



Государственная регистрация  
от 02.11.2024 № ГР/854/2024

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

от 02 ноября 2024 г. № 78-НПА  
Калининград

**Об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия  
с внешними и внутренними клиентами  
в Министерстве социальной политики Калининградской области**

В целях реализации плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве социальной политики Калининградской области, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 02 ноября 2023 года № 1151 «Об ответственных лицах за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельности Министерства социальной политики Калининградской области и подведомственных Министерству социальной политики Калининградской области учреждений и утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве социальной политики Калининградской области, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами Министерства социальной политики Калининградской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Приказ подлежит государственной регистрации.
4. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр социальной политики  
Калининградской области

А.В. Майстер

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
социальной политики  
Калининградской области  
02 ноября 2024 года № 78-НПА

**П О Р Я Д О К**  
**ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними**  
**клиентами в Министерстве социальной политики**  
**Калининградской области**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок определяет процедуру формирования и ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в Министерстве социальной политики Калининградской области (соответственно – Министерство, перечень точек взаимодействия).

2. Определить ответственным за ведение перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами Министерства социальной политики Калининградской области Отдел информационно-аналитической работы и информационных технологий.

3. В настоящем порядке используются следующие основные понятия:

1) государственная услуга – деятельность, связанная с оказанием государственных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, подведомственными Министерству;

2) государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Министерства, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации и Калининградской области;

3) внешний клиент – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством, подведомственными Министерству учреждениями;

4) внутренний клиент – государственный гражданский служащий, замещающий должность государственной гражданской службы Калининградской области в Министерстве (далее – государственный служащий), работник Министерства, не являющийся государственным служащим, работник подведомственного Министерству учреждения;

клиентом результатов прохождения клиентского пути;

6) клиентский сегмент - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе внешних или внутренних клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

7) онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения получения обратной связи;

8) онлайн-точка – место сбора информации, предусматривающее использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения получения обратной связи;

9) офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с внешними и внутренними клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи;

10) офлайн-точка – место сбора информации, предусматривающее непосредственное личное взаимодействие с внешними и внутренними клиентами, с целью обеспечения получения обратной связи;

11) потребность внешнего или внутреннего клиента - необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг (функций, сервисов);

12) профиль внешнего или внутреннего клиента - совокупность сведений о внешнем или внутреннем клиенте, которые используются для определения групп внешних или внутренних клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп внешних или внутренних клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

13) сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении (исполнении) государственной услуги (функции), оказании мер социальной поддержки.

## **Глава 2. Формирование и ведение перечня точек взаимодействия**

4. Формирование перечня точек взаимодействия осуществляется на основании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 06 декабря 2023 года № 1255 «Об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства социальной политики Калининградской области» по форме в соответствии с приложением к настоящему Порядку

5. Структура перечня точек взаимодействия содержит в себе сведения по следующим направлениям деятельности Министерства:

1) предоставление государственных услуг (функций);

2) предоставление мер социальной поддержки;

3) осуществление регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания; регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты в Калининградской области;

- 4) рассмотрение обращений и запросов;
- 5) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;
- 6) взаимодействие с внутренним клиентом;
- 7) иные функции, услуги, сервисы.

6. В рамках каждого направления деятельности указываются:

- 1) наименование конкретного процесса;
- 2) точки взаимодействия с внешним клиентом;
- 3) точки взаимодействия с внутренним клиентом;
- 4) удовлетворяемые потребности внешнего клиента;
- 5) удовлетворяемые потребности внутреннего клиента;
- 6) особенности взаимодействия с внешним клиентом;
- 7) особенности взаимодействия с внутренним клиентом.

