



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

28.05.2024

№ 1052

г. Новосибирск

Об утверждении порядка взаимодействия с клиентом  
при рассмотрении обращений и запросов в министерстве труда и социального  
развития Новосибирской области

В целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, подведомственных ему организаций при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности (далее – клиенты), обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, а также в целях достижения ключевых результатов и эффектов инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый порядок взаимодействия с клиентом при рассмотрении обращений и запросов в министерстве труда и социального развития Новосибирской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления организационно-кадровой работы Юрищева Э.В.

Министр

Е.В. Бахарева

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства труда и  
социального развития  
Новосибирской  
области  
от «28» 05.2024 № 1052

Порядок взаимодействия с клиентом при рассмотрении обращений и запросов  
в министерстве труда и социального развития Новосибирской области  
(далее – Порядок)

1. Настоящий Порядок разработан в целях сокращения количества повторных обращений и запросов клиентов (далее – обращение), а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство).

Порядок распространяет свое действие на организации, подведомственные министерству (далее – организации).

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

1) клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

2) обращение клиента – поступившие в министерство в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, а также устное обращение клиента в министерство (организацию).

3. Основными принципами настоящего Порядка являются:

1) доступность – каждый клиент имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом его индивидуальных потребностей и особенностей;

2) открытость – взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребностей клиента;

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

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

5) понятность – представление ответов на обращения в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

6) удовлетворенность – с учетом применения новых технологий упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений.

4. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

С учетом особых обстоятельств клиента (жизненная ситуация, профиль клиента, история обращения) обращение может быть рассмотрено ранее сроков, установленных Законом № 59-ФЗ.

5. После получения обращения клиента, поступившего в министерство в форме электронного документа, в течение одного рабочего дня предоставляется первичная обратная связь с уведомлением о получении обращения с указанием срока подготовки ответа и (или) решения вопроса.

6. Для рассмотрения и подготовки ответа сотрудник министерства (организации), рассматривающий обращение (далее – сотрудник), обеспечивает, при необходимости, уточнение содержания обращения с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента.

Если в обращении отсутствует информация, необходимая для подготовки мотивированного и достоверного ответа на обращение, дополнительные сведения уточняются у клиента в рабочем порядке посредством телефонной связи или другим достоверным способом.

7. При рассмотрении обращения сотрудник обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием клиента.

Объективное рассмотрение обращения означает отсутствие субъективного интереса со стороны сотрудника.

Всесторонность, то есть полнота рассмотрения, обеспечивается обязанностью надлежащим образом рассмотреть каждый из вопросов и доводов, указанных в обращении.

Недопустимо отказывать клиенту в рассмотрении обращения по существу формально, если на самом деле имелась возможность рассмотрения такого обращения.

Ответ на обращение дается клиенту по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ.

8. Ответ на обращение готовится так, чтобы клиент мог понять, что его вопрос:

- 1) уже решен;
- 2) будет решен в определенные сроки;
- 3) может быть решен, но точных сроков нет;
- 4) не может быть решен.

Ответ на обращение начинается с уважительного обращения к клиенту: «Уважаемый Имя Отчество!» (в случае, если в обращении указано полное имя и отчество клиента) либо «Уважаемый ИМЯ!» (если клиент указал только имя).

В первом абзаце ответа излагается вопрос, который был рассмотрен, с указанием (по возможности) на министерство или должностное лицо министерства, в адрес которого клиент направлял обращение, на которое дается ответ.

Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование, жизненную ситуацию, историю его обращения), исключая специальные термины и иностранные слова.

Текст ответа желательно поместить на одной-двух страницах.

Ответы на письменные обращения, обращения в форме электронного документа клиентов оформляются на официальном бланке министерства.

Недопустимо наличие в ответе на обращение орфографических, стилистических и пунктуационных ошибок.

9. Типовой ответ подготавливается в соответствии с образцами, разработанными управлением по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора области, в следующих случаях:

- 1) если обращение касается обжалования судебного решения;
- 2) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица министерства (организации), а также членов его семьи;
- 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 4) если текст письменного обращения не позволяет определить его суть;
- 5) если в обращении содержится вопрос, на который клиенту неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, адресаты таких обращений совпадают и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- 6) если ответ на поставленный в обращении вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, размещен на официальном сайте соответствующего органа;
- 7) если ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну.

10. Ответ на обращения, поступившие в министерство в письменной форме, либо в форме электронного документа:

1) подписывается министром, первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с действующим в министерстве распределением полномочий;

2) подлежит регистрации в государственной информационной системе «Система электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области» (далее – ГИС «СЭДД Правительства НСО»);

3) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета клиента на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – портал «Госуслуг») при его использовании, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство или должностному лицу министерства в письменной форме.

В случае получения обращения на портале «Госуслуги» через Платформу обратной связи (ПОС) ответ клиенту направляется через ПОС.

11. По результатам личного приема клиенту даются ответы на вопросы, изложенные в обращении. В случае, если изложенные в устном обращении факты являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия клиента, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема клиента следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись должностного лица министерства, проводившего личный прием.

