



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

27.09.2024

№ 2137

г. Новосибирск

Об утверждении правила взаимодействия с клиентом
в рамках предоставления услуг (сервисов)

В целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области, подведомственных ему учреждений 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 прилагаемые правила взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра труда и социального развития Новосибирской области Москалеву Е.М.

Министр

Е.В. Бахарева

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом министерства труда и
социального развития
Новосибирской
области
от «27» 09.2024 № 2137

Правила взаимодействия с клиентом
в рамках предоставления услуг (сервисов)

I. Общие положения

1. Настоящие правила разработаны с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) при взаимодействии с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) министерством.

Указанные правила распространяются на подведомственные министерству учреждения (далее – учреждение) при предоставлении услуг (сервисов).

2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

3. Для целей применения настоящих правил используются следующие основные термины и определения:

1) клиент – физическое лицо, являющееся заявителем в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» или потенциальным заявителем, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами власти и уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей. К клиентам относятся граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства;

2) услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту;

3) сервис – предоставляемые клиенту цифровыми системами органов власти и уполномоченных организаций услуги;

4) удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

4. В результате достижения цели, указанной в пункте 1 правил, ожидаются следующие эффекты:

- 1) удовлетворенность клиента за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;
- 2) снижение издержек клиента при взаимодействии с министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении услуг (сервисов).

II. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом

5. Взаимодействие министерства с клиентом при предоставлении услуг (сервисов) осуществляется посредством:

1) официального сайта министерства: информирование о предоставлении услуги (сервиса);

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ):

информирование о предоставлении услуги (сервиса);

организация подачи клиентом заявления на предоставление услуги (сервиса);

прием и регистрация заявления на предоставление услуги (сервиса);

уведомление заявителя о ходе предоставления услуги (сервиса) и ее результатах;

оценка клиентом качества предоставления услуги (сервиса);

досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу (сервис), а также его должностных лиц;

3) электронной почты министерства:

информирование о предоставлении услуги (сервиса);

уведомление клиента о ходе предоставления услуги (сервиса) и ее результатах;

предоставление результата услуги (сервиса);

досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу (сервис), а также его должностных лиц.

6. Рассылки, инициированные министерством, производятся в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

III. Общие требования к взаимодействию с клиентом

7. При взаимодействии с клиентом по вопросам предоставления услуг (сервисов) уполномоченному лицу министерства следует, специалисту учреждения:

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;

не отрицать факт проблемы без доказательств;

не допускать отсутствие решения/альтернативы.

8. В случае представления клиентом неполного пакета документов, необходимых для предоставления услуги (сервиса) в соответствии с административным регламентом ее предоставления, или наличия ошибок (отсутствия необходимых сведений) в заявлении на предоставление услуги (сервиса) должностное лицо министерства обязано в течение 24 часов после выявления указанных проблем уведомить клиента способом, указанным в заявлении, с предложением:

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

повторно обратиться за услугой (сервисом).

9. При совершении телефонного звонка в целях уточнения сведений, изложенных в заявлении и приложенных к нему документов, необходимых для предоставления услуги (сервиса), сотрудник министерства, специалист учреждения спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

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

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

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

- по завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается.

10. Услуга (сервис) считается предоставленной после направления клиенту результата предоставления услуги (сервиса).

IV. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

11. Заявление и необходимые документы для предоставления услуги (сервиса), клиент направляет в министерство, учреждение в соответствии с положениями административного регламента предоставления услуги (сервиса):

непосредственно в министерство;

посредством обращения в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

посредством почтового отправления;

посредством ЕПГУ в электронном виде.

12. Результат предоставления услуги (сервиса) министерства направляется клиенту в соответствии с нормативным правовым актом, устанавливающим порядок и стандарт предоставления услуги (сервиса), а также указанным вариантом по выбору клиента (при наличии возможности).

V. Организация обратной связи с клиентом

13. Обратная связь предназначена для изучения отношения клиентов к действующим порядкам предоставления услуг (сервисов) в целях повышения уровня клиентоцентричности министерства.

14. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений клиентов, поступивших в министерство посредством:

личного обращения в министерство;

электронной почты министерства;

раздела «Обращения граждан» официального сайта министерства;

почтового отправления;

МФЦ;

ЕПГУ (обращения, направленные клиентами; сведения «Системы автоматизированного мониторинга ЕПГУ»);

опросов, размещенных на ЕПГУ, официальных страницах министерства, в том числе в социальных сетях;

мониторинга качества услуг (сервисов);

обращений на горячую линию министерства.

15. По результатам анализа обратной связи клиентов принимается решение о необходимости оптимизации порядка предоставления услуги (сервиса).

VI. Формы и сроки контроля

16. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги (сервиса), осуществляется на постоянной основе должностными лицами министерства.

17. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги (сервиса) включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, в том числе по конкретному обращению клиента. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением услуги (сервиса). Периодичность проведения плановых проверок устанавливается в соответствии с приказом министерства.