



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ ПО ВЕТЕРИНАРИИ
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ
(Госкомвет Республики Мордовия)

ПРИКАЗ

от 30.09.2024

г. Саранск

№

108-П

**Об утверждении Порядка ведения
Государственным комитетом по
ветеринарии Республики Мордовия
перечня точек взаимодействия с
внешним и внутренним клиентами**

С целью реализации пунктов 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1, 3.5.1, 3.6.1, 3.7.1, 3.8.1, Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Государственном комитете по ветеринарии Республики Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок ведения Государственным комитетом по ветеринарии Республики Мордовия (далее также Госкомвет) перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (Приложение 1).

2. Руководителям структурных подразделений Госкомвета, руководителям (заместителям руководителей) подведомственных Госкомвету организаций, используя «Методические рекомендации по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия» (Приложение 2), в срок до 15 октября 2024 года разработать, сформировать, утвердить и разместить перечни точек взаимодействия в разделе «Внедрение стандартов клиентоцентричности» на официальном сайте Госкомвета и на официальных сайтах подведомственных Госкомвету организаций.

3. Опубликовать настоящий приказ на официальном интернет-портале правовой информации (www.pravo.gov.ru) и разместить на официальном сайте Госкомвета.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Государственного комитета по ветеринарии Республики Мордовия Емельянова Ю.В.

Председатель Государственного комитета по
ветеринарии Республики Мордовия

В.Г. Соколов

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 189945A37D3B369BF0AD1FEB6FD3E25B

Владелец Соколов Василий Григорьевич

Действителен с 24.05.2024 по 17.08.2025

Приложение 1

к приказу Государственного
комитета по ветеринарии
Республики Мордовия
от 30 сентября 2024 г. № 108-П

Порядок ведения Государственным комитетом по ветеринарии Республики Мордовия перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее - Порядок)

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности Государственным комитетом по ветеринарии Республики Мордовия (далее - Госкомвет) и подведомственными Госкомвету организациями (далее - подведомственные организации) в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее - Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Госкомветом и подведомственными организациями.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия внешних клиентов с внутренними клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;

2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

2. Используемые понятия и определения

2.1. Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Госкомветом и подведомственными организациями с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. 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, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

2.3. Внутренний клиент - государственные гражданские служащие Госкомвета, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Госкомвета, работники подведомственных организаций.

2.4. Сервис - услуга, функция или их часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем, направленные на улучшение опыта взаимодействия клиента с Госкомветом, подведомственными организациями и (или) организациями, уполномоченными на взаимодействие.

2.5. Точки взаимодействия - официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в Госкомвете, подведомственные организации, организации, уполномоченные 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).

2.6. 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 Госкомветом, подведомственными организациями.

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

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

2.9. Цифровые точки - точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Госкомветом, подведомственными организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.10. Жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Госкомветом, подведомственными организациями и (или) организациями, уполномоченными на взаимодействие, в целях получения услуг и сервисов.

2.11. Клиентский сценарий - последовательность действий клиентов или иных субъектов взаимодействия в рамках оказания (осуществления) услуги (функции), в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути.

2.12. Профиль клиента - совокупность сведений о клиенте, которые

используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

2.13. Клиентский опыт - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций клиента (результат взаимодействия).

2.14. Потребность клиента - необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг (функций, сервисов).

2.15. Профиль клиентского сегмента - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

2.16. 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).

2.17. Клиентский путь - последовательность действий клиента, которые он осуществляет с момента возникновения ожидания (потребности) до момента удовлетворения ожидания (потребности), в том числе при взаимодействии с сервисами.

3. Порядок формирования Перечня

3.1. Перечень формируется по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку, с учетом сформированного Госкомветом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

3.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, лицами, назначенными настоящим приказом в Госкомвете, и руководителями (заместителями руководителей) подведомственных организаций, ответственными за формирование Перечня (далее - уполномоченные лица) (приложение 4).

3.3. Уполномоченные лица:

1) осуществляют контроль за организацией работы должностных лиц Госкомвета и подведомственных организаций, ответственных за разработку, формирование и ведение Перечня;

2) осуществляют проверку содержания включаемых в Перечень Госкомвета и подведомственных организаций сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

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

3.4. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в

Перечень, осуществляется структурными подразделениями Министерства и подведомственными организациями, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы) (приложение 5).