12. Порядок личного приема клиентов регламентирован Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве труда и социального развития Новосибирской области, утвержденной приказом министерства от 24.01.2022 № 38 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве труда и социального развития Новосибирской области» (далее – Инструкция).

13. Регистрация обращений клиентов и ответов на них осуществляется в соответствии с Инструкцией.

14. В министерстве создаются условия для реализации права на беспрепятственное посещение министерства лицами с ограниченными возможностями здоровья и маломобильными клиентами.

Личный прием лиц с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных клиентов министром труда и социального развития Новосибирской области и другими должностными лицами министерства осуществляется в приоритетном порядке.

15. Клиенты с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособные вправе передать обращение в министерство через законных представителей и третьих лиц.

16. Клиенты с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка вправе написать обращение при посещении совместно с сотрудником, в компетенцию которого входит прием обращений.

17. В целях организации обратной связи с клиентами бланк письма, на котором сотрудник готовит ответ клиенту, содержит справочные данные министерства (организации).

При подготовке ответа сотрудник на лицевой стороне последнего листа ответа в левом нижнем углу указывает реквизит «Отметка об исполнителе», который включает фамилию, инициалы исполнителя документа, номер его рабочего телефона. Реквизит «Отметка об исполнителе» может быть дополнен адресом электронной почты.

На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются данные основного исполнителя.

18. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения обращения клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты, указанным в ответе на обращение.

19. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с графиком работы министерства (организации).

20. При ответе на телефонный звонок сотрудники:

1) сообщают название министерства (организации), в которое (которую) позвонил клиент, а также фамилию, имя и отчество (последнее при наличии) должностного лица, принявшего телефонный звонок;

2) подробно и в вежливой форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам.

21. Для изучения отношения клиентов к действующим механизмам подготовки и отправки ответов на обращения в целях повышения уровня клиентоцентричности в министерстве формируется система обратной связи.

Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в министерство в устной или письменной форме посредством:

- обращения в министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта министерства (<https://mts.r.nso.ru/>);

- направления обращения по почтовому адресу: 630007, г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д.6;

- направления обращения по адресу электронной почты ([uszn@nso.ru](mailto:uszn@nso.ru));

- прямого обращения в министерство на личном приеме;

- направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе портала «Госуслуги»;

- направления обращения через сообщение в официальной группе министерства в социальной сети «ВКонтакте» ([vk.com/msrnso](https://vk.com/msrnso));

- участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на официальном сайте министерства;

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах министерства в социальных сетях;

- участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам;

- участия клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования министерства;

- обращения на горячую линию министерства по телефону 8-800-2500-201.

22. В целях анализа обращений клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений управление организационно-кадровой работы министерства разрабатывает инструктивные материалы и разъяснения для сотрудников.

23. Анализ обратной связи проводится по следующим показателям:

- количество обращений, поступивших по всем доступным каналам связи, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

- основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);

- количество обращений по группам (в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц);

- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения до момента ответа клиенту).

24. В целях обеспечения своевременного исполнения обращений управлением организационно-кадровой работы министерства осуществляется централизованный контроль.

В ходе предупредительного контроля выявляются обращения клиентов, подлежащие исполнению на предстоящую неделю. Результаты предупредительного контроля еженедельно в виде напоминания направляются ответственным исполнителям.

По истечении недели управление организационно-кадровой работы министерства проводит проверку обращений (окончательный контроль), срок исполнения которых истек на текущую дату, и направляет информацию о не исполненных в срок обращениях ответственным исполнителям. Результаты окончательного контроля по обращениям с истекшими сроками исполнения докладываются руководителю структурного подразделения министерства (лицу, исполняющему его обязанности).

В случае, если обращение не может быть исполнено в установленные сроки руководитель структурного подразделения, ответственного за его исполнение (лицо, официально его замещающее), обязан не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения подготовить ответ клиенту с информацией о ходе исполнения обращения и обоснованием о необходимости продления срока его исполнения.

Сотрудники, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях министерства, или исполнители по документу оперативно вносят в ГИС «СЭДД Правительства НСО» информацию о ходе и результатах исполнения обращений.

25. В случае, если обращение клиента содержит вопросы, не входящие в компетенцию министерства, обращение в течение семи дней со дня регистрации (если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации) направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением клиента, направившего обращение, о переадресации его обращения.

26. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления ответ на обращение не дается, и такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается клиенту, направившему обращение.

27. Обращение считается исполненным только в том случае, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ по существу.

28. Решение об исполнении документа (поручения) принимает должностное лицо министерства, поставившее документ (поручение) на контроль, с обязательным внесением информации в ГИС «СЭДД Правительства НСО».

29. Обращения, не снятые с контроля и не продленные в установленном порядке, считаются неисполненными.

30. Направление запроса по обращению или промежуточного ответа клиенту не может служить основанием для признания документа исполненным.

31. Контроль за соблюдением требований настоящего Порядка осуществляет управление организационно-кадровой работы министерства.

---