



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

30.09.2024

№ 2156

г. Новосибирск

Об утверждении порядков взаимодействия с клиентом  
в рамках осуществления регионального  
государственного контроля (надзора)

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, 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:

1) Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания в Новосибирской области;

2) Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты;

3) Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за достоверностью, актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Е.В. Бахарева

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства труда и  
социального развития  
Новосибирской  
области  
от «30» 09 2024 № 2156

Порядок  
взаимодействия с клиентом в рамках осуществления  
регионального государственного контроля (надзора)  
в сфере социального обслуживания в Новосибирской области

I. Общие положения

1. Настоящий порядок разработан в целях регламентации деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) для организации и получения обратной связи от поставщиков социальных услуг из числа негосударственных (коммерческих и некоммерческих) организаций социального обслуживания и индивидуальных предпринимателей, об уровне удовлетворенности процессом осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания (далее – государственный контроль).

2. Основными целями Порядка являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия министерства с клиентами в рамках осуществления государственного контроля;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

II. Используемые понятия и определения

3. Клиент – поставщики социальных услуг из числа негосударственных (коммерческих и некоммерческих) организаций социального обслуживания и индивидуальных предпринимателей, взаимодействующие с министерством в рамках государственного контроля с целью удовлетворения своих потребностей.

4. Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственного контроля.

5. Точки взаимодействия – официальный сайт министерства, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в министерстве.

6. Цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с министерством на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

7. Офлайн-точка – место приема клиентов в министерстве, находящееся по адресу: г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6.

8. Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов к взаимодействию с министерством, в том числе с использованием цифровых сервисов.

9. Онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью получения сведений от клиентов.

### III. Система внешней обратной связи

10. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам осуществления государственного контроля, использованию сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Цифровые точки и офлайн-точки основываются на положениях нормативных правовых актов, регулирующих осуществление государственного контроля.

11. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений клиентов, направленных в министерство в устной или письменной форме.

12. Цифровые точки.

Раздел «Контрольно-надзорная деятельность» официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет-сайт министерства) <https://mtsr.nso.ru/page/8039> содержит информацию:

- 1) положение о виде регионального государственного контроля;
- 2) нормативные правовые акты по осуществлению регионального государственного контроля (надзора);
- 3) обязательные требования;
- 4) планы проверок;
- 5) проверочные листы;
- 6) доклады о виде государственного контроля (надзора);
- 7) результаты проверок в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора);
- 8) результаты внутриведомственных проверок;
- 9) профилактика рисков причинения вреда;
- 10) проведение публичных мероприятий в сфере регионального государственного контроля (надзора);
- 11) проведение мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;
- 12) оценка результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности;
- 13) информатизация контрольно-надзорной деятельности;

14) перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований, порядок отнесения объектов контроля к категориям риска;

15) перечень объектов контроля, учитываемых в рамках формирования ежегодного плана контрольных (надзорных) мероприятий, с указанием категории риска;

16) перечень сведений, предоставляемых подконтрольными субъектами для проведения проверки;

17) сведения о порядке досудебного обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц;

18) сведения о способах получения консультаций по соблюдению обязательных требований;

19) реквизиты для оплаты административных штрафов;

20) контакты;

21) самообследование;

22) калькулятор категории риска.

13. Мессенджер: для получения клиентом информации и (или) консультации в том числе с использованием видео-конференц-связи.

14. Для направления жалобы на действия министерства при осуществлении государственного контроля используется федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://knd.gosuslugi.ru/>.

15. Для получения клиентом информации о государственном контроле используется:

- единый реестр видов контроля <https://ervk.gov.ru/>;

- федеральная государственная информационная система «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» <https://proverki.gov.ru/portal/>;

- государственная информационная система «Типовое облачное решение по автоматизации контрольно-надзорной деятельности» <https://knd.gov.ru/main>.

#### IV. Взаимодействие с клиентом

16. Для изучения отношения клиентов к действующему механизму осуществления государственного контроля и формирования системы обратной связи на Интернет-сайте министерства по адресу: <https://mtsr.nso.ru/page/15256> создан подраздел «Обратная связь», где реализована возможность клиенту отправить обращение в министерство в электронной форме.

