Приложение

к приказу Министерство спорта Мурманской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

**Единый порядок**

**взаимодействия с клиентами**

**в Министерстве спорта Мурманской области**

* 1. **Общие положения**

принципы, цели взаимодействия с клиентами

* 1. Настоящий Единый порядок взаимодействия с клиентами в Министерстве спорта Мурманской области (далее – Порядок) разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в деятельность Министерства спорта Мурманской области (далее – Министерство) при взаимодействии с клиентом (внутренним и внешним) на основании методических рекомендаций по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия.
  2. Порядок устанавливает требования к взаимодействию Министерства с клиентами по следующим направлениям деятельности Министерства: предоставление государственных услуг, предоставление мер государственной поддержки, рассмотрение обращений и запросов, обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства, взаимодействие с внутренним клиентом.
  3. В целях настоящего Порядка используются следующие основные понятия:
     1. Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей.
     2. Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти или органов местного самоуправления, государственных или муниципальных организации (далее – органы и организации), с целью удовлетворения своих потребностей.
     3. Внутренний клиент – государственные гражданские служащие Мурманской области и сотрудники Министерства, не являющиеся государственными служащими.
     4. Функция – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента.
     5. Сервис — функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем.
     6. Точки взаимодействия клиента с органами власти- сеть Интернет, официальный сайт Министерства, сообщества Министерства в социальных сетях: «Вконтакте», «Одноклассники», «Телеграмм», чат-бот, платформа обратной связи (далее - ПОС), система электронного документооборота (далее – СЭДО), электронная почта Министерства, видеоконференцсвязь, автоматизированное рабочее место государственного служащего (далее – АРМ ГС).
     7. Принципы и стандарты клиентоцентричности – принципы и требования, определенные Декларацией ценностей клиентоцентричности, стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и «Стандартом для внутреннего клиента»;
  4. В соответствии с Декларацией ценностей клиентоцентричности в основу реализации клиентоцентричного подхода положены следующие ценности и принципы:
     1. Равный доступ.

Каждый имеет равный доступ к услугам и функциям, возможность решить свои задачи с помощью государства, с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного человека. Обеспечено равенство возможностей каждого на государственной и муниципальной службе.

Принципы:

– учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры;

– адаптировать функции и услуги под потребности человека.

1.5. Эффективность и удобство.

Для каждой жизненной ситуации разработано удобное решение, продукт или сервис для эффективного достижения необходимого результата. Если потребность клиента может быть удовлетворена без взаимодействия с государством, решение предоставляется автоматически. Каждому исполнителю государственных услуг и функций предоставлены комфортные условия для эффективной работы.

Принципы:

– решать задачи человека, а не исполнять обязанности формально;

– находить и использовать наиболее простой и удобный путь к решению задачи;

– обеспечивать экономическую эффективность процедур и правил.

1.6. Повышение качества и проактивность.

Государственные функции, а также условия работы их исполнителей, постоянно совершенствуются.

Государство проактивно выявляет жизненные ситуации, требующие решений, работает над внедрением улучшений, инноваций и устранением ошибок, предвосхищая запросы и замечания.

Принципы:

– действовать на опережение, повышая качество и устраняя ошибки;

– тестировать и внедрять инновации, экспериментировать.

1.7. Единство и целостность.

Все исполнители государственных функций и услуг, независимо от ведомственной принадлежности, объединяют усилия и эффективно сотрудничают, решая задачи человека, обеспечивают целостный и предсказуемый опыт взаимодействия с государством через выбранный человеком канал связи.

Принципы:

– выступать единой командой для решения задач человека;

– устранять межведомственные дублирования и противоречия.

1.8. Объективность и беспристрастность.

Результаты исследований и объективные данные являются основой для принятия решений и их обоснования. Исполнители государственных функций и услуг принимают беспристрастные решения, свободные от субъективности и предвзятости.

Принципы:

– принимать решения, опираясь на достоверные данные;

– соблюдать последовательность в принятии решений и действиях.

1.9. Открытость и прозрачность.

Государство взаимодействует с человеком в открытом диалоге, учитывает обратную связь и понимает потребности человека. Процедуры государства прозрачны: информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются.

Принципы:

– приветствовать и учитывать обратную связь, признавать существующие проблемы;

– предоставлять актуальную информацию, объяснять принимаемые решения.

1.10. Взаимное доверие и безопасность.

