



Министерство образования и науки Курской области

П Р И К А З

от 25.06.2024 № 1-903

г. Курск

**Об утверждении Порядка ведения точек взаимодействия
с внешним и внутренним клиентами
Министерства образования и науки Курской области**

В связи с реализацией в Курской области федерального проекта «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и внедрением принципов клиентоцентричности, а также на основании приказа Министерства образования и науки Курской области от 12.10.2023 № 1-1883 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Курской области»,

приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами Министерства образования и науки Курской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра образования и науки Курской области А.Н. Кабана.
3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий
обязанности министра

Т.А. Сорокина

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства образования
и науки Курской области
от «25» 06 2024 года
№ 1-903

ПОРЯДОК
ведения перечня точек взаимодействия
с внешним и внутренним клиентами
Министерства образования и науки Курской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет алгоритм ведения Перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами в рамках выполнения мероприятий, предусмотренных Планом мероприятий («Дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве образования и науки Курской области (далее – Перечня, Министерство), утвержденным приказом Министерства от 12.10.2023 № 1-1883.

1.2. Основная цель формирования и ведения Перечня в Министерстве – определение услуг, сервисов и функций, в рамках предоставления которых осуществляется взаимодействие с внешним и внутренними клиентами, для установления уровня удовлетворенности клиента при взаимодействии с Министерством.

1.3. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:
выстраивание эффективного взаимодействия Министерства с внешними и внутренними клиентами, а также взаимодействие между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного взаимодействия;
формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

1.4. Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами регулирует вопросы включения, исключения государственных услуг, сервисов и функций в перечень и утверждается внутриведомственным актом Министерства.

2. Используемые понятия и определения.

2.1. **Внешний клиент** - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством и подведомственными учреждениями и организациями с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций исполнительными органами.

Внутренний клиент - работник и (или) сотрудник Министерства или подведомственного учреждения, организации, имеющий обязательства трудового

характера, деятельность которого направлена на удовлетворение потребностей внешних клиентов.

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников, работников исполнительных органов.

Объект обратной связи — процессы и (или) операции исполнительных органов по предоставлению услуг/сервисов, осуществлению государственной деятельности, предоставлению мер государственной поддержки, исполнению обязательств перед сотрудниками.

Онлайн-каналы - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации.

Офлайн-каналы - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Точки взаимодействия:

Онлайн-точки - точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с ведомством, подведомственными организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Офлайн-точки - физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством, подведомственными организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие.

Сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при оказании услуг, мер государственной поддержки, осуществлении государственных функций.

Услуга – деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых ведомством, подведомственными организациями.

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

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

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на онлайн-точки и офлайн-точки.

3.2. К онлайн - точкам взаимодействия Министерства, подведомственных учреждений и организаций относятся:

официальный сайт Министерства;

электронная почта Министерства komobr@rkursk.ru;

официальный сайт АУ КО «МФЦ» (<https://mfc-kursk.ru>);
федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>),
«Региональный портал государственных услуг»;
АИС «Обращения граждан» <http://1.8.6.75/>;
страницы в социальных сетях:
VK <https://vk.com/komobr46>
Одноклассники <https://ok.ru/minobrnauki46>;
публичный канал в мессенджере Telegram <https://t.me/komobr46>;
система электронного документооборота СЭД «Дело»;
видеоконференцсвязь (ВКС);
внутренняя локальная сеть.

3.3. К офлайн-точкам взаимодействия Министерства, подведомственных учреждений и организаций относятся:

телефонная связь;
почтовая связь;
места организации личного приема граждан в Министерстве;
места приема документов в филиалах автономного учреждения Курской области «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»;
кабинеты внутренних клиентов;
рабочее место внутренних клиентов;
личное взаимодействие.

3.4. Общие требования к онлайн-точкам взаимодействия с клиентами:

а) размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства и подведомственных учреждений и организаций;

б) обеспечивают взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента;

в) являются общедоступными и бесплатными для загрузки;

г) обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;

д) предоставляют обратную связь в отношении любого действия, совершенного на официальном сайте Министерства и подведомственных учреждений;

е) 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);

ж) предоставляют возможность оценить удовлетворенность услугами (функциями, сервисами), работой официального сайта (портала) Министерства и подведомственных учреждений и организаций;

з) содержат шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения и должны своевременно актуализироваться;

и) содержат в ответе активную ссылку на прохождение онлайн-опроса уровня удовлетворенности клиента для организации сбора обратной связи.

