



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 18.01.2024 № 1-3.11-24/24

г. Южно-Сахалинск

**Об утверждении Порядка ведения министерством социальной защиты
Сахалинской области перечня точек взаимодействия с внешним
и внутренним клиентами**

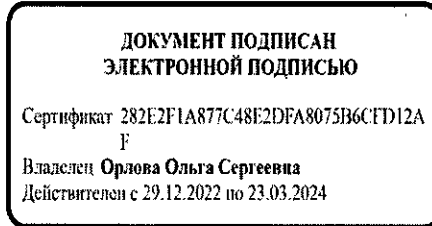
С целью реализации Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Сахалинской области, утвержденного распоряжением Правительства Сахалинской области от 29.09.2023 № 805-р «О внедрении принципов и стандартов клиентоцентричности в Сахалинской области» и пунктов 3.1.1, 3.2.1, 3.3.1, 3.4.1, 3.5.1, 3.6.1, 3.7.1, 3.8.1, 3.9.1 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства социальной защиты Сахалинской области по внедрению стандартов клиентоцентричности в Сахалинской области, утвержденного распоряжением министерства социальной защиты Сахалинской области от 23.10.2023 № 662 , **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить Порядок ведения министерством социальной защиты Сахалинской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (прилагается).

2. Опубликовать настоящий приказ на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и разместить на официальном сайте министерства социальной защиты Сахалинской области.

3. Настоящий приказ вступает в силу по истечении 10 дней со дня его официального опубликования.

Министр социальной защиты
Сахалинской области



О.С. Орлова

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства
социальной защиты
Сахалинской области
№ 1-3.11-24/24 от 18.01.2024

**ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ САХАЛИНСКОЙ
ОБЛАСТИ ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНЕШНИМ
И ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТАМИ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности министерства социальной защиты Сахалинской области (далее – министерство) и подведомственных министерству учреждений (далее – подведомственные учреждения) в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее - Перечень).

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия министерства и подведомственных учреждений с внешними клиентами и внутренними клиентами, а также взаимодействие между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;

2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

2. Используемые понятия и определения

2.1. Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством и подведомственными учреждениями с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. 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.

2.3. Внутренний клиент - государственные гражданские служащие министерства, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими министерства, работники подведомственных учреждений.

2.4. Сервис - услуга, функция или их часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем, направленные на улучшение опыта взаимодействия клиента с министерством, подведомственными учреждениями и (или) учреждениями, уполномоченными на взаимодействие.

2.5. Точки взаимодействия - официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в министерстве, подведомственных учреждениях, организациях, уполномоченных на взаимодействие, обособленные организации, где в режиме одного окна предоставляются услуги и сервисы клиентам (многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры и другие), места длительного нахождения (школы, больницы и другие).

2.6. Услуга - деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об учреждениях предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых министерством, подведомственными учреждениями.

2.7. Функция - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий министерством,

осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом.

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

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

2.10. Жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с министерством, подведомственными учреждениями и (или) организациями, уполномоченными на взаимодействие, в целях получения услуг и сервисов.

2.11. Клиентский сценарий - последовательность действий клиентов или иных субъектов взаимодействия в рамках получения услуг (функций), в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути.

2.12. Клиентский путь - последовательность действий клиента, которые он осуществляет с момента возникновения ожидания (потребности) до момента удовлетворения ожидания (потребности), в том числе при взаимодействии с сервисами.

2.13. Профиль клиента - совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

2.14. Клиентский опыт - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде

совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций клиента (результат взаимодействия).

2.15. Потребность клиента - необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг (функций, сервисов).

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

2.17. Проактивное оказание (осуществление, предоставление) услуг (функций, сервисов) - оказание (осуществление, предоставление) клиенту набора услуг (функций, сервисов) для удовлетворения его потребностей без подачи клиентом запроса на получение указанных услуг (функций, сервисов) при наступлении жизненной ситуации.

3. Порядок формирования Перечня

3.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом сформированного министерством реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

3.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, лицом (лицами), назначенным(и) министром проактивноответственным(и) за формирование Перечня (далее - уполномоченное лицо).

3.3. Уполномоченное лицо:

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

2) осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень министерства и подведомственных учреждений 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.

3.4. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями исполнительных органов области, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы).

3.5. С учетом осуществляемых министерством и подведомственными учреждениями функций, оказываемых услуг, предоставляемых сервисов Перечень должен формироваться отдельно по каждому направлению деятельности:

- 1) предоставление государственных услуг;
- 2) предоставление мер государственной поддержки;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) рассмотрение обращений и запросов;
- 5) обеспечение доступа к информации о деятельности исполнительного органа области;
- 6) организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником);
- 7) иные функции, услуги, сервисы.

В рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции, оказываемой услуге, предоставляемому сервису должны быть определены точки взаимодействия.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, также подлежат учету.

