



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН

ПРИКАЗ

«27» сентября 2024 г.

№ 146-ОД

Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки 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 реализации пункта 3.2.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») 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,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан.

2. Управлению делами Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан 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

Утверждены
приказом Минпромторга РД

от «07» сентября 2024 г. № 146-ОД

**Порядок (правила)
взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной
поддержки в Министерстве промышленности и торговли
Республики Дагестан**

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок (правила) (далее - Порядок) призваны обеспечить клиентоцентричность при взаимодействии сотрудников Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан (далее – Министерство) при предоставлении мер государственной поддержки.

1.2 Настоящие Правила дополняют и уточняют положения федерального и регионального законодательства, регламентирующие соответствующие взаимоотношения, и подлежат применению в части, не противоречащей положениям указанного законодательства.

1.3 Настоящий порядок разработан во исполнение п 3.2.4 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.

Целью разработки Порядка является:

выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами в рамках предоставления мер государственной поддержки в Министерстве;

формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

1.4 Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

Клиент – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения заявленных потребностей.

Сообщение – комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения, и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или форме электронного документа.

Скрипт – описание примерного сценария для разговора между сотрудником консультационной линии и обратившимся на консультационную линию лицом в той или иной ситуации.

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

1.5 Основными задачами формирования и ведения Порядка являются: выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами, а также взаимодействия между клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов; формирование положительного опыта взаимодействия клиентов независимо от канала взаимодействия.

2. Система внешней обратной связи

Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам взаимодействия с клиентом, использованию сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Точки взаимодействия - цифровые точки и офлайн-точки – основываются на положениях нормативных-правовых актов Российской Федерации.

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

2.1. Точки взаимодействия с клиентом

2.1.1 Цифровые точки в рамках взаимодействия (при наличии технической возможности Министерства):

- а) сеть Интернет;
- б) официальный сайт Министерства;
- в) сообщества, каналы, чаты Министерства в социальных сетях (при наличии);
- г) единая система электронного документооборота (далее - ЕСЭД);
- д) электронная почта Министерства;
- е) видеоконференцсвязь (далее – ВКС);
- ж) автоматизированное рабочее место государственного служащего (далее - АРМ ГС) (при наличии доступа);

2.1.2 Офлайн точки в рамках взаимодействия:

- а) рабочее пространство (место работы) в Министерстве;
- б) физическое пространство (место приема) в Министерстве;
- в) телефонная связь;
- г) почтовое отправление;

3. Взаимодействие с клиентом

3.1. Онлайн-точки

Для изучения отношения клиентов к действующему механизму взаимодействия с уполномоченными сотрудниками Министерства и формирования системы обратной связи на Интернет-сайте: <https://minpromdag.ru/> Министерства по электронному адресу: <https://minpromdag.ru/appeals/form> создан подраздел «Обратная связь», где реализована возможность клиента отправить обращение в Министерство в электронной форме.

Клиент имеет возможность выбрать способ обращения, указанный в разделе 2.1 настоящего Порядка, удобный для клиента, 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 взаимодействия с органами исполнительной власти; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности каждого клиента.

При ответе на телефонный звонок сообщается наименование органа, в который поступил звонок, 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.

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. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос размещается на официальном Интернет-сайте Министерства.

3.2. Офлайн-точки

Запись заявителей для личного посещения Министерства осуществляется посредством консультационной линии Министерства по телефону +7 (8722) 67-80-91.

Запись на личное посещение необходимо осуществлять посредством предоставления выбора клиентом подходящего ему периода времени из числа доступных.

Прием клиентов ведется сотрудниками Министерства по месту нахождения Министерства: 367030, Республика Дагестан, г Махачкала, 2-й Сергокалинский тупик, зд. 10.

График Приемной Министерства: понедельник - пятница: 09:00 - 17:45 ч.

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 367030, Республика Дагестан, г. Махачкала, тупик Сергокалинский 2-й, зд. 10 осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Клиент вправе обратиться к уполномоченному сотруднику 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.

4. Порядок получения обратной связи

Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с клиентом в Министерстве проводятся онлайн- опросы клиентов, направленные на:

сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Министерства;

оценку эффективности деятельности Министерства как оказывающего меры государственной поддержки 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.

Результаты онлайн-опросов подлежат сбору и анализу.

Личные папки → Абула Хабиза → от Галица

« 7 » ноября 2024 г.

№ ОК-1341238/24



Клиентоцентр

Начальнику Управления
промышленности и инноваций

Служебная записка!

Управление правового и экономического обеспечения согласовывает следующие проекты приказов Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан:

«Об утверждении плана мероприятий по реинжинирингу процессов предоставления мер государственной поддержки в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан»;

«Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан» без предложений.

Заместитель начальника
управления- начальник отдела кадров

Х. Абдулаева