



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

ПРИКАЗ

«27» сентября 2024 г.

№ 141-ОД

**Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом
в рамках осуществления государственного контроля (надзора)
в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан**

В целях достижения ключевых результатов социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года федерального проекта «Государство для людей», утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р и пунктом 3.3.6 Плана мероприятий «дорожной карты» по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан, утвержденного приказом Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан от 31 июля 2023 года № 132-ОД,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан.
2. Управлению делами Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан осуществлять процесс взаимодействие с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан в соответствии с утвержденным Порядком.
3. Разместить настоящий приказ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан (www.minpromdag.ru).
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя Министра промышленности и торговли Республики Дагестан Каибову М.Х.

Министр

Н.Р. Халилов

к приказу Министерства
промышленности и торговли
Республики Дагестан

от «27» сентября 2024 № 141-ОД

Порядок взаимодействия с клиентом в рамках
осуществления государственного контроля (надзора) (далее – Порядок)

1. Общие положения

1.1. Порядок разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан (далее – Министерстве) при взаимодействии с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора).

1.2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

1.3. Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

государственный контроль (надзор) – деятельность контрольных (надзорных) органов, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений обязательных требований, осуществляемая в пределах полномочий указанных органов посредством профилактики нарушений обязательных требований, оценки соблюдения гражданами и организациями обязательных требований, выявления их нарушений, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению выявленных нарушений обязательных требований, устранению их последствий и (или) восстановлению правового положения, существовавшего до возникновения таких нарушений;

клиент (внешний клиент) – лицензиат, осуществляющий деятельность по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных и цветных металлов на территории Республики Дагестан;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.4. В результате достижения цели, указанной в пункте 1.1 Порядка, ожидаются следующие эффекты:

1.4.1. удовлетворенность клиента за счет конкретного рассмотрения вопросов, в рамках осуществления государственного контроля (надзора);

1.4.2. снижение издержек клиента при взаимодействии со Министерстве за счет применения цифровых и платформенных решений при осуществлении государственного контроля (надзора).

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

2.1. Взаимодействие Министерстве с внешним клиентом при осуществлении государственного контроля (надзора) осуществляется посредством:

2.1.1. официального сайта Министерстве, раздел «Лицензионный контроль»):

информирование по вопросам организации и осуществления государственного контроля (надзора), соблюдения обязательных требований; обобщение правоприменительной практики.

2.1.2. Единого реестра контрольных (надзорных) мероприятий (далее – ЕРКНМ) (<https://proverki.gov.ru/portal>):

информирование о государственном контроле (надзоре).

2.1.3. Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) <https://do.gosuslugi.ru/?ysclid=lrk44ienf1189792453>:

направление жалобы на действия (бездействия) Министерства, решения его должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора);

консультирование;

проведение профилактического визита;

оценка качества проведения профилактического визита.

2.1.4. Электронной почты Министерства E-mail: minprom@e-dag.ru:

информирование о проведении контрольного (надзорного) мероприятия (далее – КНМ), профилактического мероприятия;

консультирование по вопросам организации и осуществления государственного контроля (надзора), соблюдения обязательных требований;

направление решений, принимаемых по результатам КНМ;

направление предостережений;

получение информации от контролируемых лиц.

2.1.5. Системы видео-конференц-связи:

непосредственное взаимодействие при организации и проведении КНМ, оформлении результатов КНМ и ознакомлении с его результатами;

информирование, консультирование при профилактике рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям;

проведение профилактических визитов;

обобщение правоприменительной практики.

2.1.6. Почтовой связи:

информирование;

направление решений, принимаемых по результатам КНМ.

2.1.7. Телефонной связи:

консультирование.

2.1.8. Социальных сетей/мессенджеров/СМИ:

информирование.

2.1.9. Визита на объект, в котором внешние клиенты осуществляют деятельность:

непосредственное взаимодействие при организации и проведении КНМ, оформлении результатов КНМ и ознакомлении с его результатами, контроле за исполнением решений контрольных (надзорных) органов, информировании, консультировании, проведении профилактического визита.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере контрольной (надзорной) деятельности; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности каждого клиента.

3.2. При ответе на телефонный звонок сотрудник Министерства спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

3.2.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Министерства, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

3.2.2. кратко, грамотно и по существу информирует клиента по интересующим его вопросам, задавая уточняющие вопросы (при необходимости);

3.2.3. по завершении разговора выясняет у клиента, удовлетворен ли он ответом;

3.2.4. в случае отсутствия соответствующих компетенций, переключает обратившегося клиента на другого сотрудника (не более двух переключений), предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом;

3.2.5. в завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается. Завершает звонок позвонивший.

3.3. При подготовке ответов на обращения клиентов следует:

приветствовать клиента, проявлять вежливость;

избегать формализма при выборе стиля изложения;

избегать орфографических, грамматических, пунктуационных, стилистических фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);

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;

объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;

обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;

не допускать отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);

не допускать неуместных рассуждений, уточнений;

не допускать отписки, переадресации;

выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки:

- акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;
- использовать короткие и лаконичные предложения;
- выстраивать предложения в положительном ключе, избегая отрицательных оборотов;
- избегать использования специальных символов, использовать легко читаемые шрифты без засечек;
- избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна;
- избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. Клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые при осуществлении государственного контроля (надзора) должностными лицами Министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации посредством ЕПГУ.

4.2. Направление клиентом заявления на проведение профилактического визита возможно:

- почтовым отправлением;
- электронной почтой;
- посредством ЕПГУ.

4.3. Направление клиентом заявлений, возражений, запросов возможно:

- почтовым отправлением;
- электронной почтой.

4.4. Непосредственное взаимодействие с внешним клиентом при организации и проведении КНМ, оформлении результатов КНМ и ознакомлении с его результатами осуществляется:

- посредством системы видео-конференц-связи;
- непосредственно на объекте, в котором внешние клиенты осуществляют деятельность.

5. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Обратная связь предназначена для оценки качества взаимодействия должностных лиц и внешних клиентов.

5.2. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений внешних клиентов, поступивших в Министерства посредством:

- анкетирования;
- личного (либо онлайн) взаимодействия с внешними клиентами;
- участия в опросах на ЕПГУ.

5.3. По результатам анализа обратной связи внешних клиентов проводится оценка удовлетворенности клиентов при осуществлении государственного контроля (надзора) со стороны Министерства.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Формой контроля за выполнением Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности клиентов в соответствии с опросом по оценке удовлетворенности внешних клиентов при проведении контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий.

6.2. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Каждая анкета подлежит изучению с целью выявления негативных моментов и принятия мер, позволяющих исключить данные факты.