



ПРИКАЗ

ДЕПАРТАМЕНТА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

от « 29 » октября 2023 года № 415

г. Кострома

Об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами департамента 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, утвержденного распоряжением заместителя губернатора Костромской области от 28 сентября 2023 года № 3/13-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами департамента агропромышленного комплекса Костромской области.

2. Отделу организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области разместить настоящий приказ на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Ответственным за ведение перечня точек определить начальника отдела организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области Аитову Наталью Ивановну.

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

Директор департамента

Д.В. Петрушин

Утвержден
приказом департамента
агропромышленного комплекса
Костромской области
от «20» *сентября* 2023 года № 415

ПОРЯДОК
ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним
клиентами департамента агропромышленного комплекса
Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет алгоритм ведения Перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в рамках выполнения мероприятий, предусмотренных Планом мероприятий («Дорожной картой») по внедрению стандартов клиентоцентричности в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области, (далее – Перечень, Департамент), утвержденном распоряжением заместителя губернатора Костромской области от 28 сентября 2023 года № 3/13-р.

2. Основная цель формирования и ведения Перечня в Департаменте – определение услуг, сервисов и функций, в рамках предоставления которых осуществляется взаимодействие с внешними и внутренними клиентами, для установления уровня удовлетворённости клиента при взаимодействии с Департаментом.

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

4. Порядок ведения Перечня регулирует вопросы включения, исключения государственных услуг, сервисов и функций в перечень и утверждается приказом Департамента.

Глава 2. Используемые понятия и определения

5. В настоящем порядке используются следующие понятия и определения:

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Департаментом с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих

потребностей, или же взаимодействующее с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций исполнительными органами.

Внутренний клиент – работник и (или) сотрудник органа публичной власти или организации, уполномоченной на реализацию полномочий исполнительными органами, как непосредственно задействованные в предоставлении услуг и сервисов органа или уполномоченной организации или осуществлении функций органа или уполномоченной организации, так и обеспечивающие деятельность всего органа или уполномоченной организации, выполнение его функций, в рамках процессов, предусматривающих осуществление функций государства, а также работники, в отношении которых у органа публичной власти или уполномоченной организации имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением им внутриведомственных и межведомственных процессов.

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

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

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

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

Оффлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Департаментом, подведомственными организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие.

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).

Респондент – лицо, от которого собираются данные.

Точки взаимодействия – официальные сайты (Госпаблики), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в Департаменте, подведомственных организациях, организациях,

уполномоченных на взаимодействие, обособленные учреждения, 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).

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

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

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

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

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

6. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и нецифровые (оффлайн-точки).

7. К цифровым точкам взаимодействия Департамента относятся:

- 1) официальный сайт Департамента (<https://apk.kostroma.gov.ru/>);
- 2) сообщества Департамента в социальных сетях (далее – Госпаблики);
- 3) каналы и публичные чаты Департамента в мессенджерах;
- 4) Единый портал государственных услуг Российской Федерации (ЕПГУ) (<https://www.gosuslugi.ru/>);
- 5) Единый портал государственных услуг Костромской области (<https://44gosuslugi.ru/>);
- 6) система электронного документооборота администрации Костромской области (далее – СЭД);
- 7) единая площадка предоставления мер финансовой государственной поддержки;

8) информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (<http://vashkontrol.ru/>);

9) Платформа обратной связи (ПОС) (<https://pos.gosuslugi.ru/>), виджеты ПОС на официальных сайтах исполнительных органов Костромской области;

10) Федеральная государственная информационная система досудебного обжалования (<https://do.gosuslugi.ru/>);

11) Региональная система межведомственного электронного взаимодействия Костромской области;

12) электронная почта Департамента;

13) видеоконференцсвязь (далее – ВКС);

14) Коммуникационные сервисы «Автоматизированного рабочего места государственного служащего» (КС «АРМ ГС») (далее – АРМ ГС «Среда»);

15) Федеральный портал проектов нормативных правовых актов (<https://regulation.gov.ru/>);

16) Официальный интернет-портал правовой информации (<http://publication.pravo.gov.ru/>);

17) Официальный сайт единой информационной системы в сфере закупок ЕИС "Закупки" (<https://zakupki.gov.ru/>)

18) система электронного документооборота по рассмотрению обращений граждан;

19) файловое хранилище Департамента;

20) сервис сбора обратной связи (<https://forms.yandex.ru/>);

23) автоматизированная система бюджетного учета «Смета».

8. К нецифровым точкам (оффлайн-точкам) взаимодействия Департамента относятся:

1) телефонная связь;

2) почтовая связь;

3) физическое пространство Департамента:

места приема документов;

места приема клиентов;

рабочие места сотрудников Департамента;

4) места организации личного приема граждан Департамента;

5) места приема клиентов в режиме одного окна (многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы», далее — МФЦ),

6) информационные таблички и стенды в здании Департамента;

7) места проведения рабочих встреч, семинаров, конференций вне здания Департамента;

8) средства массовой информации.

