



номер государственной регистрации 072024006
дата государственной регистрации от 29.06.2024 г.

**Министерство промышленности,
науки и новых технологий
Республики Мордовия**

ПРИКАЗ

от 25.06.2024

№ 99

г. Саранск

Об утверждении Порядка ведения Министерством промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами

В соответствии с Планом мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия (далее - Министерство), утвержденным распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 года № 667-Р, **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить:

1.1. Порядок ведения Министерством перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом (далее – Перечень) согласно приложению 1 к настоящему приказу;

2. Руководителям структурных подразделений Министерства промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия сформировать перечни точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами согласно приложению 2 к настоящему приказу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Кулебякина Сергея Геннадьевича – Первого заместителя Министра промышленности, науки и новых технологий Республики Мордовия.

Министр

И.В. Губайдуллин

Приложение 1
к приказу Министра
промышленности, науки и новых
технологий Республики Мордовия
от 25.06.2024 г. № 99

Порядок
ведения Министерством промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия перечня точек взаимодействия с внешним и
внутренним клиентом

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру ведения Министерством 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;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия с клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Используемые понятия и определения:

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица;

внутренний клиент – государственные гражданские служащие Министерства, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими министерства, работники подведомственных учреждений;

точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в Министерстве;

офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством;

цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Министерством на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом утвержденного Министерством реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, и утверждается приказом Министерства.

Перечень размещается на официальном сайте Министерства.

2.2. Перечень имеет следующую структуру:

- 1) номер группы процессов – указывается порядковый номер группы процессов;
- 2) направление деятельности Министерства – указывается группа процессов, осуществляемых Министерством;
- 3) наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса, определенного Министерством;
- 4) точка взаимодействия – указывается конкретная цифровая/офлайн точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса;
- 5) осуществляемое взаимодействие с клиентом – указываются действия клиента и министерства в отношении клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия с целью удовлетворения потребностей клиента;
- 6) особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия министерства, которые осуществляются при реализации конкретного процесса или группы процессов, и влияют на взаимодействие с клиентом. При отсутствии особенностей указывается вид взаимодействия (взаимодействие в цифровой/офлайн точке).

2.3. Ответственным за формирование и ведение Перечня определяется заместитель Министра, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве.

2.4. Подготовка информации, подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют соответствующие процессы взаимодействия с внешними и внутренними клиентами.

2.5. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- 1) положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление мер государственной поддержки, 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 (поручения, резолюции, иного), точка взаимодействия также включается в Перечень.

2.6. С учетом направлений деятельности Министерства точки взаимодействия должны формироваться отдельно по каждому из процессов:

- 1) предоставление мер государственной поддержки;
- 2) рассмотрение обращений и запросов;
- 3) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;
- 4) организация взаимодействия с внутренним клиентом (сотрудником);
- 5) обеспечение деятельности Министерства с внутренним клиентом (сотрудником) по вопросам:

- а) информационно-технического обеспечения;
- б) ведения бухгалтерского учета;
- в) кадрового обеспечения;
- г) осуществления административно-хозяйственной деятельности.

В рамках каждого направления деятельности по каждому процессу должны быть определены точки взаимодействия.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, также подлежат учету.

Осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями Министерства предполагает определение точек взаимодействия для всего направления деятельности. Осуществление процесса несколькими структурными подразделениями Министерства предполагает указание точек взаимодействия, исходя из выполняемых действий каждым структурным подразделением в отдельности.

2.7. 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 потребности клиента.

2.8. В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (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).

3. Порядок ведения Перечня

3.1. В случае необходимости в содержание Перечня вносятся изменения путем исключения, добавления или изменения строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне).

3.2. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение Министерства, ответственное за процесс.

3.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

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

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

3.4. Вносимые изменения в Перечень подлежат согласованию с руководителем структурного подразделения Министерства, ответственным за процесс, заместителем Министра, ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве.

Приложение 2
к приказу Министра
промышленности, науки и новых
технологий Республики Мордовия
от 25.06.2024 г. № 99

Перечень точек взаимодействия с внешним и внутренним
клиентами Министерства промышленности, науки и новых технологий
Республики Мордовия

№	Направление деятельности	Наименование конкретного процесса (услуги, сервиса)	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом (удовлетворяемые потребности клиента)	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Предоставление мер государственной поддержки	Наименование меры поддержки			
2	Рассмотрение обращений и запросов	Наименование процесса по рассмотрению			
3	Обеспечение доступа информации к деятельности	Вид информации о деятельности			
4	Взаимодействие с внутренним клиентом	Наименование процесса по взаимодействию с внутренним клиентом			
5	Иные функции (обеспечения деятельности)	Наименование функции			
		Наименование иного вида деятельности			