



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

«17» сентября 2024 года

№ 149-НПА

г. Новосибирск

**Об утверждении Порядка взаимодействия с внешним клиентом при рассмотрении обращений и запросов в министерстве экономического развития Новосибирской области**

В целях совершенствования деятельности министерства экономического развития Новосибирской области при взаимодействии с физическими и юридическими лицами при рассмотрении запросов и обращений, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства экономического развития Новосибирской области, а также в целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с внешним клиентом при рассмотрении обращений и запросов в министерстве экономического развития Новосибирской области

Министр

Л.Н. Решетников

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства  
экономического развития  
Новосибирской области  
от «17» сентября 2024 г. № 149-НПА

**ПОРЯДОК**  
**взаимодействия с внешним клиентом при рассмотрении обращений и запросов**  
**в министерстве экономического развития Новосибирской области**

1. Настоящий Порядок разработан в целях внедрения принципов клиентоцентричного подхода, сокращения количества повторных обращений и запросов внешних клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности внешних клиентов результатами рассмотрения их обращений и запросов и принятыми по ним мерами в министерстве экономического развития Новосибирской области (далее – министерство).

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

1) жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для внешнего клиента возможность или необходимость взаимодействовать с министерством в целях удовлетворения потребностей;

2) запрос клиента – поступившее в министерство его должностному лицу в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа обращение внешнего клиента о предоставлении информации о деятельности министерства в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

3) канал взаимодействия – средства связи, с помощью которых осуществляется взаимодействие министерства с внешними клиентами (телефон, электронная почта, форма на сайте министерства, мессенджеры и другое);

4) внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством с целью удовлетворения заявленных потребностей (далее – клиент);

5) обращение клиента – поступившие в министерство или должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в министерство;

б) потребности клиента – мотивирующие факторы, побуждающие клиента обратиться в министерство с обращением (запросом);

7) точка взаимодействия – цифровые/офлайн точки взаимодействия с клиентом посредством официальных каналов взаимодействия, которые утверждены приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области».

3. Рассмотрение обращений клиента в министерстве осуществляется в соответствии с Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве экономического развития Новосибирской области, утвержденной приказом министерства от 25.11.2019 № 122 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве экономического развития Новосибирской области» (далее – Инструкция), рассмотрение запросов – в соответствии с Порядком рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области, утвержденным приказом министерства от 22.06.2018 № 63 «Об утверждении Порядка рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области» (далее – Порядок).

4. Взаимодействие с клиентом при рассмотрении обращений (запросов) основывается на следующих принципах:

1) всесторонность – полнота рассмотрения каждого из вопросов и доводов, указанных в обращении (запросе) клиента;

2) доступность – каждый клиент имеет равные права на подачу и рассмотрение обращения (запроса) с учетом индивидуальных потребностей и особенностей;

3) открытость – взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, учет обратной связи и понимание потребностей клиента;

4) понятность – представление ответов на обращения (запросы) клиентов в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

5) прозрачность – информация предоставляемая клиенту в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;

6) реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения (запросы) клиентов, а также обоснование причин, по которым обращение (запрос) клиента не может быть рассмотрено или подлежит переадресации.

5. После получения обращения (запроса) клиента, поступившего в министерство в форме электронного документа, в течение одного рабочего дня сотрудником министерства, ответственным за регистрацию обращений (запросов) клиентов, предоставляется первичная обратная связь посредством указанного канала взаимодействия с уведомлением о получении обращения (запроса).

Ответ на обращение (запрос) клиента, уведомление о переадресации, иная информация по обращению (запросу) направляются в соответствии с приказами

министерства, указанными в пункте 3 настоящего Порядка. В случае, если клиент указал дополнительный канал взаимодействия, ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу коммуникации.

6. Сотрудник министерства, получивший на рассмотрение обращение (запрос) клиента, обеспечивает его рассмотрение объективно, всесторонне и своевременно.

Сотрудник министерства, получивший на рассмотрение обращение (запрос) клиента, вправе уточнить у клиента способом, позволяющим подтвердить содержание представленной клиентом дополнительной информации, информацию, необходимую для подготовки мотивированного и достоверного ответа на обращение (запрос) клиента, при отсутствии оснований для недачи ответа, предусмотренных пунктом 20 Инструкции, отказа в предоставлении информации, предусмотренных пунктом 12 Порядка.

7. Из содержания ответа на обращение (запрос) клиента должно следовать, что вопрос клиента, изложенный в обращении (запросе):

- 1) уже решен;
- 2) будет решен в определенные сроки;
- 3) может быть решен, но точных сроков нет;
- 4) не может быть решен.

8. Ответ на обращение (запрос) клиента начинается с уважительного обращения к клиенту: «Уважаемый Имя Отчество!» (в случае, если в обращении указано полное имя и отчество клиента) либо «Уважаемый ИМЯ!» (если клиент не указал отчество или отчество отсутствует).

В первом абзаце ответа излагается вопрос, который был рассмотрен, с указанием на областной исполнительный орган Новосибирской области, должностное лицо, в адрес которого клиент направлял обращение (запрос), на которое дается ответ.

