



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

ПРИКАЗ

«27» сентября 2024 г.

№ 139 - ОД

**Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия
с внутренним клиентом в Министерстве промышленности
и торговли Республики Дагестан**

Во исполнение пункта 3.6.4. Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан, утвержденного приказом Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан от 31 июля 2023 года № 132-ОД «Об утверждении Плана мероприятий «дорожной карты» по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок (правила) взаимодействия с внутренним клиентом в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - www.minpromdag.ru.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра промышленности и торговли Республики Дагестан Каибову М.Х.

Министр

Н.Р. Халилов

Утверждено

приказом Министерства
промышленности и торговли
Республики Дагестан

от «___» _____ 20__ г. № ___ -ОД

Порядок (правил) взаимодействия с внутренним клиентом в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан

1. Общие положения

1.1. Порядок разработан в целях регламентации деятельности в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан (далее – Министерство) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами в процессе коммуникации со структурными подразделениями в Министерстве.

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

1.3. Для целей Порядка используются следующие термины и определения:

внутренний клиент – сотрудник или группа сотрудников (структурное подразделение) Министерства, выполняющие определенные задачи, которые напрямую влияют на эффективность работы других сотрудников или структурных подразделений;

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

клиентоцентричный подход – процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом;

клиентский путь – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;

профиль клиента – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского пути;

система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри Министерства;

онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью получения сведений от внутренних клиентов Министерства;

база знаний – совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению. База знаний представлена: положениями, порядками, регламентами, инструкциями, типовыми шаблонами заявок.

1.4. Внутренние клиенты Министерства:

взаимодействуют между собой в целях реализации потребностей внешних клиентов;

должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.

1.5. При взаимодействии сотрудники Министерства руководствуются требованиями Стандарта для внутреннего клиента.

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

2.1. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством: системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД «ДЕЛО»);

электронной почты;

телефонной связи;

письменных обращений или запросов (служебные записки, поручения)

рабочие встречи внутренних клиентов Министерства.

2.2. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Министерства.

2.3. Перечень процессов взаимодействия внутренних клиентов в Министерстве:

организация планирования и осуществления закупок товаров, работ, услуг, проведение процедур размещения государственного заказа, ведение бухгалтерского учета, кадровая работа, информационно-техническое обеспечение;

организация и обеспечение единой системы делопроизводства, организация методической помощи в работе с документами, работы с архивными документами;

формирование потребности в товарно-материальных ценностях и обеспечение ими;

разработка и согласование правовых актов, правовая экспертиза документов; составление отчетной информации, предоставление информации по запросам структурных подразделений;

согласование документов, подготовленных внутренними клиентами Министерства.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь), используется метод активного слушания.

3.2. Активное слушание заключается в проявлении интереса к словам внутреннего клиента. Сотрудник показывает внутреннему клиенту, что его информация воспринимается верно.

3.3. В процессе активного слушания сотрудник может задавать уточняющие вопросы (при необходимости) по обращению или запросу внутреннего клиента.

3.4. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения.

3.5. 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.

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

3.7. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (СЭД «ДЕЛО», электронная почта, служебные записки, поручения) направляется уведомление о факте получения письменного обращения или запроса от внутреннего клиента.

3.8. Могут быть заданы уточняющие вопросы (при необходимости), если позволяет способ связи.

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

3.10. При подготовке ответа на обращение внутреннего клиента следует:

приветствовать внутреннего клиента, проявлять вежливость;

не допускать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;

не допускать ошибок в заполнении полей;

не допускать наличие 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, переадресации;

не отрицать факт проблемы без доказательств;

не допускать отсутствие решения/альтернативы.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

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

4.2. База знаний бывает двух видов – внутренняя и внешняя.

4.3. Внутренняя база знаний обслуживает только внутренних клиентов Министерства и недоступна внешним клиентам.

4.4. Внутренняя база знаний размещена в системе электронного документооборота.

5. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

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

направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;

направление обращения почтовой связью;

личное или онлайн-обращение к руководителю Министерства, его заместителям, начальникам структурных подразделений;

участие в онлайн-опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Министерства. Онлайн-опросы внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов внутренних клиентов в зависимости от целей и методики

5.3. Опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы, а также оценки уровня удовлетворенности процессами взаимодействия проводится ежеквартально руководителями структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с внутренними клиентами Министерства.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Контроль за своевременным и качественным выполнением обращений и запросов внутренних клиентов осуществляет каждый начальник структурного подразделения.

6.2. Контроль осуществляется с целью получения начальником структурного подразделения информации об объеме выполняемой работы каждым сотрудником подразделения.

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

предварительный – на оперативных совещаниях у начальников структурных подразделений;

итоговый – по результатам отчетов об итогах работы.

6.4. По запросу начальника структурного подразделения внутренний клиент подготавливает отчет об итогах работы структурного подразделения за определенный период.

6.5. Отчет должен содержать: перечень выполняемых задач, анализ выполнения перечня задач, предложения по оптимизации задач.

6.6. Контроль результатов деятельности внутренних клиентов определяет динамику и степень достижения результатов.