Взаимное доверие в отношениях человека и государства обеспечивается за счет осознания общих целей и уверенности в их достижении. Государство гарантирует безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

Принципы:

– исполнять публично взятые обязательства и честно сообщать о достигнутых результатах;

– минимизировать необходимость контроля и проверок с учетом анализа рисков;

– гарантировать безопасность взаимодействия с государством и защиту конфиденциальной информации (в том числе персональных данных).

1. **Технико – организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами и применяемые для этого инструменты**
   1. Программное взаимодействие осуществляется посредством:

- автоматизированного рабочего места государственного служащего (далее – АРМ ГС);

- системы электронного документооборота (далее – СЭДО);

- электронной почты;

- телефонной связи.

2.2. Взаимодействие через Сайт.

2.2.1. Сайт должен отвечать общим требованиям к взаимодействию с внешним клиентом посредством Сайта.

2.2.2. На Сайте должны размещаться документы, регламентирующие деятельность Министерства. Раздел с документами также должен содержать перечень нормативных правовых актов, относящихся к сервисам, представленным на Сайте. Документы, размещенные на Сайте, должны своевременно актуализироваться.

2.3. Взаимодействие через социальные сети и мессенджеры.

2.3.1. Размещение информации по инициативе Министерства.

2.3.1.1. Размещение информации о деятельности Министерства осуществляется на официальных страницах Министерства в социальных сетях «ВКонтакте», «Однокласники», «Телеграм», а также на иных медиаресурсах, реализованных Министерством (далее совместно - Официальные страницы).

2.3.1.2. При наличии технической возможности размещения внешними клиентами информации на Официальных страницах должны быть разработаны и утверждены правила модерации такой информации. Данные правила должны быть размещены в открытом доступе на соответствующих Официальных страницах.

2.3.1.3. Официальные страницы должны иметь единый стиль оформления с учетом требований.

2.3.2. Предоставление информации о деятельности Министерства в ответ на сообщения внешнего клиента.

2.3.2.1. Взаимодействие с внешним клиентом должно инициироваться в случае размещения таким клиентом в социальной сети сообщения или комментария по вопросу, относящемуся к компетенции Министерства.

2.3.2.2. Ответы на сообщения или комментарии внешних клиентов в социальных сетях должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

2.3.2.3. Структурными подразделениями должны разрабатываться и своевременно актуализироваться базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии внешних клиентов.

2.4. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Министерства. Внутренние клиенты Министерства:

- взаимодействуют между собой с целью реализации потребностей внешних клиентов;

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

2.4.1. Взаимодействие внутренних клиентов в Министерстве осуществляется в соответствии с точками взаимодействия:

| **Наименование конкретного процесса** | **Точка взаимодействия** |
| --- | --- |
|
| Поступление на государственную гражданскую службу Мурманской области (прием на работу) в Министерство спорта Мурманской области | Официальный сайт Министерства спорта Мурманской области  https://sport.gov-murman.ru/ |
| Электронная почта: sport@gov-murman.ru |
| Телефон 8 (8152) 48-78-91 |
| Места приема документов для участия в конкурсе на замещения должностей государственной гражданской службы в Министерство |
| Место проведения конкурса на замещения должностей государственной гражданской службы в Министерстве |
| Сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы) в Министерстве спорта Мурманской области Мурманской области | Электронная почта: sport@gov-murman.ru |
| Телефон 8 (8152) 48-78-91 |
| Место специалиста сектора правового и кадрового обеспечения, осуществляющего кадровую работу, сотрудников Министерства |
| Увольнение с государственной гражданской службы (работы) в Министерстве спорта Мурманской области | Электронная почта: sport@gov-murman.ru |
| Телефон 8 (8152) 48-78-91 |
| Место специалиста сектора правового и кадрового обеспечения, осуществляющего кадровую работу, сотрудников Министерства |

2.5. Взаимодействие с внешними клиентами может производиться в том числе посредством официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», который позволяет получить заранее подготовленные ответы на часто задаваемые вопросы в рамках государственной поддержки без необходимости создания обращений.

2.5.1. У внешнего клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с Министерством вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

2.5.2. Необходимо учитывать потребности людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка: мигранты, туристы, инвесторы, проживающие или находящиеся на территории Российской Федерации иностранные граждане.

