



ПРИКАЗ

ДЕПАРТАМЕНТА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

от « 27 » апреля 2024 года № 104

г. Кострома

Об утверждении порядка взаимодействия с внешним клиентом в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», в целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области, утвержденного распоряжением заместителя губернатора Костромской области от 28 сентября 2023 года № 3/13-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый порядок взаимодействия с внешним клиентом в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области.

2. Отделу организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области:

1) разместить порядок взаимодействия с внешним клиентом в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области на официальном сайте департамента агропромышленного комплекса Костромской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) довести настоящий приказ до сведения структурных подразделений департамента агропромышленного комплекса Костромской области.

3. Ответственными за осуществление взаимодействия с внешним клиентом в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области определить:

в рамках предоставления государственных услуг – начальника отдела организации надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники департамента агропромышленного комплекса Костромской области, начальника отдела животноводства, племенной работы и перерабатывающей промышленности департамента агропромышленного комплекса Костромской области, начальника отдела правовой и кадровой работы департамента агропромышленного комплекса Костромской области;

в рамках предоставления мер государственной поддержки – начальника отдела финансовой политики и господдержки департамента агропромышленного комплекса Костромской области, начальника отдела растениеводства и технической политики департамента агропромышленного комплекса Костромской области; начальника отдела животноводства, племенной работы и перерабатывающей промышленности департамента агропромышленного комплекса Костромской области; начальника отдела развития сельских территорий и малых форм хозяйствования на селе департамента агропромышленного комплекса Костромской области, начальника отдела правовой и кадровой работы департамента агропромышленного комплекса Костромской области; начальника отдела экономики, инвестиций и финансового оздоровления предприятий департамента агропромышленного комплекса Костромской области;

в рамках осуществления государственного контроля (надзора) – начальника отдела организации надзора за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники департамента агропромышленного комплекса Костромской области;

в рамках рассмотрения обращений и запросов – начальника отдела организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области;

в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности департамента агропромышленного комплекса Костромской области – начальника отдела организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора департамента агропромышленного комплекса Костромской области Кротова Сергея Владимировича.

Директор департамента



Д.В. Петрушин

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом департамента
агропромышленного комплекса
Костромской области
от «27» апреля 2024 года № 104

Порядок
взаимодействия с внешним клиентом в департаменте
агропромышленного комплекса Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок взаимодействия с внешним клиентом в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (далее – Порядок) разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области (далее — Департамент) при предоставлении государственных услуг, мер государственной поддержки, работе с обращениями и запросами, осуществлении государственного контроля (надзора) и обеспечении доступа к информации о деятельности Департамента.

2. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

государственная услуга – деятельность по реализации функций Департамента, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Костромской области по реализации полномочий Департаментом;

меры государственной поддержки – мероприятия, направленные на развитие и стимулирование деловой активности физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей в соответствии с действующим законодательством;

внешний клиент (клиент) – гражданин Российской Федерации, а также иностранный гражданин, лицо без гражданства, юридическое лицо, крестьянские (фермерские) хозяйства без образования юридического лица или индивидуальные предприниматели, или представитель юридического лица, крестьянского (фермерского) хозяйства без образования юридического лица или индивидуального предпринимателя, который взаимодействует с Департаментом с целью удовлетворения своих потребностей;

канал взаимодействия – средства связи, с помощью которых осуществляется взаимодействие Департамента с внешними клиентами (телефон, электронная почта, официальный сайт Департамента,

информационные системы и другие);

сообщение – комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения, и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или форме электронного документа;

скрипт – описание примерного сценария для разговора между сотрудником консультационной линии и обратившимся на консультационную линию лицом в той или иной ситуации;

удовлетворенность клиента – измеримое субъективное восприятие клиентом степени удовлетворения своих потребностей.

Ключевые точки взаимодействия определяются Департаментом в соответствии с утверждаемым Департаментом Порядком ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области.