17. Цифровые точки.

Клиент имеет возможность выбрать удобный способ обращения, исходя из имеющихся у него опций.

Общие требования к взаимодействию с клиентом включают: вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере контрольно-надзорной деятельности; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности

каждого клиента.

При ответе на телефонный звонок сообщается наименование министерства, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту министерства, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

При отправке электронного обращения клиенту необходимо корректно заполнить веб-форму. Не регистрируются и не принимаются к рассмотрению следующие электронные обращения:

- с неполной или неточной информацией об отправителе;
- без указания электронной почты;
- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, либо угрозы;
- если текст обращения не поддается прочтению или содержит непонятные сокращения;
- по вопросам, не имеющим отношения к деятельности министерства или должностных лиц министерства;
- дубликаты ранее принятых электронных обращений.

По результатам рассмотрения в установленный законодательством срок уведомление о приеме электронного обращения или об отказе в рассмотрении направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При размещении электронной анкеты, предназначенной для проведения опросов клиентов, используются специальные сервисы. Ссылка на опрос размещается на официальном Интернет-сайте министерства.

#### 18. Офлайн-точки.

Прием клиентов ведется сотрудниками управления организации социального обслуживания населения и реабилитации инвалидов по месту нахождения министерства: г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6, общественная приемная.

График приема: понедельник – четверг: с 9.00 часов до 18.00 часов, пятница: с 9.00 часов до 17.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 13.48 часов, выходные дни: суббота, воскресенье.

В случае если во время приема клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы министерства.

В случае если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в министерство по адресу: г. Новосибирск, ул. Серебренниковская,

д. 6, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе осуществления государственного контроля должностными лицами министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Клиент вправе обратиться к руководителю министерства устно в ходе личного приема, письменно на почтовый адрес министерства или в форме электронного документа на адрес электронной почты министерства с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства в ходе проведения проверок.

В жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (наименование юридического лица), подающего жалобу;

- почтовый адрес (в случае направления жалобы в форме электронного документа – адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации жалобы;

- должность, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы;

- личная подпись заявителя (в случае направления жалобы в письменной форме).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе соответствующие документы либо их копии.

#### IV. Порядок получения обратной связи

19. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с министерством в рамках осуществления государственного контроля проводятся онлайн опросы клиентов, направленные на:

- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности министерства;

- оценку эффективности деятельности министерства как контролирующего органа.

Онлайн опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов клиентов. В зависимости от целей и

методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на Интернет-сайте министерства.

Результаты онлайн опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты публикуются в разделе «Контрольно-надзорная деятельность» Интернет-сайта министерства.

---

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства труда и  
социального развития  
Новосибирской  
области  
от « 30 » 09. 2024 № 2156

Порядок  
взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального  
государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов  
в пределах установленной квоты

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) для организации и получения обратной связи от внешних клиентов при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты.

2. Основными целями Порядка являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия министерства с внешними клиентами в рамках осуществления государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты;

- формирование положительного опыта взаимодействия внешних клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

II. Используемые понятия и определения

3. Внешний клиент – физические лица либо юридические лица (организации), вступившие в трудовые отношения с работником (далее – работодатели). В случаях, предусмотренных федеральными законами, в качестве работодателя может выступать иной субъект, наделенный правом заключать трудовые договоры.

4. Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты.

5. Точки взаимодействия – официальный сайт министерства, социальные сети, мессенджеры, места приема внешних клиентов в министерстве.

6. Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов к взаимодействию с министерством, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внешней обратной связи включает в себя цифровые точки и



офлайн-точки.

Цифровые точки – точки, в которых внешние клиенты могут взаимодействовать с министерством на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Офлайн-точка – место приема внешних клиентов в министерстве.