3.5. С учетом осуществляемых Госкомветом и подведомственными организациями функций, оказываемых услуг, предоставляемых сервисов Перечень формируется отдельно по каждому направлению деятельности:

- 1) предоставление государственных услуг, иных услуг;
- 2) предоставление мер государственной поддержки;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) рассмотрение обращений и запросов;
- 5) обеспечение доступа к информации о деятельности Госкомвета;
- 6) организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником):
 - а) по вопросам кадрового обеспечения;
 - б) по вопросам информационно-технического обеспечения;
 - в) по вопросам ведения бухгалтерского учета;
 - г) по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;
 - д) по вопросам осуществления нормотворческой деятельности и аудита; е) по вопросам оформления и исполнения договоров (контрактов);
- 7) иные функции, услуги, сервисы.

В рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции, оказываемой услуге, предоставляемому сервису должны быть определены точки взаимодействия.

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

3.6. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- 1) 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;
- 2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для оказания услуги, осуществления функции, предоставления сервиса;
- 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, иное), точка взаимодействия также включается в Перечень.

3.7. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить

удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в Госкомвет и подведомственные организации и организации, уполномоченные на взаимодействие, в данной точке взаимодействия:

- 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 объектов для осмотра (проверки);
- 8) предоставление обратной связи;
- 9) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 10) другие удовлетворяемые потребности клиента.

Необходимо избегать формального подхода при выявлении точек взаимодействия с клиентом, рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса). Рекомендуются учитывать также точки взаимодействия, предшествующие поступлению обращения (запроса).

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).

Если в правовых актах Госкомвета и подведомственных организациях указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то также рекомендуется формировать Перечень, исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов осуществляемых в ней действий.

3.8. 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 Госкомвета и подведомственных организаций и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-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 Госкомветом и подведомственными организациями и организациями, уполномоченными на взаимодействие, в разрезе оказанных услуг, предоставленных мер государственной поддержки и сервисов.

4. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования

4.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и оффлайн-точки.

4.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

1) официальный сайт (портал) Госкомвета, подведомственных ему организаций и организаций, уполномоченных на взаимодействие, которые:

а) проектируются с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

б) преимущественно отображают услуги (функции, сервисы) в зависимости от профиля клиентского сегмента и жизненной ситуации клиента;

в) обеспечивают понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

г) предоставляют обратную связь в отношении любого действия, совершенного на официальном сайте (портале) Госкомвета и подведомственных организаций;

д) 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);

е) предоставляют возможность оценить удовлетворенность услугами (функциями, сервисами), работой официального сайта (портала) Госкомвета и подведомственных организаций;

ж) обладают функцией круглосуточного цифрового помощника и технической поддержки;

2) мобильные приложения, которые:

а) отвечают требованиям к официальным сайтам (порталам) Госкомвета и подведомственных организаций (за исключением требования о цифровом помощнике);

б) обеспечивают возможность совмещения приложения с основными типами платформ;

в) являются общедоступными и бесплатными для загрузки;

г) обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;

д) обладают настроенной системой персональных push-уведомлений, позволяющих открывать мобильное приложение;

е) обладают возможностью отключения, настройки частоты и категории рассылки push-уведомлений;

- 3) социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:
- а) размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства и подведомственных организаций и имеют утвержденные правила модерации;
 - б) обеспечивают взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Министерства и подведомственных организаций, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;
 - в) позволяют не превышать время ответа на обращение клиента: 4-х часов для упоминаний и 2-х часов в случае официального обращения или комментария к записи при максимальном уровне клиентоцентричности;
 - г) содержат шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения и должны своевременно актуализироваться;
- 4) чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники, которые:
- а) осуществляют поиск потенциально необходимых клиенту услуг (функций, сервисов);
 - б) обеспечивают возможность предоставлять и отзывать согласие на проактивное оказание (осуществление, предоставление) услуг (функций, сервисов);
 - в) запрашивают согласие на обработку персональных данных;
 - г) заполняют заявления и формы при оказании (осуществлении, предоставлении) услуг (функций, сервисов), при необходимости уточняя у клиента отсутствующую информацию;
 - д) отслеживают статусы прохождения клиентского сценария;
 - е) записывают на личный прием в Госкомвет и подведомственные организации;
 - ж) обеспечивают оплату госпошлин и других платежей в рамках оказания (осуществления, предоставления) услуг (функций, сервисов);
 - з) уведомляют об оказании (осуществлении, предоставлении) услуг (функций, сервисов);
 - и) предоставляют возможность получения обратной связи с оператором по любому удобному для клиента каналу связи на любом этапе взаимодействия с цифровым помощником;
- 5) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи, в том числе с помощью голосовых помощников, кол-центров:
- а) количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;
 - б) используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;
 - в) используется техника активного слушания;
 - г) разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;
 - д) роботизированные голосовые помощники должны обладать функцией распознавания речи, возможностью реагирования с помощью