3. В соответствии со стандартом «Государство для людей» при реализации Порядка применяются следующие принципы:

обеспечение создания комфортных условий для реализации клиентом потребностей;

интересы клиента – основа для проектирования новых и реинжиниринга существующих услуг;

обеспечение беспрепятственного доступа за получением услуг вне зависимости от места нахождения клиента;

простота и понятность последовательности процедур;

упрощение языка нормативного правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специальных знаний и практического опыта взаимодействия с Департаментом;

удобство, скорость, простота, необременительность, минимизация затрат клиента при решении его потребностей;

сервисная культура, комфортная среда, высокая культура взаимодействия, понимание потребностей клиента, действия в соответствии с потребностями клиента;

результативность, рассмотрение вопросов с ориентацией на предусмотренный нормативными правовыми актами положительный результат, содействие клиенту в достижении положительного результата;

действия, влекущие отказ в приеме документов/предоставлении государственных услуг (сервисов), сопровождаются исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту повторно обратиться в Департамент для получения положительного результата;

последовательность в принятии решений и осуществлении действий, единообразии решения аналогичных запросов и действий в аналогичных ситуациях;

открытость и вовлеченность, информирование клиента по единому стандарту, обеспечение прозрачности и возможности мониторинга

клиентом процесса предоставления государственных услуг;

профессиональный подход к взаимодействию с клиентом на основе обладания сотрудниками Департамента необходимыми компетенциями, опытом в решении соответствующих задач;

достоверность документов и информации, предоставляемых клиенту, обеспечение возможности их эффективного использования;

отсутствие противоречий, ошибок, риска неправильного понимания и некорректной трактовки документа клиентом;

непрерывное совершенствование и улучшение административных процессов предоставления государственных услуг на основе результатов мониторинга и обратной связи;

жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Департамента;

ответственность сотрудников Департамента перед клиентом за несоблюдение принципов при реализации Порядка.

4. В результате реализации указанной в настоящем Порядке цели ожидаются следующие эффекты:

удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ними;

снижение издержек клиентов при взаимодействии с Департаментом за счет применения цифровых решений при предоставлении государственных услуг и мер государственной поддержки, работе с обращениями и запросами, осуществлении государственного контроля (надзора), обеспечении доступа к информации о деятельности Департамента.

Глава 2. Общие требования к взаимодействию с клиентами и применяемые для этого инструменты

5. При обращении в Департамент независимо от канала обращения клиентам должна предоставляться возможность выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации, в том числе, для получения уведомлений об изменении статусов (например, статуса рассмотрения заявления на предоставление государственной услуги, меры государственной поддержки, статуса по контрольно-надзорным мероприятиям, по рассмотрению обращения, запроса или жалобы).

В случае, если действующим законодательством предусмотрен единственный обязательный канал для коммуникации с клиентом, ему должна быть предложена возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал для коммуникации.

6. Департамент обеспечивает хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению в течение 5 лет (далее – история взаимодействия). В историю взаимодействия подлежат включению все случаи взаимодействия с Департаментом в любых точках взаимодействия,

в том числе, обращения на консультационную линию Департамента.

По запросу клиента ему должна быть предоставлена вся история взаимодействия.

7. При взаимодействии с клиентом сотруднику Департамента следует:

приветствовать клиента, проявлять вежливость;

избегать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;

не допускать архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);

объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;

обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;

минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

разъяснять сложную терминологию доступным языком;

при невозможности ее исключения из ответа;

не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов, оправданий, отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);

не допускать отписки, переадресации;

не отрицать факт проблемы без доказательств;

не допускать отсутствие решения/альтернативы.

8. При наличии устранимых причин для отказа в предоставлении государственной услуги, мер государственной поддержки (неполный пакет документов или наличие ошибок (отсутствие необходимых сведений) в запросе (заявлении) и др.) в течение 24 часов после выявления указанных проблем осуществляется связь с клиентом с предложением:

представить недостающие документы или исправить ошибки (внести дополнения) в запрос (заявление);

повторно обратиться в Департамент.