### III. Система внешней обратной связи

7. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам осуществления государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты, использованию сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

8. Точки взаимодействия – цифровые точки и офлайн-точки, основанные на положениях нормативных правовых актов, регулирующих осуществление государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности внешнего клиента, то есть цель обращения клиента в министерство:

- получение информации;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- представление заявления, обращения;
- получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- другие удовлетворяемые потребности внешнего клиента.

При формировании точек взаимодействия и оптимизации процессов взаимодействия соблюдаются следующие основные принципы:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- преимущественное взаимодействие посредством информационных систем и цифровых точек.

Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений клиентов, направленных в министерство в устной или письменной форме

#### 9. Цифровые точки.

Раздел «Контрольно-надзорная деятельность» официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет-сайт министерства) <https://mtsr.nso.ru/page/8039> содержит информацию:

- 1) положения о видах регионального государственного контроля;
- 2) нормативные правовые акты по осуществлению регионального государственного контроля (надзора);
- 3) обязательные требования;
- 4) планы проверок;
- 5) проверочные листы;

- 6) доклады о виде государственного контроля (надзора);
- 7) результаты проверок в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора);
- 8) результаты внутриведомственных проверок;
- 9) профилактика рисков причинения вреда;
- 10) проведение публичных мероприятий в сфере регионального государственного контроля (надзора);
- 11) проведение мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;
- 12) оценка результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности;
- 13) информатизация контрольно-надзорной деятельности;
- 14) перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований, порядок отнесения объектов контроля к категориям риска;
- 15) перечень объектов контроля, учитываемых в рамках формирования ежегодного плана контрольных (надзорных) мероприятий, с указанием категории риска;
- 16) перечень сведений, предоставляемых подконтрольными субъектами для проведения проверки;
- 17) сведения о порядке досудебного обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц;
- 18) сведения о способах получения консультаций по соблюдению обязательных требований;
- 19) реквизиты для оплаты административных штрафов;
- 20) контакты;
- 21) самообследование;
- 22) калькулятор категории риска.

#### 10. Мессенджер.

Для предоставления внешним клиентам информации и (или) оказания консультации организован телеграм-канал «Вопросы трудоустройства инвалидов НСО» <https://t.me/+pIKCwlfVqPhiMmJi>.

Консультирование осуществляется сотрудниками отдела трудоустройства, профессиональной ориентации и обучения управления занятости населения министерства.

На базе телеграм-канала «Вопросы трудоустройства инвалидов НСО» предусмотрено проведение онлайн-опросов внешних клиентов.

11. Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://esia.gosuslugi.ru> используется:

- для направления жалобы на действия министерства при осуществлении государственного контроля (надзора);
- для записи на проведение профилактического визита;
- для записи на консультацию по вопросам государственного контроля (надзора)

12. Для получения клиентом информации о государственном контроле

используется:

- единый реестр видов контроля <https://ervk.gov.ru>;
- федеральная государственная информационная система «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» <https://proverki.gov.ru/portal>;
- государственная информационная система «Типовое облачное решение по автоматизации контрольно-надзорной деятельности» <https://knd.gov.ru/main>.

13. Для изучения отношения клиентов к действующему механизму осуществления государственного контроля и формирования системы обратной связи на Интернет-сайте министерства по адресу: <https://mtsr.nso.ru/page/15256> создан подраздел «Обратная связь», где реализована возможность клиенту отправить обращение в министерство в электронной форме.

14. Внешние клиенты имеют возможность выбрать удобный способ обращения, исходя из имеющихся опций.

#### 15. Офлайн-точки

Место приема внешних клиентов по месту нахождения министерства: г. Новосибирск, ул. Ленина, д. 28.

Адрес направления корреспонденции в министерство: г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6.

График приема: понедельник – четверг: с 9.00 часов до 18.00 часов, пятница: с 9.00 часов до 17.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 13.48 часов, выходные дни: суббота, воскресенье.

16. Информационные стенды в подведомственных министерству государственных учреждениях занятости населения Новосибирской области. Перечень государственных учреждений занятости населения Новосибирской области с указанием из адресов и иных контактных данных размещен на Интернет-сайте министерства <https://mtsr.nso.ru/page/6529>.

