



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

ПРИКАЗ

«27» сентября 2024 г.

№ 154 - ОД

**Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом
по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности
в Министерстве промышленности и торговли
Республики Дагестан**

В целях достижения ключевых результатов социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р и 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 внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан.
2. Управлению делами Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан осуществлять процесс взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности 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

Утвержден

приказом Министерства
промышленности и торговли
Республики Дагестан

от «27» сентября 2024 г. № 154-ОД

**Порядок (правила)
взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления
административно-хозяйственной деятельности в Министерстве
промышленности и торговли Республики Дагестан**

1 Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан (далее – Министерство) в части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Министерства (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Министерством.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:
выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства;
формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

клиент (внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент – государственные служащие, работники Министерства;

функция – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

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 опыта;

клиентский опыт – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;

профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

2 Порядок формирования Перечня

2.1 Перечень формируется по форме согласно Приложению к настоящему Порядку.

2.2 Формирование Перечня осуществляется уполномоченными лицами, назначенными руководителем Министерства в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком (далее - Уполномоченное лицо).

Уполномоченное лицо в том числе осуществляет:
организацию работы в Министерстве по формированию и ведению Перечня;

проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие.

2.3 В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия, маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, подлежат учету в том числе.

2.4 Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа: положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих:

а) дополнительные требования,

б) положения,

в) регулирующие (вводящие) инструменты;

- положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.5 В случае, если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного действия), точка взаимодействия также включается в Перечень.

2.6 Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в Министерство уполномоченное на взаимодействие) в данной точке взаимодействия:

получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:

а) заявления;

б) обращения;

в) запроса;

г) документов;

- получение консультации;

- получение форм документов;

- представление:

а) заявления;

б) обращения;

в) запроса;

г) документов;

- получение результата, ответа, разъяснения;

- предоставление объектов для осмотра (проверки);

- предоставление обратной связи;

- получение результата рассмотрения обратной связи;

- другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.7 Необходимо избегать формального подхода при:

- выявлении точек взаимодействия с клиентом;

- рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

2.8 В случае, если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию. Вместо этого указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.9 Принципы формирования точек взаимодействия:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

- взаимодействие посредством информационных систем и онлайн каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;

- сохранение возможности доступа к функциям Министерства, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

- учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста;

- доступность для клиента к его истории взаимодействия с Министерством.

3 Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним Требования

3.1 В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

-цифровые точки;

- офлайн-точки.

3.2 Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

официальный сайт Министерства (далее — Портал), который может:

а) проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

б) преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

в) обеспечивать понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

г) предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного на Портале;

д) обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий:

персональный вывод экранных форм, автоматическое заполнение форм, голосовой ввод, выделение обязательных для заполнения полей, сохранение промежуточных результатов;

предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой Портала;

е) обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида;

ж) социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

а) размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства и могут иметь утвержденные правила модерации;

б) могут обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Министерства, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

в) позволяют не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности:

четыре часа для упоминаний, два часа в случае официального обращения или комментария к записи;

могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения, которые своевременно актуализируются;

з) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи:

а) количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;

б) используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;

в) используется техника активного слушания;

г) разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;

и) письменное взаимодействие (электронная почта, письмо), позволяющее:

а) предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);

б) предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента:

имеется закрепленный ответственный сотрудник,

установлено четкое понимание потребностей клиента, в случае необходимости организован выезд по месту нахождения клиента, проанализирован профиль клиента и история его обращений, сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

в) разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;

г) реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

4 Перечень точек взаимодействия

4.1 Цифровые точки в рамках взаимодействия:
официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Портал);
электронная почта Министерства;
СЭД Дело;
платформа обратной связи.

4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:

телефонная связь;

кабинеты внутренних клиентов;

рабочее место клиентов.

5. Заключительные положения

5.1 Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.2. Перечень подлежит актуализации в случаях:

появления новой точки взаимодействия;

изменения вида точки взаимодействия;

изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента;

исключения точек взаимодействия из Перечня.

5.3. Руководители структурных подразделений Министерства обязаны своевременно представлять Уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

5.4. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

« 1/ » октября 2024 г.
На № 02-ВН/805/24

02-04/805/24

Начальнику Управления
Дадаеву С.С.

