

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ ПО НАДЗОРУ
ЗА ТЕХНИЧЕСКИМ СОСТОЯНИЕМ САМОХОДНЫХ МАШИН
И ДРУГИХ ВИДОВ ТЕХНИКИ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
(Служба гостехнадзора Калининградской области)**

ПРИКАЗ

26 февраля 2024 г. № 25-о
г. Калининград

**О порядке ведения перечня точек взаимодействия
с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
в Службе гостехнадзора Калининградской области**

В целях обеспечения реализации плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Калининградской области, утвержденного распоряжением Правительства Калининградской области от 25.10.2023 № 306-рп, **приказываю:**

1. Утвердить порядок ведения перечня точек взаимодействия в Службе гостехнадзора Калининградской области согласно Приложению к настоящему Приказу.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя (директора) Службы гостехнадзора Калининградской области В.В. Войцеховича.
3. Приказ подлежит государственной регистрации и официальному опубликованию.

Руководитель (директор)



Е.Г. Манцынов

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ В РАМКАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ЗАПРОСОВ

(далее – Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности органов исполнительной власти в части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации со Службой гостехнадзора Калининградской области (далее-Служба).

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1.2.1. выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов;

1.2.2. формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

1.3.1. **Клиент** (внутренний клиент и внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.2. **Внутренний клиент** – государственные служащие Российской Федерации, муниципальные служащие, работники и (или) сотрудники органа и (или) организации.

1.3.3. **Клиентский путь** – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

1.3.4. **Клиентский опыт** – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя.

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

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Формирование Перечня осуществляется лицом (лицами), назначенным(и) руководителем (директором) Службы гостехнадзора Калининградской области (далее – Служба) в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Уполномоченное лицо в том числе осуществляет:

2.1.1. организацию в Службе работы по формированию и ведению Перечня;

2.1.2. проверку содержания включаемых в Перечень Службы сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

2.1.3. формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются ответственным лицом (лицами), назначенным(и) руководителем (директором) Службы в соответствии с требованиями,

установленными настоящим Порядком, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие.

2.2. 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.

2.3. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

2.3.1. положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих:

- дополнительные требования,
- положения,
- регулирующие (вводящие) инструменты;

2.3.2. положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.4. В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного действия), точка взаимодействия также включается в Перечень.

2.5. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в Службу) в данной точке взаимодействия:

2.5.1. получение консультации;

2.5.2. получение форм документов;

2.5.3. получение результата, ответа, разъяснения;

2.5.4. предоставление обратной связи;

2.5.5. получение результата рассмотрения обратной связи;

2.5.6. другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.6. Необходимо избегать формального подхода при:

2.6.1. выявлении точек взаимодействия с клиентом,

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

2.7. 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. Вместо этого указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.8. Если в распорядительных документах Службы 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. Принципы формирования точек взаимодействия:

2.8.1. стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

2.8.2. взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;

2.8.3. сохранение возможности доступа к функциям Службы и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

2.8.4. учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста.

3. Типы точек взаимодействия с клиентами и предъявляемые к ним требования

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

3.1.1. цифровые точки,

3.1.2. офлайн-точки.

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

3.2.1. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

- предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);

- предоставлять 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 и история его обращений,

- сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

- разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;

- реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

4. Перечень точек взаимодействия

4.1. Цифровые точки в рамках взаимодействия:

4.1.1. система электронного документооборота (далее – СЭД);

4.1.2. электронная почта Службы;

4.1.3. автоматизированное рабочее место государственного служащего (далее – АРМ ГС);

4.1.4. система учёта заявок;

4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:

4.2.1. телефонная связь;

4.2.2. кабинеты внутренних клиентов;

4.2.3. рабочее место клиентов;

4.2.4. личное взаимодействие.

5. Заключительные положения

5.1. Форма документа, утверждающего Перечень, определяется Службой самостоятельно.

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

5.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

5.3.1. появления новой точки взаимодействия;

5.3.2. изменения вида точки взаимодействия;

5.3.3. изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента;

5.3.4. исключения точек взаимодействия из Перечня.

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