Текст ответа на обращение (запрос) оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, исключая специальные термины и иностранные слова, в соответствии с Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 01.11.2010 № 345 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», и Инструкцией по документационному обеспечению министерства экономического развития Новосибирской области, утвержденной приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 25.05.2012 № 47 «Об утверждении инструкции по документационному обеспечению министерства экономического развития Новосибирской области».

9. Обращение (запрос) клиента, поступившие в письменном виде в министерство через любую точку взаимодействия и требующее ответа по существу, при регистрации и даче поручения должны квалифицироваться по теме обращения.

10. В тексте ответа на обращение (запрос) клиента должна содержаться отметка об оценке удовлетворенности.

Отметка об оценке удовлетворенности включает текстовый модуль с просьбой оценить работу министерства и предусматривает активную ссылку и QR-код со ссылкой на онлайн-форму сбора обратной связи, размещенную на платформе обратной связи (далее – ПОС).

Отметка об оценке удовлетворенности располагается от левой границы текстового поля через два интервала выше отметки об исполнителе и печатается шрифтом № 10.

Отметку об оценке удовлетворенности оформляют следующим образом:

«

Для оценки уровня Вашей удовлетворенности при взаимодействии с Минэкономразвития НСО при подаче и рассмотрении Вашего обращения просим Вас пройти краткий опрос удобным для Вас способом: <https://pos.nso.ru/poll/3/644?de=1822&di=1823>



».

Для клиентов, обратившихся очно в министерство, также предоставляется возможность оставить обратную связь посредством перехода по QR-коду (ссылке) или заполнения анкеты обратной связи на бумажном носителе, согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

11. Для изучения отношения клиентов к действующим в министерстве механизмам рассмотрения обращений (запросов) в целях повышения уровня клиентоцентричности в министерстве формируется система обратной связи.

Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений (запросов) и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в министерство.

12. Сбор данных обратной связи от клиентов осуществляется министерством в устной или письменной форме посредством:

1) направления в министерство заполненных онлайн-форм, размещенных на ПОС;

2) обращения в министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта министерства (<https://economy.nso.ru/priem/set-appeal>);

3) направления обращения по почтовому адресу: 630007, г. Новосибирск, ул. Красный проспект, д. 18;

4) направления обращения по адресу электронной почты ([mineconomy@nso.ru](mailto:mineconomy@nso.ru));

5) прямого обращения в министерство на личном приеме;

6) направления обращения через форму прямой связи Инвестиционного портала Новосибирской области (<https://invest.nso.ru/ru>), Экспортного портала Новосибирской области (<https://export.nso.ru/ru>), Туристического портала Новосибирской области (<https://turizm.nso.ru/ru>);

7) направления обращения через сообщение в официальной группе министерства в социальных сетях: «ВКонтакте» (<https://vk.com/mineconomy>) и «Одноклассники» (<https://ok.ru/minekon/topic/155869823411011>);

8) участия в опросах, размещенных на официальных страницах министерства в социальных сетях;

9) участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам (только в отношении тех лиц, которые выразили согласие на участие в данных мероприятиях);

10) участия клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования министерства;

11) обращения в министерство по телефону: 8 (383) 238-66-81.

Сбор данных обратной связи клиентов ведется на постоянной основе путем проведения опроса по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

13. Ежеквартально структурные подразделения министерства, взаимодействующие с клиентами при рассмотрении обращений (запросов) клиентов в точках взаимодействия, утвержденных приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области», направляют в структурное подразделение министерства, уполномоченное по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – ответственное подразделение), информацию по форме, согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

14. В целях выявления уровня удовлетворенности клиентов министерства ответственным подразделением осуществляется ежеквартальный анализ обращений (запросов) клиентов на основании собранных в соответствии с пунктом 12 настоящего Порядка данных обратной связи, информации, полученной в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка (далее – анализ).

Анализ проводится по следующим параметрам:

1) количество обращений и запросов, поступивших по всем каналам взаимодействия, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

2) основные причины обращений и запросов;

3) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения (запроса) до момента ответа клиенту).

4) количество удовлетворительных отзывов от общего числа внешних клиентов, оставивших обратную связь;

5) количество и доля неудовлетворенных обращений и запросов (количество обращений и запросов, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений и запросов).

Информация, полученная по результатам анализа носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

15. Результаты анализа обрабатываются ответственным подразделением в соответствии с Единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, утвержденным протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024 (далее – Единый порядок).

По результатам анализа ответственным подразделением составляется отчет об уровне удовлетворенности клиентов действующими в министерстве механизмами рассмотрения обращений и запросов клиентов по форме согласно Приложению № 2 к Единому порядку и разрабатываются инструктивные материалы и разъяснения для сотрудников (при необходимости).