3.6. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- 1) положений нормативных правовых актов, регулирующих оказание услуг, предоставление мер государственной поддержки, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов и других осуществляемых функций и предоставляемых сервисов;
- 2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных

документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для оказания услуги, осуществления функции, предоставления сервиса;

3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

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

3.7. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в министерство и подведомственные учреждения и учреждения, уполномоченной на взаимодействие, в данной точке взаимодействия:

- 1) получение информации;
- 2) получение консультации;
- 3) получение форм документов;
- 4) представление заявления, обращения, запроса, документов;
- 5) получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- 6) получение результата, ответа, разъяснения;
- 7) предоставление объектов для осмотра (проверки);
- 8) предоставление обратной связи;
- 9) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 10) другие удовлетворяемые потребности клиента.

Необходимо избегать формального подхода при выявлении точек взаимодействия с клиентом, рассмотрения в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса). Рекомендуется учитывать также точки взаимодействия, предшествующие поступлению обращения (запроса).

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).

Если в правовых актах министерства и подведомственных учреждений 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.

3.8. 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 учреждений, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-каналах 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 учреждениями, уполномоченными на взаимодействие, в разрезе оказанных услуг, предоставленных мер государственной поддержки и сервисов.

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

4.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и офлайн-точки.

4.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

1) официальные сайты (порталы) исполнительных органов области, подведомственных им учреждений и учреждений, уполномоченных на взаимодействие, которые:

а) проектируются с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

б) преимущественно отображают услуги (функции, сервисы) в зависимости от профиля клиентского сегмента и жизненной ситуации клиента;

в) обеспечивают понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

г) предоставляют обратную связь в отношении любого действия, совершенного на официальном сайте (портале) министерства и подведомственных учреждений;

д) 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);

е) предоставляют возможность оценить удовлетворенность услугами (функциями, сервисами), работой официального сайта (портала) министерства и подведомственных учреждений;

ж) обладают функцией круглосуточного цифрового помощника и технической поддержки;

2) мобильные приложения, которые:

а) отвечают требованиям к официальным сайтам (порталам)

министерства и подведомственных учреждений (за исключением требования о цифровом помощнике);

б) обеспечивают возможность совмещения приложения с основными типами платформ;

в) являются общедоступными и бесплатными для загрузки;

г) обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;

д) обладают настроенной системой персональных push-уведомлений, позволяющих открывать мобильное приложение;

е) обладают возможностью отключения, настройки частоты и категории рассылки push-уведомлений;

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

а) размещаются в открытом доступе на официальных страницах министерства и подведомственных учреждений, и имеют утвержденные правила модерации;

б) обеспечивают взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания министерства и подведомственных учреждений, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

в) позволяют не превышать время ответа на обращение клиента: четырех часов для упоминаний и двух часов в случае официального обращения или комментария к записи при максимальном уровне клиентоцентричности;

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

4) чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники, которые:

а) осуществляют поиск потенциально необходимых клиенту услуг (функций, сервисов);

б) обеспечивают возможность предоставлять и отзываться согласие на проактивное оказание (осуществление, предоставление) услуг (функций,

сервисов);

в) запрашивают согласие на обработку персональных данных;

г) заполняют заявления и формы при оказании (осуществлении, предоставлении) услуг (функций, сервисов), при необходимости уточняя у клиента отсутствующую информацию;

д) отслеживают статусы прохождения клиентского сценария;

е) записывают на личный прием в министерство и подведомственные учреждения;

ж) обеспечивают оплату госпошлин и других платежей в рамках оказания (осуществления, предоставления) услуг (функций, сервисов);

з) уведомляют об оказании (осуществлении, предоставлении) услуг (функций, сервисов);

и) предоставляют возможность получения обратной связи с оператором по любому удобному для клиента каналу связи на любом этапе взаимодействия с цифровым помощником;

5) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи, в том числе с помощью голосовых помощников, кол-центров:

а) количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;

б) используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;

в) используется техника активного слушания;

г) разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;

д) роботизированные голосовые помощники должны обладать функцией распознавания речи, возможностью реагирования с помощью клавиатуры, сообщать о часах работы сотрудников и назначать консультации с ними;

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

а) предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении письма (сообщения));

б) представлять 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, история его обращений, сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

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

г) реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи;

7) личный прием по оказанию (осуществлению, предоставлению) услуг (функций, сервисов) в местах приема клиентов в режиме одного окна (многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры, учреждения инфраструктуры поддержки и другие), местах длительного нахождения (школы, больницы и другие), на котором:

а) определяется целесообразность личного приема клиентов на основании выявления и изучения потребностей клиентов;

б) внедряются правила профессионального обслуживания клиентов;

в) реализуется возможность самостоятельной записи на прием в наиболее подходящее время посредством удобного для клиента канала связи;

г) разрабатываются критерии определения группы клиентов, для которых целесообразно закрепление бесплатных персональных менеджеров;

д) демонстрируется забота об окружающей среде;

е) обеспечивается наличие электронной очереди, оборудованного детского уголка;

ж) время ожидания обслуживания при очном взаимодействии не

превышает 15 минут.

5. Заключительные положения

5.1. Перечень утверждается распоряжением министерства.

5.2. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на сайте министерства.

5.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов министерства (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительного органа области) услуг, функций, сервисов;

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

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

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

