки, увольнение;

организация выполнения служебных обязанностей: обеспечения материально-технических условий для выполнения служебных обязанностей, установления правил внутреннего служебного распорядка, поручение выполнения отдельных служебных задач или должностных обязанностей, контроль за выполнением поручений;

организация документооборота и оперативного взаимодействия.

III. Общие требования к взаимодействию с клиентом

9. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь), используется метод активного слушания.

10. Активное слушание заключается в проявлении интереса к словам внутреннего клиента. Сотрудник показывает внутреннему клиенту, что его информация воспринимается верно.

11. В процессе активного слушания сотрудник может задавать уточняющие вопросы по обращению или запросу внутреннего клиента.

12. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения.

13. В случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом структурном подразделении) ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня.

14. В случае если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

15. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном письменными (печатными) формами коммуникации («СЭД Дело», электронная почта, служебные записки, поручения) направляется уведомление о факте получения письменного обращения или запроса от внутреннего клиента.

16. Могут быть заданы уточняющие вопросы, если позволяет способ связи.

17. Ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме не позднее 30 дней с даты поступления обращения, если федеральным законодательством не установлен другой срок.

18. Иные взаимодействия с внутренним клиентом регламентируются приказами Министерства.

IV. Организация обратной связи с клиентом

19. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

20. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников Министерства в устной или письменной форме:

направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;

направление обращения почтовой связью;

личное или онлайн-обращение к руководителю Министерства, его заместителям.

21. Ежеквартально проводится опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы, а также оценки уровня удовлетворенности процессами взаимодействия.

V. Формы и сроки контроля

22. Контроль за своевременным и качественным выполнением обращений и запросов внутренних клиентов осуществляет каждый начальник Министерства.

23. Контроль осуществляется с целью получения начальником Министерства информации об объеме выполняемой работы каждым сотрудником.