3.5. Общие требования к офлайн-точкам взаимодействия с клиентами:

При **личном взаимодействии** либо **посредством телефонной связи**, сотрудник обязан:

поприветствовать клиента;

в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;

внимательно выслушать клиента;

отвечать на вопросы клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме;

выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив клиента подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;

при невозможности решить вопрос на месте, перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;

не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для клиента терминов, не допускать в разговоре с клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам клиента.

Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился клиент, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы клиенту не пришлось обращаться повторно.

При проведении консультации сотрудник четко и доходчиво отвечает на вопросы клиента, при необходимости кратко излагает суть в письменном виде или дает возможность клиенту самому записать основные ответы.

Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к клиенту.

Ответы на **письменные обращения, запросы** клиентов оформляются на официальном бланке Министерства.

Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

Недопустимо наличие в ответе орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии.

Если в обращении или запросе отсутствует информация, необходимая для подготовки мотивированного и достоверного ответа, дополнительные сведения уточняются в рабочем порядке.

Текст ответа желательно поместить на одной-двух страницах.

Ответ на обращение с согласия клиента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Порядок формирования Перечня

4.1. Перечень формируется с учетом сформированного Министерством реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

4.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, с учетом сформированного Министерством, подведомственными учреждениями и организациями реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

4.3. Формирование Перечня осуществляется Рабочей группой по внедрению клиентоцентричности в Министерстве.

4.4. Рабочая группа:

1) организует работу в Министерстве и подведомственных учреждениях и организациях по формированию и ведению Перечня;

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

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

4.5. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы).

4.6. С учетом осуществляемых Министерством, подведомственными учреждениями и организациями функций, оказываемых услуг, предоставляемых сервисов, Перечень должен включать информацию по каждому процессу взаимодействия

с внешним клиентом:

1) предоставление услуг (сервисов);

2) кадровый блок;

3) осуществление государственного контроля (надзора);

4) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;

5) рассмотрение обращений и запросов;

с внутренним клиентом:

1) взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно – технического обеспечения;

2) взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности;

3) взаимодействие со структурными подразделениями Министерства, государственными органами и организациями (кадровый блок);

4) организация должностного роста в Министерстве (кадровый блок);

5) взаимоотношение в коллективе (кадровый блок);

6) рассмотрение запросов и обращений в кадровую службу (кадровый блок);

7) взаимодействие в рамках процесса нормотворчества и оформления, исполнения договоров (кадровый блок);

4.7. 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.

4.8. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

а) положений нормативных правовых актов, регулирующих оказание услуг, предоставление мер государственной поддержки, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов и других осуществляющих функций, и предоставляемых сервисов;

б) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для оказания услуги, осуществления функции, предоставления сервиса;

в) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия;

г) распорядительного действия (поручения, резолюции, иное).

4.9. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента):

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

2) получение консультации;

3) получение форм документов;

4) представление заявления, обращения, запроса, документов;

5) получение результата, ответа, разъяснения;

6) предоставление объектов для осмотра (проверки);

7) предоставление обратной связи;

8) получение результата рассмотрения обратной связи;

9) другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

4.10. Необходимо избегать формального подхода при:

а) выявлении точек взаимодействия с клиентом;

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

4.11. 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).

4.12. Если в распорядительных документах Министерства и подведомственных учреждений указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то Перечень формируется

исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов, осуществляемых в ней действий.

4.13. 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 Министерства и подведомственных учреждений и организаций посредством офлайн-каналов 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 Министерством и подведомственными учреждениями и организациями в разрезе оказанных услуг.

5. Контроль и отчетность

5.1. Ведение перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами подлежит контролю со стороны рабочей группы, руководителей структурных подразделений Министерства.

5.2. Уполномоченные лица обязаны предоставлять актуализированные сведения о точках взаимодействия, имеющих в Министерстве, подведомственных учреждениях и организациях.

6. Заключительные положения.

6.1. Перечень утверждается приказом Министерства образования и науки Курской области.

6.2. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на общем файловом хранилище или в электронной среде взаимодействия Министерства, подведомственных учреждений и организаций, осуществляющих взаимодействие с внешним и внутренним клиентами.

6.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- 1) включения (исключения) в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства услуг, функций, сервисов;
- 2) изменения вида точки взаимодействия;
- 3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

6.4. Руководители структурных подразделений обязаны своевременно представлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

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