9. В ходе телефонного разговора звонка в целях уточнения сведений, изложенных в запросе (заявлении) и приложенных к нему документов, необходимых для предоставления государственной услуги, мер государственной поддержки сотрудник Департамента спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

приветствует клиента, сообщает полное наименование Департамента, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

кратко определяет цель звонка (одной-двумя фразами), без использования сложных речевых оборотов, профессиональных терминов;

отвечает, задает все интересующие вопросы во время одного телефонного разговора (при наличии согласия клиента);

по завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается.

10. Для взаимодействия с клиентами с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка: мигранты, инвесторы, проживающие или находящиеся на территории Российской Федерации иностранные граждане Департамент, обеспечивает возможность оформить запрос (заявление) при посещении совместно с сотрудниками Департамента.

11. Для взаимодействия с клиентами с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных Департамент обеспечивает возможность предоставить запрос (заявление) с необходимым перечнем документов представителем клиента (законным представителем и (или) третьим лицом), действующим на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

12. Если в соответствии с клиентским сценарием требуется непосредственное взаимодействие клиента с Департаментом для определения правомочности предоставления государственной услуги, в частности осмотр место нахождения, либо осмотр его объектов Департамент обеспечивает:

запись клиента для такого вида взаимодействия на удобное для клиента время из доступного промежутка времени;

информирование клиента о его местонахождении на клиентском пути.

Глава 3. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

13. Взаимодействие с клиентами осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Департамента в ключевых точках взаимодействия и предусматривает:

получение информации о способах предоставления государственных услуг;

получение ответов на часто задаваемые вопросы;

предоставление информации о ходе рассмотрения запроса (заявления);

предоставление обратной связи;

получение результата, ответа, разъяснения.

14. У клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с Департаментом вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

15. Перечень точек взаимодействия с клиентом с учетом особенностей взаимодействия в каждой из них утверждается лицом,

ответственным за внедрение клиентоцентричности в Департаменте.

Глава 4. Письменное взаимодействие с клиентами

16. Правила письменного взаимодействия Департамента с клиентами распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе, при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, результатов предоставления услуг, мер государственной поддержки, направления запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

17. Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме согласно Методическим рекомендациям по использованию простого языка, утвержденным приказом Департамента.

18. Все виды коммуникаций в письменном виде, поступающие в Департамент через любую точку взаимодействия и требующие ответа по существу, должны классифицироваться не только по теме обращения, но и по типовым потребностям клиентов.

19. Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности.

Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе, с учетом профиля клиента или истории его обращений), требуют оперативного ответа, и, в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, такой ответ теряет свою ценность для клиента.

Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием письма и не должен превышать 5 рабочих дней с даты поступления.

В случае, если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников Департамента, такие сообщения не рассматриваются по существу, а клиенту в течение 1 рабочего дня после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости подобного поведения.

20. В течение 24 часов после получения сообщения (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) клиенту должен быть направлен первичный ответ, в котором содержится подтверждение, что сообщение получено и зарегистрировано, а также указан срок, в течение которого клиенту будет направлен ответ по существу рассмотрения сообщения.

Также в первичном ответе клиенту необходимо предложить оценить качество его клиентского опыта при направлении сообщения и указать ссылку для оценки качества. Результаты оценки обрабатываются согласно

Порядку сбора и обработки обратной связи, утвержденному приказом Департамента.

21. Уведомление о переадресации сообщения клиента необходимо направлять по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления уведомлений о переадресации и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

22. Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента. В случае необходимости, исполнитель может связаться с клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении сообщения, в рабочие часы Департамента.

23. При подготовке ответа на сообщение сотрудник Департамента должен по возможности использовать материалы базы знаний, организованной согласно разделу «База знаний» настоящего Порядка.

24. В случае, если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента (в том числе, при предоставлении государственных услуг, ответов на обращения и запросы граждан, и т.д.), основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от клиента обращения к каким-либо правовым актам для понимания таких оснований.

