



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

27.09.2024

№ 2138

г. Новосибирск

Об утверждении Порядка
взаимодействия с внутренним клиентом в министерстве труда и социального
развития Новосибирской области

В целях совершенствования деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области при взаимодействии с физическими и юридическими лицами, а также с субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, 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 внутренним клиентом в министерстве труда и социального развития Новосибирской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Е.В. Бахарева

УТВЕРЖДЕН
приказом министерства труда и
социального развития
Новосибирской
области
от «27» 09. 2024 № 2138

Порядок
взаимодействия с внутренним клиентом
в министерстве труда и социального развития Новосибирской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях повышения уровня удовлетворенности внутренних клиентов министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) результатами решения вопросов осуществления административно-хозяйственной деятельности, ведения бухгалтерского учета и информационно-технического обеспечения деятельности в министерстве и его подведомственных учреждениях.

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

внутренний клиент – государственный гражданский служащий министерства, а также сотрудник министерства, замещающий должность, не относящуюся к должностям государственной гражданской службы Новосибирской области, сотрудник учреждения, подведомственного министерству;

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с министерством, подведомственными министерству учреждениями с целью удовлетворения своих потребностей;

коммуникация – процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов – основной фактор взаимодействия внутренних клиентов;

клиентоцентричный подход – процесс постоянного улучшения взаимоотношений с внутренним клиентом;

реестр внутриведомственных и межведомственных процессов – реестр внутриведомственных и межведомственных процессов, утвержденный приказом министерства от 13.12.2023 № 2233 «Об утверждении реестра внутриведомственных и межведомственных процессов министерства труда и социального развития Новосибирской области»;

ключевые точки взаимодействия определяются министерством в соответствии с утвержденным Порядком ведения перечня точек взаимодействия с

внешними и внутренними клиентами в Новосибирской области, утвержденным протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области (далее – МРГ) от 06.02.2024.

3. Настоящий Порядок направлен на внедрение следующих принципов:

- доступность: каждый имеет равный доступ к ресурсам министерства и подведомственных государственных учреждений с учетом индивидуальных потребностей и особенностей. При взаимодействии с внутренним клиентом необходимо учитывать потребности граждан с хроническими проблемами со здоровьем;

- открытость: взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребностей клиента;

- прозрачность: информация представляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;

- реагирование: обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения внутренних клиентов, обоснование причин, по которым то или иное обращение не может быть рассмотрено;

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

4. Цели настоящего Порядка:

1) повышение эффективности решения в министерстве и подведомственных государственных учреждениях вопросов:

а) осуществления административно-хозяйственной деятельности;

б) ведения бухгалтерского учета;

в) информационно-технического обеспечения деятельности;

2) оценка эффективности деятельности министерства и подведомственных государственных учреждений на основе мнения внутренних клиентов;

3) использование результатов полученной обратной связи от внутренних клиентов для совершенствования деятельности министерства и подведомственных государственных учреждений.

5. Преимущественными каналами взаимодействия с внутренним клиентом являются цифровые каналы взаимодействия.

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

II. Организационное обеспечение взаимодействия с внутренним клиентом

7. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии графиком работы министерства и подведомственных государственных учреждений.

8. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется в соответствии с требованиями, положениями, порядками, регламентами, инструкциями,

стандартами, утвержденными приказами министерства, на основании перечня процессов взаимодействия внутренних клиентов, определенном в реестре внутриведомственных и межведомственных процессов.

III. Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом

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

- 1) используется метод активного слушания;
- 2) в процессе активного слушания внутреннему клиенту могут быть заданы уточняющие вопросы по его обращению или запросу;
- 3) ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в форме 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.

10. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (через государственную информационную систему Новосибирской области «Система электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области» (далее – СЭДД), электронную почту, служебные/докладные записки):

1) направляется уведомление о факте получения письменного обращения или запроса от внутреннего клиента путем формирования отчета в СЭДД, 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.

11. Иные взаимодействия с внутренним клиентом регламентируются документами, утвержденными приказами министерства.

IV. Требования к организации обратной связи

12. Система внутренней обратной связи осуществляется в соответствии с единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, утвержденным протоколом заседания МРГ от 11.04.2024.

V. Формы и сроки контроля

13. Формой контроля за удовлетворенностью внутреннего клиента при взаимодействии по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности, ведения бухгалтерского учета, информационно-технического обеспечения деятельности министерства является мониторинг уровня удовлетворенности, проводимый в соответствии с единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, утвержденным протоколом заседания МРГ от 11.04.2024, по форме опроса, размещенного в информационном сервисе «Единое окно» (<https://pos.nso.ru>).

14. Результаты опросов фиксируются, анализируются, сравниваются с предыдущими результатами опросов и обсуждаются на заседаниях рабочей группы, состав которой утвержден приказом министерства от 22.09.2023 № 1666 «Об утверждении Организационной модели внедрения клиентоцентричности в министерстве труда и социального развития Новосибирской области» для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности.