#### IV. Порядок взаимодействия с внешними клиентами посредством системы внешней обратной связи.

17. В зависимости от формата обращения внешнего клиента устанавливаются временные границы взаимодействия с ним до удовлетворения потребности внешнего клиента. Информация может быть получена:

- 1) на официальном сайте министерства онлайн в удобное для него время;
- 2) посредством мессенджера, в телеграм-канале «Вопросы трудоустройства инвалидов НСО» консультирование осуществляется в течение максимум 24 часов после публикации запроса внешнего клиента;
- 3) при обращении через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» рассмотрение обращений и заявок осуществляется в течение 15 рабочих дней;
- 4) из Единого реестра видов контроля может быть получена внешним клиентом онлайн в удобное для него время;
- 5) из федеральной государственной информационной системы «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» может быть получена внешним клиентом онлайн в удобное для него время.

18. Обращение на Интернет-сайте министерства внешний клиент может оставить в удобное для него время. Срок рассмотрения обращения – в течение 30 дней с даты его регистрации.

19. При личном обращении внешних клиентов прием граждан проводится в общественной приемной министерства ежедневно по будням с 9.00 часов до 18.00 часов (в пятницу – до 17.00 часов), без предварительной записи и в порядке очереди.

20. Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в министерство по адресу: г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

21. Информационные стенды в государственных учреждениях занятости населения Новосибирской области доступны в рабочее время государственных учреждений занятости населения Новосибирской области.

---

УТВЕРЖДЕН  
приказом министерства труда и  
социального развития  
Новосибирской  
области  
от «30» 09.2024 № 2156

Порядок  
взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального  
государственного контроля (надзора) за достоверностью,  
актуальностью и полнотой сведений об организациях отдыха детей и их  
оздоровления, содержащихся в реестре организаций отдыха детей и их  
оздоровления

## I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности министерства труда и социального развития Новосибирской области (далее – министерство) для организации и получения обратной связи от организаций отдыха детей и их оздоровления, сведения о которых содержатся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления Новосибирской области, об уровне удовлетворенности процессом осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере организации отдыха и оздоровления детей (далее – государственный контроль).

2. Основными целями Порядка являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия министерства с клиентами в рамках осуществления государственного контроля;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

## II. Используемые понятия и определения

3. Клиент – организации отдыха детей и их оздоровления, сведения о которых содержатся в реестре организаций отдыха детей и их оздоровления Новосибирской области, взаимодействующие с министерством в рамках государственного контроля с целью удовлетворения своих потребностей.

4. Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственного контроля.

5. Точки взаимодействия – официальный сайт министерства, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в министерстве.

6. Цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с министерством на цифровой платформе посредством информационно-

телекоммуникационной сети Интернет.

7. Офлайн-точка – место приема клиентов в министерстве.

8. Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов к взаимодействию с министерством, в том числе с использованием цифровых сервисов.

9. Онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью получения сведений от клиентов.

### III. Система внешней обратной связи

10. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам осуществления государственного контроля, использованию сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Цифровые точки и офлайн-точки основываются на положениях нормативных правовых актов, регулирующих осуществление государственного контроля.

11. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений клиентов, направленных в министерство в устной или письменной форме.

12. Цифровые точки.

Раздел «Контрольно-надзорная деятельность» официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Интернет-сайт министерства) <https://mtsr.nso.ru/page/8039> содержит информацию:

- 1) положение о виде регионального государственного контроля;
- 2) нормативные правовые акты по осуществлению регионального государственного контроля (надзора);
- 3) обязательные требования;
- 4) планы проверок;
- 5) проверочные листы;
- 6) доклады о виде государственного контроля (надзора);
- 7) результаты проверок в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора);
- 8) результаты внутриведомственных проверок;
- 9) профилактика рисков причинения вреда;
- 10) проведение публичных мероприятий в сфере регионального государственного контроля (надзора);
- 11) проведение мероприятий по контролю без взаимодействия с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями;
- 12) оценка результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности;
- 13) информатизация контрольно-надзорной деятельности;

14) перечень индикаторов риска нарушения обязательных требований, порядок отнесения объектов контроля к категориям риска;

15) перечень объектов контроля, учитываемых в рамках формирования ежегодного плана контрольных (надзорных) мероприятий, с указанием категории риска;

16) перечень сведений, предоставляемых подконтрольными субъектами для проведения проверки;

17) сведения о порядке досудебного обжалования решений контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц;

18) сведения о способах получения консультаций по соблюдению обязательных требований;

19) реквизиты для оплаты административных штрафов;

20) контакты;

21) самообследование;

22) калькулятор категории риска.

