



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ КОМИ-ПЕРМЯЦКОГО ОКРУГА
ПЕРМСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

19.09.2024

№ 50-01-05-62

Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 г. № 316 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», в соответствии с Планом мероприятий («Дорожной картой») по внедрению принципов клиентоцентричности в Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Глава Коми-Пермяцкого округа –
министр Пермского края

А.В. Плотников

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
по делам Коми-Пермяцкого
округа Пермского края
от 19.09.2024 № 50-01-05-62

**Порядок
взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации
о деятельности Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа
Пермского края**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края (далее соответственно - Порядок, Министерство) разработан с целью внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

1.2. Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

внутренний клиент - сотрудник Министерства, осуществляющий взаимодействие с внешними клиентами Министерства;

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;

структурное подразделение Министерства - группа внутренних клиентов, осуществляющих свою профессиональную деятельность в соответствии с полномочиями Министерства, установленными постановлением Правительства Пермского края от 14 февраля 2014 г. № 82-п «Об утверждении Положения о Министерстве по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края»;

коммуникация - процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов - основной фактор взаимодействия внутренних и(или) внешних клиентов;

клиентоцентричный подход - подход, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия Министерства с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением

превзойти его ожидания;

сообщение (в форме обращения и/или запроса) - направленная внутренним и(или) внешним клиентом информация, содержащая в себе сведения о проблеме, требующей решения в соответствии с клиентоцентричным подходом. В сообщении должны содержаться комментарии внутреннего и(или) внешнего клиента, а также должны быть прикреплены фотоматериалы и(или) копии документов, подтверждающих наличие проблемы (при наличии);

пользователь - внутренний и(или) внешний клиент, обращающийся в Министерство по вопросам обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства;

цифровые точки - точки на цифровой платформе, в которых клиенты могут взаимодействовать с Министерством посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

точки взаимодействия - официальный сайт, мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в Министерстве;

офлайн-точки - физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством;

онлайн-опрос - метод сбора информации по оценке, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации клиента с должностными лицами Министерства;

уровень клиентоцентричности - измеримая оценка степени внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве.

1.3. При реализации Порядка применяются следующие принципы:

обеспечение создания комфортных условий для реализации клиентом потребностей;

интересы клиента - основы для проектирования новых и реинжиниринга существующих сервисов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства;

обеспечение беспрепятственного доступа к информации о деятельности Министерства;

простота и понятность последовательности процедуры получения информации о деятельности Министерства;

удобство, скорость, простота, необременительность, минимизация затрат доступа клиента к информации о деятельности Министерства.

Ключевые точки взаимодействия с внешними и внутренними клиентами определяются в соответствии с приказом Министерства от 14 февраля 2024 г. № 50-01-05-9 «Об утверждении Порядка ведения Министерством перечня точек

взаимодействия с внешним и внутренним клиентом».

1.4. Правовыми основами взаимодействия с клиентом являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

приказ Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края от 27 апреля 2016 г. № СЭД-50-01-05-30 «Об утверждении Перечня информации о деятельности Министерства, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края от 18 августа 2020 г. № СЭД-50-01-05-24 «О назначении должностного лица, ответственного за работу с информацией, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

приказ Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края от 23 мая 2022 г. № 50-01-05-40 «Об официальном сайте Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Общие требования к взаимодействию с клиентами

2.1. Взаимодействие с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства осуществляется посредством:

формирования и размещения информации о деятельности Министерства на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Сайт, сеть Интернет);

проведения онлайн-опросов на Сайте в сети Интернет;

формирования и размещения информации о деятельности Министерства на официальной странице Министерства в социальных сетях.

2.2. У клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости получения информации о деятельности Министерства посредством сети Интернет вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

2.3. Размещение и актуализация информации на Сайте осуществляется в соответствии с нормативными-правовыми актами, указанных в пункте 1.4 настоящего Порядка.

III. Организация обратной связи с клиентом

3.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства в целях повышения уровня клиентоцентричности.

3.2. Система обратной связи включает приём (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

направления обращения через сообщение в официальных группах Министерства в социальных сетях;

участие в онлайн-опросах.

3.3. Онлайн-опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

3.4. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства, официальных страницах Министерства в социальных сетях.

IV. Формы и сроки контроля

4.1. Контроль за реализацией сотрудниками Министерства настоящего Порядка осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства.

4.2. Формой контроля за выполнением сотрудниками Министерства настоящего Порядка осуществляется путем проведения ежегодно мониторинга уровня удовлетворенности клиентов по результатам онлайн-опроса, проводимого на Сайте в сети Интернет по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Приложение
к Порядку взаимодействия с клиентом
в рамках обеспечения доступа к
информации о деятельности Министерства
по делам Коми-Пермяцкого округа
Пермского края

ФОРМА

Оценка удовлетворенности клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края

1. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства по делам Коми-Пермяцкого округа Пермского края? (Несколько вариантов ответов)

- 1) Официальный сайт Министерства
- 2) Официальная страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»
- 3) Официальная страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»
- 4) Другое (укажите)

2. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (Один ответ)

Наименование ресурса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Не пользуюсь	Затрудняюсь ответить
Официальный сайт Министерства				
Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»				
Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»				

3. Удаётся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах? (Один ответ)

Наименование ресурса	Да	Нет	Загрудняюсь ответить
Официальный сайт Министерства			
Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»			
Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»			

4. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ)

Наименование ресурса	Оценка от 1 до 5
Официальный сайт Министерства	
Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»	
Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»	

5. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Министерства? (Открытый вопрос)

6. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Министерства? (Открытый вопрос)

7. Какая информация наиболее востребована Вами на официальном сайте Министерства и на страницах Министерства в социальных сетях? (Открытый вопрос)

8. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц официального сайта Министерства и страниц Министерства в социальных сетях? (Открытый вопрос)

9. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности Министерства? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. (Один ответ)

Наименование ресурса	Оценка от 1 до 5
Официальный сайт Министерства	
Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»	
Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»	

10. Ваш статус (Один ответ)

- 1) Гражданин (физическое лицо)
- 2) Представитель юридического лица
- 3) Представитель общественного объединения
- 4) Представитель государственного органа
- 5) Представитель органа местного самоуправления
- 6) Представитель средств массовой информации
- 7) Иной статус (укажите)

11. Ваш пол (Один ответ)

- 1) Мужской
- 2) Женский

12. Ваш возраст (Один ответ)

- 1) 18-25 лет
- 2) 26-35 лет
- 3) 36-45 лет
- 4) 46-55 лет
- 5) 56-65 лет
- 6) 66 лет и старше

13. Ваше образование (Один ответ)

- 1) Основное общее

- 2) Среднее общее
- 3) Среднее профессиональное
- 4) Высшее
- 5) Незаконченное высшее