



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

ПРИКАЗ

«27» сентября 2024 г.

№ 144 - ОД

**Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом
в рамках рассмотрения обращений и запросов
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 3.4.4 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 Порядок по взаимодействию с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан согласно приложению.

2. Управлению делами (Гаджиевой Г., Умаровой А., Гереевой М.) осуществлять взаимодействие с клиентом в рамках утвержденного Порядка и разместить настоящий приказ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан (www.minpromdag.ru).

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя Министра промышленности и торговли Республики Дагестан Каибову М.Х.

Министр

Н.Р. Халилов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
промышленности и торговли
Республики Дагестан

от «24» сентября 2024 № 144-ОД

Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

1. Общие положения

1.1 Настоящий порядок по взаимодействию с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан (далее - Порядок) разработан в целях сокращения количества повторных обращений и запросов клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятыми мерами.

1.2 Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

клиент (внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно с Министерством промышленности и торговли Республики Дагестан (далее - Министерство), с целью удовлетворения своих потребностей или при осуществлении Министерством своих функций;

функция – деятельность исполнительного органа автономного округа, направленная на осуществление его полномочий;

обращение клиента – направленные в адрес Министерства в письменной форме или в форме электронного обращения предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в Министерство.

1.3 Требования к работе с обращениями граждан установлены Федеральным законодательном, законодательством Республики Дагестан, а также правовыми актами Министерства.

1.4 Основными принципами Порядка являются:

доступность – каждый клиент имеет равный доступ к функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей;

открытость – взаимодействие с клиентом в открытом диалоге наличие обратной связи и понимание потребностей клиента;

прозрачность – информация предоставляется в простой и понятной форме, является доступной;

реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращение клиента;

понятность – представление ответов на обращения клиентов в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.5 Цели настоящего Порядка:

- повышение эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях клиентов;

- направление клиенту ответа на обращение в установленный законодательством Российской Федерации срок;

- оценка эффективности деятельности Министерства на основе мнения клиентов.

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

2.1 Обращения в адрес Министерства направляются (подаются) клиентом посредством:

- почтового отправления;
- в рамках личного приема граждан;
- электронной почты;
- официального сайта Министерства;
- платформы обратной связи.

2.2 Регистрация поступившего в Министерство обращения осуществляется в системе электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело»).

2.2 Письменное обращение, инициированное клиентом, классифицируется по теме и содержанию письма.

2.3 Ответ на обращение клиента дается с учетом требований законодательства и права клиента на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

2.4 В зависимости от темы обращения клиента ответ Министерства содержит следующие сведения относительно решения поставленного вопроса:

уже решен;

будет решен в определенные сроки;

может быть решен, но точных сроков не установлено;
не может быть решен, в виду объективных причин, которые указываются в ответе на обращение клиента.

2.5 Ответ на обращение клиента, зарегистрированный в СЭД «Дело», направляется на адрес, указанный в обращении, или иным способом по желанию клиента.

Дополнительно при необходимости ответ на обращение может быть передан клиенту лично в здании Министерства.

В случае получения обращения на портале «Госуслуги» через платформу обратной связи (ПОС) ответ клиенту направляется через ПОС

2.6 Уведомление о переадресации обращения клиента направляется клиенту способом, указанным клиентом в обращении или дополнительно.

2.7 Ответ с пометкой «Для служебного пользования» направляется клиенту заказным почтовым отправлением.

2.8 Порядок личного приема министра утвержден приказом Минпромторга РД от 17 апреля 2023 года № 43-ОД.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1 Результат рассмотрения обращения клиента необходимо предоставлять в понятных формулировках, с обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с представленным результатом.

3.2 Недопустимо наличие в ответе на обращение клиента:
орфографических, стилистических, пунктуационных ошибок;
архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;
сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
негативной тональности, оскорбительных оборотов.

3.3 Ответ на обращение клиентов оформляется на официальном бланке Министерства.

3.4 Ответ на обращение начинается с уважительного обращения к клиенту: «Уважаемый *Имя Отчество*» (в случае, если обращении указано полное имя и отчество клиента) либо «Уважаемый *Имя*» (если клиент указал только имя).