клавиатуры, сообщать о часах работы сотрудников и назначать консультации

б) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

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;

7) личный прием 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, туристические центры, организации инфраструктуры поддержки и другие), местах длительного нахождения (школы, больницы и другие), на котором:

а) определяется целесообразность личного приема клиентов на основании выявления и изучения потребностей клиентов;

б) внедряются правила профессионального обслуживания клиентов;

в) реализуется возможность самостоятельной записи на прием в наиболее подходящее время посредством удобного для клиента канала связи;

г) разрабатываются критерии определения группы клиентов, для которых целесообразно закрепление бесплатных персональных менеджеров;

д) демонстрируется забота об окружающей среде;

е) обеспечивается наличие электронной очереди, оборудованного детского уголка;

ж) время ожидания обслуживания при очном взаимодействии не должно превышать 15 минут.

5. Заключительные положения

5.1. Форма Перечня утверждается приказом Госкомвета.

5.2. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на официальном сайте Госкомвета.

5.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

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

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

5.4. Руководители структурных подразделений Госкомвета обязаны своевременно представлять уполномоченным лицам информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

5.5. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Госкомвета в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Приложение 2
к приказу Государственного
комитета по ветеринарии
Республики Мордовия
от 30 сентября 2024 г. № 108-П

**Методические рекомендации по формированию перечня точек
взаимодействия с клиентом**

Общие положения

Точки взаимодействия клиента с органами власти и уполномоченными организациями определены Стандартами «Государство для людей» и «Государство для бизнеса» и подразделяются в зависимости от канала взаимодействия на:

цифровые точки: официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры, программное взаимодействие посредством API;

оффлайн-точки: места приема клиентов в органах власти и уполномоченных организациях, обособленные учреждения, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги и сервисы клиентам (Центры госуслуг «Мои документы» и «Мой бизнес», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры, организации инфраструктуры поддержки и другие места длительного нахождения (школы, больницы и пр.).

Формирование перечня точек взаимодействия

Перечень точек взаимодействия формируется отдельно по каждому направлению деятельности ведомства: предоставление услуг (сервисов), выполнение функций, предоставление мер государственной поддержки, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов, обеспечение доступа к информации о деятельности ведомства, взаимодействие с внутренним клиентом:

- по вопросам кадрового обеспечения;
- по вопросам информационно-технического обеспечения;
- по вопросам ведения бухгалтерского учета;
- по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

При этом в рамках каждого направления деятельности точки взаимодействия определяются по каждой предоставляемой услуге (сервису), выполняемой функции и др.

Если направление деятельности ведомства предполагает осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями (например, рассмотрение обращений), то точки взаимодействия определяются для всего направления.

В случае, если процесс осуществляется несколькими ведомствами, каждое из них формирует свои точки взаимодействия, исходя из выполняемых действий, порядок взаимодействия разрабатывается совместно при наличии смежных точек взаимодействия.

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

Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление (реализацию) услуги (сервиса), функции, меры поддержки и др.;

- положений ненормативных (внутренних) правовых актов, описаний целевых состояний и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для предоставления (реализации) услуги (сервиса), функции, меры поддержки и др. (например, положения о создании контактного центра, реализации чат-бота на сайте ведомства);

- положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

В случае, если использование точки взаимодействия (например, социальных сетей) осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иное), точка взаимодействия также включается в перечень.

Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента к ведомству в данной точке взаимодействия. Например:

- получение информации;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- предоставление заявления, обращения, запроса, документов;
- получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- предоставление объектов для осмотра (проверки);
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи.

Точка взаимодействия может удовлетворять только одну потребность клиента. Такие точки также подлежат включению в перечень. Например, если на сайте ведомства размещена только информация о порядке предоставления услуги, получении меры поддержки, а обратиться в электронном виде можно на ЕПГУ, то сайт ведомства также является точкой взаимодействия. Стоит избегать формального подхода при выявлении точек

взаимодействия с клиентом, рассмотрения в качестве точек только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения получение услуги, меры поддержки. Например, если в административном регламенте указано, что заявление может быть подано в электронном виде на ЕПГУ и непосредственно в ведомство и там же получен результат, то считать выявленными по данному процессу две точки взаимодействия: ЕПГУ и приемная ведомства, - является формальным подходом. При анализе не учтено, что клиент имеет потребности в получении информации (на сайте), помощи в подаче документов (соответственно может взаимодействовать с ведомством через контактный центр, чат-бот, службу технической поддержки, сайт).