---

Приложение № 1  
к Порядку взаимодействия с внешним  
клиентом при рассмотрении обращений и  
запросов в министерстве экономического  
развития Новосибирской области

**ФОРМА**

**опроса для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов  
действующими в министерстве экономического развития Новосибирской  
области механизмами рассмотрения обращений и запросов**

**БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ**

1(11)<sup>1</sup>. Тип обращения, *единственный выбор*

1. Заявление
2. Предложение
3. Жалоба

4. Запрос информации о деятельности органа власти

2(12). Точка взаимодействия, *исчерпывающий перечень точек взаимодействия,*  
*единственный выбор* \_\_\_\_\_

3(13). Наименование органа власти, *исчерпывающий перечень органов власти,*  
*единственный выбор* \_\_\_\_\_

4(14). Муниципальный район или городской округ \_\_\_\_\_

5(15). Способ контакта, *единственный выбор* \_\_\_\_\_

1. Обращение при личном приеме руководителем органа власти,  
уполномоченным должностным лицом

2. Личное обращение в общественную приемную Губернатора области

3. Личное обращение в орган власти

4. Письменное обращение на имя Губернатора, поданное через общественную  
приемную Губернатора области

5. Письменное обращение на личном приеме руководителем органа власти,  
уполномоченным должностным лицом

6. Письменное обращение в орган власти

7. Устное обращение по справочному телефону общественной приемной  
Губернатора области

---

<sup>1</sup> Нумерация в скобках предназначена для внесения ответов внешнего клиента, заполнившего анкету обратной связи на бумажном носителе, на платформу обратной связи структурным подразделением министерства экономического развития Новосибирской области, уполномоченным по внедрению клиентоцентричности в министерстве экономического развития Новосибирской области.



8. Устное обращение по справочному телефону органа власти
  9. Онлайн на Госуслугах, через мобильное приложение Госуслуг
  10. Онлайн на сайте общественной приемной Губернатора области
  11. Онлайн на сайте органа власти
  12. Направление письменного обращения по адресу электронной почты в общественную приемную Губернатора области
  13. Направление письменного обращения по адресу электронной почты в орган власти
  14. Направление sms-сообщения в общественную приемную Губернатора области
  15. Направление sms-сообщения в орган власти
  16. Обращение через социальные сети, мессенджеры
- 6(16). Дата и время получения ответа на обращение / заполнения анкеты \_\_\_\_\_
- 7(17). Результат обращения в орган власти: был ли получен ответ на Ваше обращение, *единственный выбор*
1. Да, ответ был получен
  2. Был получен отказ в рассмотрении обращения

## **БЛОК 2. ОЦЕНКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

8(21). Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с органом власти по вопросу Вашего обращения:

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

9(22). *Вопрос задается тем, кому было отказано в рассмотрении обращения (Вопрос 7(17), подсказка 2).* После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин отказа в будущем:

1. Да
2. Нет

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая: \_\_\_\_

10(23). Насколько просто Вам было получить полную информацию о порядке подачи обращения, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_

11(24). *Вопрос задается тем, кто направлял обращение офлайн (Вопрос 5(15), подсказки 1, 2, 3, 4, 5)* Насколько просто Вам было подать обращение/ дозвонится по справочному телефону/ попасть на прием к специалисту, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_

12(25). *Вопрос задается тем, кто направлял обращение офлайн (Вопрос 5(15), подсказки 1, 2, 3, 4, 5)* Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации в процессе рассмотрения обращения, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_

13(26). *Вопрос задается тем, кто направлял обращение офлайн (Вопрос 5(15), подсказки 1, 2, 3, 4) Насколько удобно для Вас расположено место подачи обращения, шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_

14(27). *Вопрос задается тем, кто направлял обращение онлайн (Вопрос 5(15), подсказки 6, 7, 8). Насколько понятным и удобным для Вас было оформление и подача обращения в электронном виде, шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_

15(28). *Вопрос задается тем, кто направлял обращение онлайн (вопрос 5(15), подсказки 7, 8). Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе рассмотрения Вашего обращения, шкала от 1 до 5, единственный выбор*

16(29). *Насколько Вы удовлетворены сроком рассмотрения обращения, шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_

17(30). *Насколько понятным был ответ на Ваше обращение, шкала от 1 до 5, единственный выбор* \_\_\_\_

*В случае, если оценка по вопросам 3-10 (23-30) составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос: Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись. Впишите.*\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Порядку взаимодействия с внешним клиентом при  
рассмотрении обращений и запросов в министерстве  
экономического развития Новосибирской области

**ИНФОРМАЦИЯ**

**об уровне удовлетворенности внешних клиентов результатами рассмотрения обращений и запросов,  
поступивших на рассмотрение в \_\_\_\_\_**

(структурное подразделение министерства)

за период \_\_. \_\_.20\_\_ - \_\_. \_\_.20\_\_

Группа процессов <sup>1</sup>	Вид канала связи (онлайн/офлайн)	Источник обратной связи	Общее количество клиентов, взаимодействовавших с министерством за отчетный период, человек	Количество клиентов, оставивших обратную связь, человек	Доля граждан, оставивших обратную связь, %	Количество удовлетворительных отзывов от общего числа, оставивших обратную связь	Общий уровень удовлетворенности, %
	...	...	...	...	...	...	...

Руководитель структурного подразделения \_\_\_\_\_  
(подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

<sup>1</sup> В соответствии с Перечнем точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области».