3.5 Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

3.6 Текст ответа желательно поместить на одной – двух страницах.

3.7 Ответ на обращение с согласия клиента может быть дан устно входе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8 При необходимости уточнения сведений, изложенных в обращении, необходимую информацию следует получить от клиента в рабочем порядке.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1 В процессе рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента ответственный за процесс сотрудник Министерства осуществляет взаимодействие с клиентом посредством:

- электронной почты;
- телефонной связи.

4.2 При регистрации ответа на обращение в СЭД устанавливается связь с входящим обращением, на которое дается ответ.

4.3 Ответы на обращения клиентов регистрируются в СЭД отдельно от всей остальной переписки.

4.4 Типовой ответ клиенту направляется в следующих случаях:

- если обращение касается обжалования судебного решения;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если текст письменного обращения не позволяет определить его суть;
- если в обращении содержится вопрос, на который клиенту неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, адресаты таких обращений совпадают и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, содержащих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. При наличии особых обстоятельств у клиента (жизненная ситуация, профиль клиента, история обращений клиента) возможно установление особых сроков рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента в порядке приоритизации.

6. Требования к организации обратной связи с клиентом

6.1 Ответ на обращение клиента размещается на лицевой стороне бланка Министерства (далее – бланк).

6.2 В левом нижнем углу бланка указывается информация об исполнителе: фамилия, инициалы, номер телефона.

6.3 В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения ответа на обращение клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты Министерства.

6.4 При ответе на телефонный звонок сотрудник Министерства:

- сообщает полное наименование Министерства, свои фамилию, имя, отчество и должность;

- подробно, в вежливой форме информирует клиента по интересующим его вопросам;

- в случае отсутствия соответствующих компетенций у сотрудника, ответившего на звонок, необходимо переключить обратившегося клиента на другого сотрудника, предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом;

- количество телефонных переключений не должно превышать двух;

- по завершении разговора необходимо поблагодарить клиента за обращение и попрощаться.

- средняя продолжительность ответа на телефонный звонок не должна превышать 10 минут.

6.5 Звонки от клиентов принимаются в соответствии с режимом работы Министерства.

6.6 Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством:

- обращения в Министерство через раздел «Обращения граждан» официального сайта ведомства (<https://minpromdag.ru/appeals/form>);

- направления обращения по почтовому адресу: 367030, Республика Дагестан, г Махачкала, туп .Сергокалинский 2-Й, зд. 10

- направление обращения по адресу электронной почты (minprom@e-dag.ru);

- прямого обращения в Министерство на личном приеме;

- направления через единое окно цифровой обратной связи на базе портала «Госуслуги»;

- направление обращение в официальных группах Министерства в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники».

6.7. Анализ обратной связи проводится не менее 2 раз в год:

- количество обращений и жалоб всего;
- время ожидания ответа;
- доля удовлетворенных обращений (жалоб);
- количество неудовлетворенных обращений (жалоб).

7. Формы и сроки контроля

7.1 Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ по существу.

7.2 Решение об исполнении обращения принимает должностное лицо, поставившее его на контроль, с внесением соответствующей информации в СЭД «Дело».

7.3 Обращения, не снятые с контроля и срок исполнения которых не продлен, считаются неисполненными.

7.4 Срок рассмотрения обращения исчисляется со дня его регистрации и составляет не более 30 дней (если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации). В исключительных случаях, предусмотренных Законодательством Российской Федерации, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней, при этом исполнитель в обязательном порядке уведомляет клиента о продлении срока рассмотрения обращения.

7.5 В случае, если обращение клиента содержит вопросы не входящие в компетенцию Министерства, обращение в течение 7 дней со дня регистрации (если иной срок не предусмотрен законодательством Российской Федерации) направляет в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением клиента, направив обращение о переадресации его обращения.

7.6 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть обращения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается клиенту, направившему обращение.

7.7 Направление запроса по обращению или промежуточного ответа автору обращения не может служить основанием для признания документа исполненным.

7.8 Управление делами проводит проверку обращений (контроль), срок исполнения которых истек на текущую дату и направляет информацию ответственным исполнителям и курирующему заместителю министра для принятия мер.