25. Ответ на сообщение клиента должен быть направлен по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такой ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

26. При направлении завершающей письменной коммуникации в рамках взаимодействия с клиентом (например, ответ по существу на обращение, предоставление запрошенной информации в ответ на запрос, направление результата предоставления услуги и т.д.) необходимо указывать ссылку на прохождение опроса об уровне удовлетворенности взаимодействием с Департаментом.

Глава 5. Взаимодействие с клиентами посредством массовых информационных рассылок

27. В случае инициации Департаментом массовой информационной рассылки, то есть одновременного направления широкому кругу лиц материалов информационного характера об осуществлении функций

Департамента, в том числе, об изменениях в порядке осуществления таких функций, такую рассылку необходимо осуществлять только в отношении лиц, которые явным образом выразили согласие на получение таких информационных материалов, исключая лиц, которые на момент направления такой рассылки отозвали свое согласие на получение таких информационных материалов.

27. Информационная рассылка должна производиться Департаментом посредством электронной почты.

28. Внутри каждого рассылаемого электронного письма с информационными материалами должна присутствовать ссылка, при переходе по которой заявитель автоматически отзывает свое согласие на получение аналогичных информационных рассылок в будущем.

29. Клиент вправе в любое время направить в Департамент письмо об отзыве согласия от массовой рассылки любым способом.

Глава 6. Консультационная линия

30. Консультационная линия – сервис справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов Департамента по вопросам, в том числе:

времени и порядка работы Департамента;

порядка и особенностей предоставления государственных услуг, в том числе, статуса рассмотрения заявлений на предоставление государственных услуг Департамента, нормативных и средних сроков рассмотрения заявлений, набора необходимых документов и т.д.;

порядка и особенностей предоставления мер государственной поддержки, в том числе, о процедуре получения меры поддержки, наличии или отсутствии отбора получателей меры поддержки, нормативных сроках и необходимых документах;

порядка и статуса рассмотрения сообщений;

порядка осуществления процедур в рамках осуществления контрольно-надзорной деятельности, в том числе, порядка и статуса обжалования решений, сроках проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий и т.д.

31. Консультационная линия Департамента реализована посредством телефонной связи по номеру +7 (4942) 55-16-31.

Время работы консультационной линии: с 9:00 до 18:00 по будням, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней.

32. Все сотрудники, впервые приступающие к работе на консультационной линии, должны пройти обучение. Организация обучения осуществляется структурными подразделениями Департамента путем проведения обучающих семинаров, в том числе в формате видеоконференцсвязи.

33. Также обучение проходят все сотрудники, работающие с консультационной линией, в случае появления новой услуги или функции, осуществляемой Департаментом.

34. Помимо этого, не реже чем раз в два года проводится плановое обучение сотрудников, работающих с консультационной линией.

35. При ответе на звонок, поступающий на консультационную линию, сотрудник Департамента должен использовать скрипты приветствия, а при завершении разговора – скрипты прощания, расположенные в Базе знаний.

36. При разговоре с клиентом сотрудником должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе сотрудника не должны проследиваться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента; речь сотрудника должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

37. Предоставление консультации включает этап определения потребности клиента. На этом этапе логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей. Ответ сотрудника должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента. Для предоставления консультаций (ответа на вопрос) сотрудник должен использовать релевантные материалы, содержащиеся в Базе знаний, в том числе, перечень наиболее часто задаваемых вопросов с ответами на них, шаблоны ответов на частые или типовые обращения и примеры решений управленческих и рабочих задач.

38. В случае, если сотрудник Департамента не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и сообщить клиенту его номер.

Общее количество переключений на других сотрудников не должно превышать двух.

