

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

Мурманск

14.02.2024

№ 190

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Министерстве спорта Мурманской области

В соответствии с распоряжением Губернатора Мурманской области от 29.09.2023 № 298-РГ «О внедрении стандартов и принципов клиентоцентричности в Мурманской области», в целях повышения качества работы в рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», а также обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства спорта Мурманской области **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Министерстве спорта Мурманской области.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра спорта Мурманской области Марковину Н.П.

Министр



С.И. Наумова

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства
спорта Мурманской области

от «14» 02 2024г. № 190

Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Министерстве спорта Мурманской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Министерстве спорта Мурманской области (далее - Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства спорта Мурманской области (далее - Министерство) и подведомственных ему организаций в части ведения перечня точек взаимодействия с клиентом (далее - Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Министерством.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1.2.1. Выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов;

1.2.2. Формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

1.3.1. **Клиент** (внутренний клиент и внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.2. **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 организаций (далее — органы и организации), с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.3. **Внутренний клиент** — государственные служащие Российской Федерации, муниципальные служащие, работники и (или) сотрудники органа и (или) организации.

1.3.4. **Функция** – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента.

1.3.5. **Услуга** — деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также на основании договора, предоставлять услуги клиенту.

1.3.6. **Сервис** — услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем.

1.3.7. **Клиентский путь** – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

1.3.8. **Профиль клиента** – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

1.3.9. **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.

1.3.10. **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 № 1 к настоящему Порядку.

2.2. Формирование Перечня осуществляется лицом (лицами), назначенным(и) ответственным(и) за формирование Перечня руководителем Министерства (далее – Уполномоченное лицо) в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Уполномоченное лицо в том числе осуществляет:

2.2.1. Организацию в Министерстве работы по формированию и ведению Перечня;

2.2.2. Проверку содержания включаемых в Перечень Министерства сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

2.2.3. Формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

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

2.4. 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.

2.5. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

2.5.1. Положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих:

- дополнительные требования;
- положения;
- регулирующие (вводящие) инструменты.

2.5.2. Положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.6. 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.

2.7. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в Министерство и организации, уполномоченные на взаимодействие) в данной точке взаимодействия:

2.7.1. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:

- заявления;
- обращения;
- запроса;
- документов.

2.7.2. Получение консультации.

2.7.3. Получение форм документов.

2.7.4. Представление:

- заявления;
- обращения;
- запроса;
- документов.

2.7.5. Получение результата, ответа, разъяснения.

2.7.6. Предоставление объектов для осмотра (проверки).

2.7.7. Предоставление обратной связи.

2.7.8. Получение результата рассмотрения обратной связи.

2.7.9. Другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.8. Необходимо избегать формального подхода при:

2.8.1. Выявлении точек взаимодействия с клиентом.

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

2.8.3. 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. Если в распорядительных документах Министерства указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то также рекомендуется формировать Перечень исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов осуществляемых в ней действий.

2.10. Принципы формирования точек взаимодействия:

2.10.1. Стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия.

2.10.2. Взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия.

2.10.3. Сохранение возможности доступа к функциям Министерства и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов.

2.10.4. Учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста.

2.10.5. Доступность для клиента его истории взаимодействия с Министерством и организациями, уполномоченными на взаимодействие.

3. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

3.1.1. Цифровые точки,

3.1.2. Офлайн-точки.

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

3.2.1. Официальные сайты Министерства, подведомственных ему организаций и организаций, уполномоченных на взаимодействие (далее – Портал), которые могут:

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

- преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

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

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

- обеспечивать заполнение следующих форм с минимальными затратами времени и усилий:

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

- предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой Портала;

- обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида.

3.2.2. Мобильные приложения, которые:

- отвечают требованиям к Порталам (за исключением требования о цифровом помощнике);

- могут обеспечивать возможность совмещения приложения с основными типами мобильных операционных систем;

- являются общедоступными и бесплатными для загрузки;

- обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;

- могут обладать настроенной системой персональных push-уведомлений, позволяющих открывать мобильное приложение;

- могут обладать возможностью отключения, настройки частоты и категории рассылки push-уведомлений.

3.2.3. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

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

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

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

- ▶ четырех часов 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.

3.2.4. Чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, а также голосовые помощники, которые:

- запрашивают согласие на обработку персональных данных;

- могут заполнять заявления, при необходимости уточняя у клиента отсутствующую информацию;

- могут отслеживать статусы прохождения клиентского сценария;

- могут записывать на личный прием в Министерство;

- предоставляют возможность получения обратной связи с оператором по любому удобному для клиента каналу связи на любом этапе взаимодействия с цифровым помощником.