Служебная записка

Юридический отдел Управления правового и экономического обеспечения по результатам проведенной правовой экспертизы, проекта приказа «Об утверждении Порядка (правил) взаимодействий с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан», согласовывает указанный проект без замечаний и предложений.

Начальник
Управления правового
и экономического обеспечения



В. Бабаханова

Юр.отд → ЛП → ХА → Експ. → пометки
вз с ви. кн. по вопр. АХД

**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

ПРИКАЗ

от «___»

2024 г.

№

Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан

В целях достижения ключевых результатов социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р и 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 внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве промышленности и торговли Республики Дагестан.
2. Управлению делами Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан осуществлять процесс взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности 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. Халилов

**Порядок (правила)
взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления
административно-хозяйственной деятельности в Министерстве
промышленности и торговли
Республики Дагестан**

1 Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан (далее - Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства промышленности и торговли Республики Дагестан (далее - Министерство) в части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности Министерства (далее - Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Министерством.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:
выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства;
формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

клиент (внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент - государственные служащие, работники Министерства;

функция - деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

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 опыта;

клиентский опыт - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;

профиль клиентского сегмента - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

2 Порядок формирования Перечня

2.1 Перечень формируется по форме согласно Приложению к настоящему Порядку.

2.2 Формирование Перечня осуществляется уполномоченными лицами, назначенными руководителем Министерства в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком (далее - Уполномоченное лицо).

Уполномоченное лицо в том числе осуществляет:

организацию работы в Министерстве по формированию и ведению Перечня;

проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие.

2.3 В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия, маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, подлежат учету в том числе.

2.4 Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих:

- а) дополнительные требования,
- б) положения,
- в) регулирующие (вводящие) инструменты;
- положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.5 В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного действия), точка взаимодействия также включается в Перечень.

2.6 Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в Министерство уполномоченное на взаимодействие) в данной точке взаимодействия:

- получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:
 - а) заявления;
 - б) обращения; в) запроса;
 - г) документов;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- представление:
 - а) заявления;
 - б) обращения;
 - в) запроса;
 - г) документов;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- предоставление объектов для осмотра (проверки);
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи;
- другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.7 Необходимо избегать формального подхода при:

- выявлении точек взаимодействия с клиентом;
- рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

2.8 В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию. Вместо

этого указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.9 Принципы формирования точек взаимодействия:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- взаимодействие посредством информационных систем и онлайн каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;
- сохранение возможности доступа к функциям Министерства, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;
- учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста;
- доступность для клиента к его истории взаимодействия с Министерством.

3 Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним Требования

3.1 В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

- цифровые точки;
- офлайн-точки.

3.2 Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

официальный сайт Министерства (далее — Портал), который может:

- а) проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);
- б) преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;
- в) обеспечивать понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;
- в) предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного на Портале;
- г) обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий;

персональный вывод экранных форм, автоматическое заполнение форм, голосовой ввод, выделение обязательных для заполнения полей, сохранение промежуточных результатов;

предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой Портала;

д) обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида;

социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

а) размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства и могут иметь утвержденные правила модерации;

б) могут обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Министерства, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

в) позволяют не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности:

четыре часа для упоминаний, двух часов в случае официального обращения или комментария к записи;

могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения, которые своевременно актуализируются;

взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи:

а) количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;

б) используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;

в) используется техника активного слушания;

г) разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;

письменное взаимодействие (электронная почта, письмо), позволяющее:

а) предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);

б) предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента:

имеется закрепленный ответственный сотрудник,

установлено четкое понимание потребностей клиента, в случае необходимости организован выезд по месту нахождения клиента, проанализирован профиль клиента и история его обращений, сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

- в) разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;
- г) реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

4 Перечень точек взаимодействия

- 4.1 Цифровые точки в рамках взаимодействия:
 - официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Портал);
 - электронная почта Министерства;
 - СЭД Дело;
 - платформа обратной связи.
- 4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:
 - телефонная связь;
 - кабинеты внутренних клиентов;
 - рабочее место клиентов.

5 Заключительные положения

- 5.1 Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- 5.2. Перечень подлежит актуализации в случаях:
 - появления новой точки взаимодействия;
 - изменения вида точки взаимодействия;
 - изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента;
 - исключения точек взаимодействия из Перечня.
- 5.3. Руководители структурных подразделений Министерства обязаны своевременно представлять Уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.
- 5.4. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