39. В случае, если ответ на вопрос не может быть дан или предоставление консультации не может быть осуществлено в режиме реального времени (например, если требуется запросить информацию у структурного подразделения Департамента или отличного от него органа власти), сотрудник должен:

запросить у обратившегося клиента контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;

сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;
завершить разговор согласно скрипту в Базе знаний;
после завершения разговора получить требуемую информацию;
связаться с обратившимся клиентом по оставленным им контактными данным и передать требуемую информацию.

40. При поступлении звонка на консультационную линию сотрудник Департамента не должен выполнять какие-либо действия за внешнего клиента (заполнять формы документов, вести переговоры с третьими лицами от имени клиента и т.д.).

41. Необходимо вести учет звонков, поступивших на консультационную линию в часы работы и оставшихся без ответа.

42. Если вопрос не относится к полномочиям Департамента, сотрудник должен сообщить об этом клиенту и предложить ему варианты возможных действий, в том числе, при наличии такой информации, указать контактные данные ведомства, в полномочия которого входит предоставление консультаций по такому вопросу.

43. После завершения консультации сотрудник Департамента должен предложить заявителю ответить на вопросы:

- 1) «Получен ли ответ на Ваш вопрос?» (ответы: «да» / «нет»);
- 2) «Оцените качество работы консультанта» (ответы: «удовлетворен» / «частично удовлетворен» / «не удовлетворен»).

Глава 7. База знаний

44. База знаний – хранилище информационных и методических материалов, необходимых для оказания консультационной помощи клиенту, размещенное на любом информационном ресурсе, позволяющим обеспечить доступ сотрудникам Департамента.

45. Основная задача Базы знаний – сокращение времени на поиск необходимой информации и возможность быстрого получения внутренним или внешним клиентам ответов на типовые вопросы, обеспечение последовательности в решениях и при коммуникации с клиентами.

46. База знаний представляет собой общее пространство во внутренней сети Департамента, где в структурированном виде представлены различные материалы по функциям Департамента.

47. База знаний должна содержать материалы в отношении всех функций Департамента. Ответственными за заполнение соответствующих разделов базы знаний являются структурные подразделения Департамента, ответственные за реализацию соответствующих функций.

48. База знаний включает в себя, как минимум:

перечень часто задаваемых вопросов касательно соответствующих функций деятельности Департамента в целом, с ответами на них;

шаблоны ответов на частые или типовые обращения и (или) запросы клиентов;

примеры решений управленческих и рабочих задач;

контактные данные для получения консультации внешними клиентами.

Также в Базу знаний по усмотрению соответствующего структурного подразделения могут быть включены и иные материалы.

49. Актуализация базы знаний осуществляется структурными подразделениями Департамента (в своей части) не реже 1 раза в месяц.

50. Актуализация Базы знаний заключается в проверке необходимости внесения изменений в базу знаний с учетом изменения законодательства Российской Федерации, а также результатов сбора обратной связи от внешних клиентов, и, при наличии такой необходимости, внесении соответствующих изменений.

51. Также база знаний может быть актуализирована в любое время по инициативе соответствующих структурных подразделений, в том числе, в случае выявления сотрудниками Департамента часто задаваемых вопросов, которые отсутствуют в базе знаний, появления однотипных обращений и запросов клиентов или новых решений управленческих и рабочих задач.

Глава 8. Личное посещение

52. Взаимодействие клиента и Департамента возможно при личном посещении клиентами мест приема граждан, расположенных по адресам:

г. Кострома, ул. М.Новикова, 37;

п. Судиславль, ул. Советская, д. 2А, каб. 28;

Буй, ул. 10 Годовщины Октября, д. 5;

п. Сусанино, ул. Ленина, д. 9;

г. Галич, ул. Свободы, д. 17;

г. Нея, ул. Советская, д. 39;

п. Кадый, ул. Полянская, д. 47;

г. Макарьев, ул. Площадная, д. 3;

г. Солигалич, ул. Коммунистическая, д. 1;

п. Островское, ул. Свердлова, д. 7;

г. Шарья, ул. П. Морозова, д. 2;

п. Вохма, ул. Советская, д. 39А, каб. 4;

г. Кологрив, ул. Куйбышева, д. 2;

г. Мантурово, ул. Центральная, д. 41Б;

с. Павино, ул. Рабочая, д. 22;

г. Шарья, ул. П. Морозова, д. 20.