13. Мессенджер: для получения клиентом информации и (или) консультации в том числе с использованием видео-конференц-связи.

14. Для направления жалобы на действия министерства при осуществлении государственного контроля используется федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://knd.gosuslugi.ru/>.

15. Для получения клиентом информации о государственном контроле используется:

- единый реестр видов контроля <https://ervk.gov.ru/>;

- федеральная государственная информационная система «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» <https://proverki.gov.ru/portal/>;

- государственная информационная система «Типовое облачное решение по автоматизации контрольно-надзорной деятельности» <https://knd.gov.ru/main>.

#### IV. Взаимодействие с клиентом

16. Для изучения отношения клиентов к действующему механизму осуществления государственного контроля и формирования системы обратной связи на Интернет-сайте министерства по адресу: <https://mtsr.nso.ru/page/15256> создан подраздел «Обратная связь», где реализована возможность клиенту отправить обращение в министерство в электронной форме.

17. Цифровые точки.

Клиент имеет возможность выбрать удобный способ обращения, исходя из имеющихся у него опций.

Общие требования к взаимодействию с клиентом включают: вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере контрольно-надзорной деятельности; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности каждого клиента.

При ответе на телефонный звонок сообщается наименование министерства, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту министерства, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

При отправке электронного обращения клиенту необходимо корректно заполнить веб-форму. Не регистрируются и не принимаются к рассмотрению следующие электронные обращения:

- с неполной или неточной информацией об отправителе;
- без указания электронной почты;
- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, либо угрозы;
- если текст обращения не поддается прочтению или содержит непонятные сокращения;
- по вопросам, не имеющим отношения к деятельности министерства или должностных лиц министерства;
- дубликаты ранее принятых электронных обращений.

По результатам рассмотрения в установленный законодательством срок уведомление о приеме электронного обращения или об отказе в рассмотрении направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

При размещении электронной анкеты, предназначенной для проведения опросов клиентов, используются специальные сервисы. Ссылка на опрос размещается на Интернет-сайте министерства.

#### 18. Офлайн-точки.

Прием клиентов ведется сотрудниками управления семейной политики и защиты прав детей по месту нахождения министерства: г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6, общественная приемная.

График приема: понедельник – четверг: с 9.00 часов до 18.00 часов, пятница: с 9.00 часов до 17.00 часов, перерыв с 13.00 часов до 13.48 часов, выходные дни: суббота, воскресенье.

В случае если во время приема клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы министерства.

В случае если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в министерство по адресу: г. Новосибирск, ул. Серебренниковская, д. 6, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия



(бездействие) и решения, принятые в ходе осуществления государственного контроля должностными лицами министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Клиент вправе обратиться к руководителю министерства устно в ходе личного приема, письменно на почтовый адрес министерства или в форме электронного документа на адрес электронной почты министерства с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства в ходе проведения проверок.

В жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (наименование юридического лица), подающего жалобу;

- почтовый адрес (в случае направления жалобы в форме электронного документа – адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации жалобы;

- должность, фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы;

- личная подпись заявителя (в случае направления жалобы в письменной форме).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе соответствующие документы либо их копии.

#### IV. Порядок получения обратной связи

19. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с министерством в рамках осуществления государственного контроля проводятся онлайн опросы клиентов, направленные на:

- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности министерства;

- оценку эффективности деятельности министерства как контролирующего органа.

Онлайн опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов клиентов. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на Интернет-сайте министерства.

Результаты онлайн опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты публикуются в разделе «Контрольно-надзорная

деятельность» на Интернет-сайте министерства.

---