7. Цифровыми точками взаимодействия с внешним или внутренним клиентом являются:

1) официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://social.gov39.ru> (далее – официальный сайт Министерства), который:

– проектируется с учетом потребностей, возможностей и особенностей внешних или внутренних клиентов;

– преимущественно отображает услуги (функции, сервисы) в зависимости от профиля клиентского сегмента и жизненной ситуации;

– предоставляет возможность направления обратной связи в отношении любого действия, совершенного на официальном сайте Министерства;

– предоставляет возможность оценить предоставление (исполнение) государственных услуг (функций), мер социальной поддержки, осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания, осуществления государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты в Калининградской области, рассмотрения обращений (запросов), обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

2) социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

– размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства;

– обеспечивают взаимодействие с внешним или внутренним клиентом в случаях официального обращения внешнего или внутреннего клиента, упоминания Министерства, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

– содержат шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии внешних или внутренних клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения и должны своевременно актуализироваться;

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

– предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении

письма (сообщения));

– представлять исчерпывающий ответ на обращение, установлено четкое понимание потребностей внешнего или внутреннего клиента, принадлежность к клиентскому сегменту, история его обращений, сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

– разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения внешних или внутренних клиентов;

– реализовывать функционал быстрой обратной связи внешних или внутренних клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи;

4) прием документов в Министерстве, в том числе посредством системы электронного документооборота (СЭД «Дело»), информационного терминала с доступом к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

5) онлайн-опросы внешних и внутренних клиентов.

8. Офлайн-точки в рамках взаимодействия:

1) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи, в том числе посредством колл-центра:

– количество переключений на других сотрудников для решения вопроса внешнего или внутреннего клиента не должно превышать двух переключений;

– использование техник активного слушания;

– разработка (актуализация) и использование скриптов разговоров для ответов на типовые обращения внешних или внутренних клиентов;

2) личный прием должностными лицами Министерства;

3) офлайн-опросы внешних и внутренних клиентов;

4) информационный стенд в зоне приема Министерства.

9. Удовлетворяемыми потребностями внешнего или внутреннего клиента для каждой точки взаимодействия являются:

1) получение информации внешним или внутренним клиентом, в том числе о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;

2) получение консультации внешним или внутренним клиентом;

3) получение форм документов внешним или внутренним клиентом;

4) представление заявления, обращения, запроса, документов внешним или внутренним клиентом;

5) получение результата, ответа, разъяснения внешним или внутренним клиентом;

6) предоставление объектов для осмотра (проверки);

7) предоставление обратной связи внешним или внутренним клиентом;

8) получение результата рассмотрения обратной связи внешним или внутренним клиентом;

9) другие удовлетворяемые потребности внешнего или внутреннего клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

### **Глава 3. Внесение изменений в перечень точек взаимодействия, актуализация клиентских сегментов и их удовлетворяемых потребностей**

10. Актуализация перечня точек взаимодействия, клиентских сегментов и их удовлетворяемых потребностей проводится при внесении изменений в регламентирующие предоставление государственных услуг (функций) и мер социальной поддержки документов, иных полномочий Министерства по направлениям деятельности, но не реже 1 раза в год (при наличии изменений в перечне точек взаимодействия) по следующему алгоритму:

1) сбор сведений от руководителей структурных подразделений Министерства по установленной форме перечня точек взаимодействия, согласованных с курирующим заместителем министра социальной политики Калининградской области;

2) внесение информации в перечень точек взаимодействия в соответствии с требованиями к заполнению;

3) утверждение актуализированного перечня точек взаимодействия министром социальной политики Калининградской области;

4) в течение 10 рабочих дней со дня внесения изменений размещение для общего доступа обновленного перечня точек взаимодействия в специальном разделе официального сайта Министерства;

5) информирование руководителей структурных подразделений Министерства о завершении актуализации;

6) архивация предыдущей версии перечня точек взаимодействия, ведение дневника изменений.

Министр социальной политики  
Калининградской области



А.В. Майстер

Приложение  
к Порядку ведения перечня точек  
взаимодействия с внешними и внутренними  
клиентами в Министерстве социальной  
политики Калининградской области,  
утвержденного приказом  
Министерства социальной политики  
Калининградской области  
от 02 ноября 2024 года № 78-ИПА

ФОРМА

**Перечень  
точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами  
Министерства социальной политики Калининградской области**

№	Направление деятельности	Наименование услуги, функции, сервиса	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности внешнего или внутреннего клиента	Особенности взаимодействия с внешним или внутренним клиентом
1	2	3	4	5	6

Министр социальной политики  
Калининградской области



А.В. Майстер