53. Запись заявителей для личного посещения Департамента осуществляется посредством консультационной линии Департамента или посредством личного обращения в места приема граждан, указанные в пункте 52.

54. Запись на личное посещение необходимо осуществлять посредством предоставления выбора клиентом подходящего ему периода времени из числа доступных.

55. В случае, если направление напоминания о предстоящем личном посещении предусмотрено действующим законодательством, клиенту должен быть предложен вариант продублировать такое напоминание также и по иному каналу взаимодействия.

56. При записи на личное посещение клиенту должна быть сообщена устно информация о расположении точки личного посещения и о том, как до нее можно добраться.

57. Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение в любой момент времени.

58. Точки личного посещения должны обеспечиваться уличной навигационной системой указателей и наружной рекламой. На входе необходимо располагать вывески с полным и сокращенным наименованием Департамента, а также с информацией о режиме работы.

59. Для взаимодействия с клиентами с ограниченными возможностями здоровья Департамент обеспечивает:

возможность беспрепятственного доступа к зданию;

возможность организации стоянки (парковки) возле здания личного автомобильного транспорта клиента. За пользование стоянкой (парковкой) с клиентов плата не взимается;

парковочные места для специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке);

возможность беспрепятственного доступа клиентов в здание, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание оборудован пандусом, поручнями и лифтом;

возможность сопровождения инвалидов, имеющих расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

60. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с клиентами в точке личного посещения, должны соблюдать правила профессионального обслуживания клиентов, к которым относятся: вежливость и доброжелательность, честность и добросовестность в работе, обеспечение эмоционального комфорта клиентов, выдержанное (корректное) поведение, уважение мнения клиента, оперативность и качество обслуживания, сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.

61. По результатам личного посещения клиенту необходимо предложить оценить опыт такого личного посещения.

Глава 9. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта, официальных страниц в социальных сетях, каналах и публичных чатах в мессенджерах, электронной почты

62. Посредством официального сайта, официальных страниц в социальных сетях ВКонтакте (<https://vk.com/club203396298>) и Одноклассники (<https://ok.ru/profile/578534194631>), каналах и публичных чатах в мессенджерах, электронной почты (далее – Госпаблики) Департаментом осуществляется взаимодействие с клиентом с целью:

получения информации клиентом;

направления письменного запроса клиентом и получения ответа на него.

63. Официальный сайт Департамента (<https://apk.kostroma.gov.ru/>) должен:

проектироваться с учётом потребностей, возможностей и особенностей клиентов, в том числе клиентов с ограниченными возможностями;

предоставлять возможность давать обратную связь;

предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой сайта.

64. Состав и процедура размещения информации о деятельности Департамента, а также порядок использования официального сайта Департамента, Госпабликов определены приказом Департамента.

65. При коммуникации с клиентами в Госпабликах допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с клиентами.

66. Письменное обращение, инициированное клиентом и требующее обратной связи, должно автоматически классифицироваться по теме, настроению и содержанию письма. В зависимости от данных характеристик, а также профиля клиентского сегмента должны выстраиваться приоритеты, определяться сроки подготовки ответа и ответственные лица.

67. Ответы Департамента при письменном взаимодействии должны быть изложены в доступной, понятной и лёгкой для восприятия форме с учётом профиля клиентского сегмента и его потребностей.

68. Работа с письменными обращениями граждан ведётся в соответствии с утвержденной инструкцией по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области.

Глава 10. Взаимодействие с клиентом в устной форме посредством телефонной связи

69. Осуществляемое взаимодействие с клиентом: получение информации, консультации, ответа клиентом.