2.5.3. Взаимодействие с клиентом в рамках рассмотрения обращений (запросов) осуществляется в соответствии с точками взаимодействия:

| **Точка взаимодействия** | **Осуществляемое взаимодействие с клиентом** |
| --- | --- |
|
| Место принятия корреспонденции в Министерстве спорта Мурманской области | Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе |
| Электронная почта  sport@gov-murman.ru | Подача обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение |
| Телефон  8 (8152) 487-891 | Получение консультации клиентом, получение информации о ходе рассмотрения обращения |
| СЭДО  sedo-web:88 | Переадресация обращений клиентов органам-пользователям СЭДО |
| Электронная почта  sport@gov-murman.ru | Переадресация обращений клиентов иным органам и организациям |
| Место проведения личного приема в Министерстве спорта Мурманской области | Получение консультации клиентом, подача устного обращения, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе |
| Телефон  8 (8152) 487-891 | Получение консультации клиентом, получение информации о ходе рассмотрения обращения |

2.5.4. Взаимодействие клиентов (внутренних и внешних) в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства осуществляется в соответствии с точками взаимодействия:

| **Точка взаимодействия** | **Осуществляемое взаимодействие с клиентом** |
| --- | --- |
|
| Сеть Интернет | Получение информации клиентом |
| Официальный сайт Министерства спорта Мурманской области  https://sport.gov-murman.ru/ | Получение информации клиентом |
| Страница в социальной сети "Вконтакте" https://vk.com/minsport51 | Получение информации клиентом |
| Страница в социальной сети "Одноклассники" https://ok.ru/group/58063926788105 | Получение информации клиентом |
| мессенджер "Telegram" https://t.me/minsport51 | Получение информации клиентом |
| Чат - бот в мессенджере "Telegram"  https://t.me/wintersports\_mmk\_bot | Получение информации клиентом |
| Электронная почта  sport@gov-murman.ru | Получение информации клиентом |
| Телефон  8 (8152) 487-891 | Получение информации клиентом |
| СЭДО  sedo-web:88 | Получение информации клиентом |

2.5.5. Взаимодействие с клиентом в рамках предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с точками взаимодействия:

| **Точка взаимодействия** | **Осуществляемое взаимодействие с клиентом** |
| --- | --- |
|
| Место принятия корреспонденции в Министерстве спорта Мурманской области | Прием документов, возврат документов, вручение приказов, уведомлений |
| Электронная почта  sport@gov-murman.ru | Направление приказов, уведомлений, разъяснений |
| Телефон  8 (8152) 487-891 | Получение консультаций |
| СЭДО  sedo-web:88 | Регистрация заявлений, разъяснений, уведомлений |
| Официальный сайт Министерства | Получение информации о предоставляемой услуге, размещение приказов |
| Кабинеты внутренних клиентов | Получение консультаций, рассмотрение документов, выдача книжек спортивного судьи, нагрудных значков |
| Единый портал государственных и муниципальных услуг | Направление документов, получение информации о ходе рассмотрения заявления, получение результата, разъяснений, обратной связи |

2.5.5. Взаимодействие с клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки осуществляется в соответствии с точками взаимодействия:

| **Точка взаимодействия** | **Осуществляемое взаимодействие с клиентом** |
| --- | --- |
|
| Место принятия корреспонденции в Министерстве спорта Мурманской области | Прием документов, возврат документов |
| Электронная почта  sport@gov-murman.ru | Направление разъяснений, уведомлений, проектов соглашений, консультационная поддержка |
| Телефон  8 (8152) 487-891 | Получение консультаций |
| СЭДО  sedo-web:88 | Регистрация заявлений, уведомлений |
| Официальный сайт Министерства | Получение информации о предоставляемой мере поддержки, размещение приказов, протоколов |
| Кабинеты внутренних клиентов | Получение консультаций, рассмотрение документов |
| Видеоконференцсвязь | Очная защита проектов |
| Иные рабочие места (Центр управления регионом) | Очная защита проектов |

**3. Общие требования к взаимодействию с клиентами**

3.1. В соответствии с Кодексом служебного поведения (этики) лиц, замещающих должности государственной гражданской службы в исполнительных органах государственной власти Мурманской области, утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 25.08.2010 № 373-ПП от 17.03.2011, основными морально-этическими принципами поведения государственного служащего являются:

- законность;

- служение общественным интересам;

- служение государству;

- приоритет прав и свобод человека и гражданина;

- профессионализм и компетентность;

- лояльность;

- политическая нейтральность.

Гражданские служащие призваны:

3.1.1. Соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения.

3.1.2. Проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами.

3.1.3. Уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Министерства, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке.

3.1.4. Соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления публичной информации.

3.1.5. Гражданский служащий должен придерживаться речевых норм грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского языка.

3.1.6. В речи гражданского служащего неприемлемо употребление неуместных слов и речевых оборотов, резких и циничных выражений оскорбительного характера.