В случае, если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов и др., направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию оказывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия). Если в правовых документах указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам, то также рекомендуется формировать перечень точек взаимодействия, исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов, осуществляемых в ней действий.

Например, при предоставлении государственной услуги клиент может направить заявление на ЕПГУ и через МФЦ, уведомление о принятии заявления к рассмотрению направляется посредством ЕПГУ или о принятии заявления может быть сообщено при обращении клиента по телефону в ведомство. Исходя из данных положений следует, что есть три точки взаимодействия, в которых осуществляется:

- 1) ЕПГУ: подача заявления и документов, уведомление о ходе рассмотрения заявления и документов;
- 2) МФЦ: подача заявления и документов;
- 3) телефонная связь с сотрудником ведомства: уведомление о ходе рассмотрения заявления и документов.

Дополнительно для каждого процесса ведомства по каждой точке взаимодействия необходимо выявить особенности взаимодействия с клиентом.

Например, для точек оффлайн (очного) взаимодействия с клиентами общими правилами является обеспечение равных возможностей для доступа (например, для маломобильных групп населения). Особенности являются действия, которые осуществляются только в отдельных процессах или их группах, и влияют на взаимодействие с клиентом (например, необходимость осмотра транспортного средства, груза, проведение дактилоскопии, получение биометрических данных). Следовательно, при разработке порядка взаимодействия должно быть учтено, что сотрудник должен иметь не только

инструкции по взаимодействию с клиентами, включающими общие требования, но и инструкции, как действовать в случаях, имеющих особенности. Например, требования к обращению к заявителю и вежливости должны быть дополнены инструкциями, как пригласить заявителя для дактилоскопии и объяснить ее цель, как обосновать совершаемые сотрудником действия при осмотре.

Дополнительно рекомендуется определить ответственное должностное лицо за осуществление работы с клиентом в точке взаимодействия и разработку порядка по взаимодействию с клиентом. Рекомендуется назначать такого сотрудника из числа линейных руководителей, чьи трудовые обязанности непосредственно связаны с осуществлением взаимодействия с клиентом.

При осуществлении взаимодействия с клиентом несколькими структурными подразделениями ведомства целесообразно определение единого ответственного за формирование перечня точек взаимодействия.

Перечень точек взаимодействия и ответственные за формирование перечня точек взаимодействия с клиентом должны быть утверждены ведомством. Форма утверждающего документа определяется ведомством самостоятельно (приказ ведомства, структурного подразделения, утверждение резолюцией и др.).

Приложение 4
к приказу Государственного
комитета по ветеринарии
Республики Мордовия
от 30 сентября 2024 г. № 108-П

Уполномоченные лица, ответственные за формирование Перечня

№ п/п	ФИО	Должность
1	Емельянов Юрий Васильевич	Заместитель председателя Государственного комитета по ветеринарии Республики Мордовия
2	Макаркина Наталья Петровна	Начальник отдела планового, финансового обеспечения, правовой и кадровой работы
3	Рунков Евгений Анатольевич	Главный ветеринарный врач ГБУ РМ «Мордовская республиканская станция по борьбе с болезнями животных»
4	Пономарев Михаил Александрович	Главный ветеринарный врач ГБУ РМ «Мордовская республиканская ветеринарная лаборатория»
6	Анохина Людмила Алексеевна	Директор ГКУ РМ «Централизованная бухгалтерия организаций ветеринарии, подведомственных Государственному комитету по ветеринарии Республики Мордовия»

Приложение 5
к приказу Государственного
комитета по ветеринарии
Республики Мордовия
от 30 сентября 2024 г. № 108-П

Структурные подразделения Госкомвета и подведомственные организации, непосредственно осуществляющие подготовку информации (сведений), подлежащей включению в Перечень

№ п/п	Структурное подразделение
1.	Отдел госветнадзора в области обращения с животными
2.	Отдел организации противоэпизоотических мероприятий, анализа и информационного обеспечения
3.	Отдел ветеринарно-санитарной экспертизы, продовольственной безопасности и экспортно - импортных операций
4.	Отдел планового, финансового обеспечения, правовой и кадровой работы
5.	ГБУ РМ «Мордовская республиканская станция по борьбе с болезнями животных»
6.	ГБУ РМ «Мордовская республиканская ветеринарная лаборатория»
7.	ГКУ РМ «Централизованная бухгалтерия организаций ветеринарии, подведомственных Государственному комитету по ветеринарии Республики Мордовия»