9. Цифровые точки взаимодействия Департамента с клиентами должны соответствовать общим требованиям, в том числе онлайн-точки должны:

размещаться в открытом доступе;
 обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента;

являться общедоступными и бесплатными для загрузки;
 обеспечивать безопасность и конфиденциальность данных;
 предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного в онлайн-точке взаимодействия;

обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий (персональный вывод экранных форм, автоматическое заполнение форм, подсказки, выделение обязательных для заполнения полей, сохранение промежуточных результатов);

предоставлять возможность оценить удовлетворенность услугами (функциями, сервисами) Департамента, функционированием онлайн-точек;

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

предусматривать в ответе клиенту наличие активной ссылки на прохождение онлайн-опроса уровня удовлетворенности клиента для организации сбора обратной связи.

10. Нецифровые точки (оффлайн-точки) взаимодействия Департамента с клиентами должны соответствовать общим требованиям, в том числе оффлайн-точки должны:

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

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;

предусматривать наличие актуальной базы знаний, содержащей шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;

реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи (активные ссылки, QR-коды на онлайн-опросы).

11. Требования к личному приему по оказанию (осуществлению, предоставлению) услуг (функций, сервисов) в местах приема клиентов в режиме одного окна (МФЦ) регламентированы Указом Президента Российской Федерации от 4 февраля 2021 года № 68 «Об оценке эффективности деятельности высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации», Федеральным законом

от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Глава 4. Порядок формирования Перечня

12. Перечень формируется с учетом сформированного Департаментом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

13. Формирование Перечня осуществляется ответственным за формирование Перечня (далее – уполномоченное лицо), определяемым приказом Департамента.

14. Уполномоченное лицо:

1) организует работу в Департаменте по формированию и ведению Перечня;

2) осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень Департамента 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.

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

16. С учетом осуществляемых Департаментом функций, оказываемых услуг, предоставляемых сервисов, Перечень должен включать информацию по каждому процессу взаимодействия с внешним клиентом:

- 1) предоставление государственных услуг;
- 2) предоставление мер государственной поддержки;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) рассмотрение обращений и запросов;
- 5) организация отношений с внутренним клиентом;
- 6) предоставление информации о деятельности Департамента;

а также по каждому процессу взаимодействия с внутренним клиентом, в том числе:

- 1) информационно-техническое оснащение;
- 2) регламентация профессиональной деятельности;
- 3) автоматизация профессиональной деятельности;
- 4) взаимодействие с другими подразделениями Департамента;
- 5) организация профессионального развития в Департаменте;

- 6) организация должностного роста в Департаменте;
 - 7) взаимоотношение между коллегами в коллективе;
 - 8) элементы профессиональной деятельности (труда);
 - 9) рассмотрение запросов и обращений в кадровую службу;
 - 10) процессы нормотворчества и оформления, исполнения договоров
- и др.

17. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия. Маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, подлежат учету в том числе.

18. 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;

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

19. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в Департамент) в данной точке взаимодействия:

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

2) получение консультации;

3) получение форм документов;

4) представление заявления, обращения, запроса, документов;

5) получение результата, ответа, разъяснения;

6) предоставление объектов для осмотра (проверки);

7) предоставление обратной связи;

8) получение результата рассмотрения обратной связи;

9) другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

20. Форма перечня приведена в приложении к настоящему порядку.

21. Необходимо избегать формального подхода при:

выявлении точек взаимодействия с клиентом;

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

22. 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).

23. Если в распорядительных документах Департамента указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то Перечень формируется исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов, осуществляемых в ней действий.

24. 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 организациях и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в оффлайн-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 Департаментом в разрезе оказанных услуг, предоставленных мер государственной поддержки и сервисов.

5. Контроль и отчетность

25. Ведение Перечня подлежит контролю со стороны рабочей группы.

26. Уполномоченное лицо обязано предоставлять актуализированные сведения о точках взаимодействия, имеющих в Департаменте.

6. Заключительные положения

27. Перечень подлежит обязательному утверждению лицом, ответственным за внедрение клиентоцентричности в Департаменте.

28. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на общем файловом хранилище или в электронной среде взаимодействия Департамента.

29. Перечень подлежит актуализации в случаях:

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

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

31. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на общем файловом хранилище или в электронной среде взаимодействия Департамента в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Приложение
к порядку ведения перечня точек
взаимодействия с внешними и внутренними
клиентами департамента
агропромышленного комплекса
Костромской области

(ФОРМА)

Перечень точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами
департамента агропромышленного комплекса Костромской области

№	Направление деятельности органа власти	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Предоставление государственных услуг	Наименование государственной услуги			
2	Предоставление мер государственной поддержки	Наименование меры поддержки			
3	Государственный контроль (надзор)	Наименование вида контроля (надзора)			

4	Рассмотрение обращений и запросов	Наименование процесса по рассмотрению обращений и запросов	
5	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Вид информации о деятельности	
6	Взаимодействие с внутренним клиентом	Наименование процесса по взаимодействию с внутренним клиентом	
7	Иные функции (обеспечения деятельности департамента)	Наименование функции	
		Наименование иного вида деятельности	