



ПРИКАЗ

ДЕПАРТАМЕНТА АГРОПРОМЫШЛЕННОГО КОМПЛЕКСА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

от «29» декабря 2023 года № 416

г. Кострома

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

2. Отделу организационной работы и информационных технологий департамента агропромышленного комплекса Костромской области довести порядок взаимодействия с внутренним клиентом в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области до сведения сотрудников структурных подразделений департамента.

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

Директор департамента

Д.В. Петрушин

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом департамента
агропромышленного комплекса
Костромской области
от «29» декабря 2023 года № 116

Порядок
взаимодействия с внутренним клиентом в департаменте
агропромышленного комплекса Костромской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности департамента агропромышленного комплекса Костромской области (далее – департамент) в части взаимодействия с внутренним клиентом (далее – Порядок) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых в целях эффективного взаимодействия с внутренними клиентами.

2. Основным фактором взаимодействия внутренних клиентов является коммуникация – процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей, должностных регламентов.

3. Цели настоящего Порядка:

1) повышение эффективности решений в департаменте в части: осуществления административно-хозяйственной деятельности; ведения бухгалтерского учета; информационно-технического обеспечения деятельности; выполнения иных функций;

2) оценка эффективности деятельности департамента на основе мнения внутренних клиентов;

3) использование результатов полученной обратной связи от внутренних клиентов для совершенствования деятельности департамента.

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

внутренний клиент – государственные гражданские служащие департамента, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими департамента;

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с департаментом с целью удовлетворения своих потребностей;

структурное подразделение – часть департамента, которая представляет собой группу внутренних клиентов, осуществляющих свою деятельность в рамках определенного направления или функции;

клиентоцентричный подход – процесс улучшения взаимодействия с внутренним клиентом;

система внутренней обратной связи – система, позволяющая вызвать отношение сотрудников к взаимодействию внутри департамента в процессе профессиональной деятельности;

5. Основными принципами настоящего Порядка являются:

доступность – каждый имеет равный доступ к ресурсам департамента с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного внутреннего клиента;

открытость – взаимодействие с внутренним клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребности внутреннего клиента;

прозрачность – информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;

реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения внутреннего клиента, а также обоснование причин, по которым то или иное обращение не может быть рассмотрено или подлежит переадресации;

понятность – представление ответов на обращения в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации.

удовлетворенность – с учетом применения новых технологий, упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений;

клиентоцентричный подход – постоянное улучшение взаимоотношений с внутренним клиентом вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия;

профессиональный подход к взаимодействию с клиентом на основе обладания работниками департамента необходимыми компетенциями, опытом в решении соответствующих задач.

6. Внутренние клиенты департамента взаимодействуют между собой в целях выполнения поставленных задач, а также для реализаций потребностей внешних клиентов, и должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия, том числе руководствуясь требованиями Стандарта для внутреннего клиента.

Глава 2. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом

7. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством: системы электронного документооборота администрации Костромской области (далее – СЭД);

коммуникационных сервисов «Автоматизированного рабочего места государственного служащего» (КС «АРМ ГС») (далее - АРМ ГС «Среда»);

автоматизированная система бюджетного учета АС «Смета» (далее – АС «Смета»);

внутренней сети департамента;

электронной почты;

внутренних чатов в мессенджерах;

телефонной связи;

письменных обращений или запросов (служебные записки, поручения);

рабочие встречи внутренних клиентов департамента.

Преимущественными каналами взаимодействия с внутренним клиентом являются цифровые каналы взаимодействия.

8. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы департамента.

9. Взаимодействие с внутренним клиентом предусматривает:

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 обратной связи;

8) получение результата рассмотрения обратной связи;

9) другие удовлетворяемые потребности внутреннего клиента.

10. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется в соответствии с требованиями, положениями, порядками, регламентами, инструкциями, стандартами, утвержденными приказами департамента, на основании утвержденного в департаменте реестра внутриведомственных и межведомственных процессов.

Глава 3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

11. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь):

1) используется метод активного слушания, когда сотрудник к словам внутреннего клиента проявляет интерес и показывает внутреннему клиенту, что его информация воспринимается верно;

2) в процессе активного слушания сотрудник может задавать уточняющие вопросы (при необходимости) по обращению или запросу внутреннего клиента;

3) ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения;

4) в случае необходимости дополнительной проработки вопроса

(например, запрос информации в другом структурном подразделении) ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня;

5) в случае, если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

12. В процессе устного консультирования важнейшую роль играет соблюдение речевого этикета. Речевой этикет - это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях.

13. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (через СЭД, электронную почту, АРМ ГС «Среда», АС «Смета», служебные/докладные записки):

1) направляется уведомление о факте получения письменного обращения или запроса от внутреннего клиента путем формирования отчета в СЭД, ответом по электронной почте;

2) могут быть заданы уточняющие вопросы, если позволяет способ связи;

3) ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме не позднее 30 дней с даты поступления обращения, если не указано иное.

14. При подготовке ответа на обращение внутреннего клиента следует:

приветствовать внутреннего клиента, проявлять вежливость;

выстраивать структуру ответа логично и последовательно;

не допускать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;

не допускать ошибок в заполнении полей;

не допускать наличие 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.

14. Иные взаимодействия с внутренним клиентом регламентируются приказами департамента.

Глава 4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

15. При ответах на наиболее часто задаваемые вопросы предоставляющим ответ на запрос или обращение внутреннего клиента может быть сделана ссылка на базу знаний.

16. База знаний - совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту. База знаний представлена положениями, порядками, регламентами, инструкциями.

Глава 5. Организация обратной связи с клиентом

17. Система внутренней обратной связи осуществляется в соответствии с порядком сбора и анализа обратной связи (внешней и внутренней) в департаменте агропромышленного комплекса Костромской области и предназначена для изучения отношения сотрудников департамента к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности департамента.

18. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников департамента в устной или письменной форме:

- направление обращения почтовой связью;
- направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;
- участие в опросах, проводимых департаментом.

19. Сбор обратной связи от внутренних клиентов проводится при постановке задачи сотруднику, а также после выполнения задачи сотрудником.

20. Опросы внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. Результаты опросов подлежат сбору и анализу.

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

Глава 6. Формы контроля

22. Текущий контроль за своевременным и качественным

выполнением обращений и запросов внутренних клиентов осуществляет руководитель структурного подразделения в пределах компетенции подразделения.

23. Контроль за исполнением обращений внутренних клиентов осуществляется в два этапа:

предварительный – на рабочих совещаниях у руководителей структурных подразделений;

итоговый – по результатам отчетов об итогах работы.

24. Formой контроля за выполнением Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности клиентов в соответствии с опросом по оценке удовлетворенности внутренних клиентов.

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