3.1.7. Гражданский служащий обязан соблюдать нормы делового этикета в общении с гражданами и другими гражданскими служащими при исполнении должностных обязанностей.

3.1.8. Гражданский служащий не должен отвечать на оскорбления, обвинения или критику встречными обвинениями, оскорблениями, критикой или иными проявлениями агрессии, унижающими честь и достоинство человека.

3.1.9. Гражданским служащим при взаимодействии с гражданами, организациями, обществом в целом рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

1) проявлять вежливость и доброжелательность;

2) в случае, если гражданский служащий в качестве функциональной обязанности осуществляет контроль, надзор за соблюдением законодательства Российской Федерации или оказывает государственные услуги, то при взаимодействии гражданскому служащему необходимо почтительно относиться особенно к людям старшего возраста, пенсионерам и инвалидам;

3) проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;

4) проявлять заинтересованность к вопросу гражданина, представителя организации и нести персональную ответственность за результат;

5) не перебивать собеседника в процессе разговора;

6) излагать свои мысли четко, понятно, не допускать грубости и двусмысленности в общении.

Указанные стандарты применяются гражданскими служащими как при прямом контакте, так и по телефону, в рамках письменного взаимодействия (электронная почта, письмо, сообщение в личном кабинете) независимо от обстоятельств.

3.2. Для простоты и легкости от взаимодействия с внешним и внутренним клиентом в Министерстве используются наравне как онлайн-каналы, так и офлайн-каналы.

3.3. Информация, размещаемая на официальном сайте, должна быть круглосуточно доступна пользователям информацией для получения, ознакомления и использования, а также для автоматической (без участия человека) обработки информационными и поисковыми системами, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и иных ограничений.

3.4. Сайт Министерства, отдельные разделы или функционал Сайта должны отвечать потребностям всех внешних клиентов. Сайт должен быть разработан в соответствии с требованиями стандарта «Государство для людей».

3.4.1. Дизайн Сайта должен отвечать следующим требованиям:

- при реализации Сайта должна быть разработана и использована единая визуальная стилистика, включающая в себя:

- стили оформления разделов Сайта,

- цветовые схемы,

- изображения;

- цветовая гамма Сайта и услуг должна быть максимально нейтральной и не должна содержать агрессивные оттенки (цвет фона не должен вынуждать напрягать зрение и вызывать трудности при прочтении текста);

- рекомендуется реализовывать функционал пользовательской настройки цветовой палитры основного текста и фона Сайта посредством выбора внешним клиентом вариантов, разработанных на основе изучения и выявления потребностей внешних клиентов;

- сайт не должен содержать элементы интерфейса, мигающие более 3 раз в секунду;

- информация, содержащаяся на Сайте, не должна включать в себя терминологию, требующую специального профильного образования для ее понимания, или иметь формат, требующий дополнительного преобразования;

- отображаемая информация должна соответствовать смысловой форме представления (недопустимо выводить текстовую информацию в графическом виде).

3.4.2. Актуализация информации на Сайте осуществляется регулярно.

3.5. Ответы на запросы внешних клиентов направляются посредством точки взаимодействия, которую выбрал внешний клиент для получения ответа на обращение.

3.6. Ответы на запросы внешних клиентов регистрируются в государственной информационной системе СЭДО;

3.7. Ответы на запросы внешних клиентов формируются на основании существующих в Министерстве алгоритмов, методических материалов и правовых актов.

3.8. Ответы на запросы внешних клиентов при письменном взаимодействии излагаются в доступной, понятной и легкой для восприятия форме. Требования при подготовке ответов на письменные обращения внешних клиентов:

3.8.1. Избегать формализма и канцеляризма при выборе стиля изложения;

3.8.2. Избегать орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

3.8.3. Выстраивать структуру ответа следующим образом:

- логично и последовательно, группируя тематические блоки,

- акцентировать внимание на целевую информацию в подготовленном ответе,

- использовать короткие и лаконичные предложения,

- выстраивать предложения в положительном ключе, избегая отрицательных оборотов,

- избегать использования специальных символов,

- избегать использование фона, затрудняющего прочтение текста;

3.8.4. Начинать ответ на запрос с уважительного обращения к внешнему клиенту.

**4. Контроль за выполнением настоящего Порядка**

4.1. Контроль за выполнением сотрудниками структурных подразделений настоящего Порядка осуществляется руководителями структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с внешним клиентом в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Формой контроля за выполнением сотрудниками структурных подразделений Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности внешних клиентов в соответствии с опросом по [оценке](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=SPB&n=291167&dst=100109) удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_