70. С учётом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

71. Должны соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника Департамента с клиентом:

при разговоре с клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

в голосе сотрудника Департамента не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;

речь сотрудников Департамента должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

72. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

73. Работа с устными обращениями граждан ведётся в соответствии с утвержденной инструкцией по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области.

Глава 11. Взаимодействие с клиентом в рамках личного приёма

74. Осуществляемое взаимодействие с клиентом:

получение информации, консультации, ответа клиентом;
направление письменного запроса клиентом.

75. На основании выявления и изучения потребностей клиентов должна быть определена целесообразность личного приёма клиентов в Департаменте.

76. Места проведения очного приёма должны располагаться доступно и удобно для всех типов клиентов.

77. На входе необходимо располагать вывески с полным и / или сокращённым наименованием Департамента, а также с информацией о режиме работы.

78. Организация приёма граждан, обращающихся в адрес Департамента, ведётся в соответствии с утвержденной инструкцией по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области.

Глава 12. Организация обратной связи с клиентом

79. Для оценки качества взаимодействия специалистов Департамента и внешних клиентов, анализа отношения клиентов к действующим в Департаменте механизмам предоставления государственных услуг, мер государственной поддержки, работе Департамента с обращениями и запросами, осуществлении государственного контроля (надзора), обеспечении доступа к информации о деятельности Департамента, а также в целях повышения уровня клиентоцентричности в Департаменте формируется система обратной связи.

Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ данных обратной связи внешних клиентов, направленных в Департамент.

80. Сбор данных обратной связи от внешних клиентов осуществляется Департаментом в устной или письменной форме посредством:

1) обращения в Департамент через раздел «Государство для людей/ Оставить отзыв» официального сайта Департамента (<https://apk.kostroma.gov.ru/>);

2) направления обращения по почтовому адресу: 156013, г. Кострома, ул. М. Новикова, д. 37;

3) направления обращения по адресу электронной почты (apk@kostroma.gov.ru);

4) прямого обращения в Департамент на личном приеме;

5) направления обращения через сообщение в Госпабликах;

6) участия в опросах, размещенных на официальных страницах Департамента в социальных сетях;

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

8) участия клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Департамента;

9) обращения в Департамент по телефону.

Сбор данных обратной связи внешних клиентов ведется на постоянной основе путем проведения опроса.

Для внешних клиентов, обратившихся очно в Департамент, также предоставляется возможность оставить обратную связь посредством перехода по QR-коду (ссылке) или заполнения анкеты обратной связи на бумажном носителе.

Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение достоверной информации.

81. В целях выявления уровня удовлетворенности внешних клиентов Департаментом осуществляется ежегодный анализ данных обратной связи.

Анализ проводится по следующим параметрам:

1) общая удовлетворенность внешних клиентов при взаимодействии

с Департаментом;

2) доступность информации о предоставляемых Департаментом государственных услугах, мерах государственной поддержки, осуществлении государственного контроля (надзора), деятельности Департамента;

3) простота сбора документов и оформления заявления/заявки/запроса/обращения;

4) информирование внешних клиентов о статусе рассмотрения заявления/заявки/запроса/обращения;

5) вежливость и компетентность сотрудников при взаимодействии с внешними клиентами;

6) удобство расположения места предоставления государственных услуг (при личном обращении внешних клиентов);

7) удобство интерфейса (при онлайн-обращении внешних клиентов);

8) сроки рассмотрения заявления/заявки/запроса/обращения;

9) предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин непредоставления государственных услуг, мер государственной поддержки (при отказе).

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

По результатам анализа обратной связи внешних клиентов проводится оценка удовлетворенности клиентов взаимодействием с Департаментом.

82. Клиентам предоставляется информация об использовании полученной от них обратной связи.

Глава 13. Контроль за выполнением настоящего Порядка

83. Формой контроля за выполнением Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности клиентов в соответствии с опросом по оценке удовлетворенности внешних клиентов.

84. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Каждая анкета подлежит изучению с целью выявления негативных моментов и принятия мер, позволяющих в дальнейшем исключить данные факты.