3.2.5. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи, в том числе с помощью голосовых помощников и колл-центров:

- количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;
- используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;
- используется техника активного слушания;
- разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;
- роботизированные голосовые помощники могут обладать функцией распознавания речи, возможностью реагирования с помощью клавиатуры, сообщать о часах работы сотрудников и назначать консультации с ними.

3.2.6. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

- предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);
- 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;
- разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;
- реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

4. Перечень точек взаимодействия

4.1. Цифровые точки в рамках взаимодействия:

- 4.1.1. Сеть Интернет.
- 4.1.2. Официальный сайт Министерства (Портал).
- 4.1.3. Мобильное приложение Министерства.
- 4.1.4. Сообщества Министерства в социальных сетях.
- 4.1.5. Каналы и публичные чаты Министерства в мессенджерах.
- 4.1.6. Чат-боты Министерства.
- 4.1.7. Персональные чаты Министерства в социальных сетях и мессенджерах.
- 4.1.8. Система электронного документооборота (далее – СЭДО).
- 4.1.9. Электронная почта Министерства.
- 4.1.10. Видеоконференцсвязь (далее – ВКС).
- 4.1.11. Автоматизированное рабочее место государственного служащего (далее – АРМ ГС).

4.1.12. Система учёта заявок.

4.1.13. Сетевой диск Министерства.

4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:

4.2.1. Телефонная связь.

4.2.2. Кабинеты внутренних клиентов.

4.2.3. Рабочее место клиентов.

4.2.4. Место приёма сотрудниками отдела связи и информатизации.

4.2.5. Журнал заявок.

4.2.6. Книга учёта служебных записок.

4.2.7. Личное взаимодействие.

4.3. Перечень точек взаимодействия Министерства изложен в приложении № 2.

5. Заключительные положения

5.1. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на сайте Министерства.

5.2. Перечень подлежит актуализации в случаях:

5.2.1. Появления новой точки взаимодействия.

5.2.2. Изменения вида точки взаимодействия.

5.2.3. Изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

5.2.4. 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 течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Взаимодействие в онлайн-точке	Получение консультаций	Телефон 8 (8152) 487-891	
Взаимодействие в цифровой точке	Регистрация и отправка исходящей корреспонденции	СЭДО sedo-web:88	
Взаимодействие в офлайн-точке	<p>прием документов от гражданина, поступающего на государственную гражданскую службу (кандидат) проверка документов и анализ сведений о доходах (расходах), представленных кандидатом подготовка и заключение служебного контракта ознакомление кандидата с должностным регламентом, локальными актами подготовка приказа о назначении на должность Внесение сведений о приеме на государственную гражданскую службу в трудовую книжку или информации о приеме на государственную гражданскую службу в сведения о трудовой деятельности обеспечение надлежащих организационно-технических условий</p>	<p>Прием граждан на государственную гражданскую службу в исполнительные органы</p>	
Взаимодействие в офлайн-точке	<p>Адаптация на государственной гражданской службе установление условия об испытании в приказе о назначении на должность гражданской службы назначение наставника прохождение испытания установление результатов испытания</p>	<p>испытание при поступлении на государственную гражданскую службу</p>	
Взаимодействие в офлайн-точке	<p>формирование аттестационной комиссии подготовка приказа о проведении аттестации подготовка отзыва об исполнении гражданским служащим должностных обязанностей за аттестационный период проведение заседания аттестационной комиссии принятие решения аттестационной комиссией принятие решения представителем нанимателя по результатам аттестации</p>	<p>аттестация государственных гражданских служащих</p>	<p>Наименование процесса по взаимодействию с внутренним клиентом</p>
Взаимодействие в офлайн-точке	<p>подготовка представления на классный чин подготовка приказа о присвоении классного чина направление копии приказа о присвоении классного чина главному бухгалтеру для осуществления выплаты внесение записи о присвоении классного чина в трудовую книжку или в сведения о трудовой деятельности подготовка и заключение дополнительного соглашения к служебному контракту</p>	<p>присвоение классных чинов государственной гражданской службы</p>	<p>Взаимодействие с внутренним клиентом</p>
Взаимодействие в офлайн-точке	<p>согласование даты отпуска с представителем нанимателя подготовка акта приема-передачи дел подготовка приказа на отъезд</p>	<p>предоставление отпуска</p>	
Взаимодействие в офлайн-точке	<p>подготовка приказа на командирование</p>	<p>направление в командирование</p>	
Взаимодействие в офлайн-точке	<p>проверка сведений соблюдение требований противодействия коррупции</p>	<p>Предотвращение и урегулирование конфликта интересов</p>	
Взаимодействие в офлайн-точке	<p>приказ о проверке уведомление о проверке заседание по проверке приказ о применении дисциплинарного взыскания ознакомление с приказом</p>	<p>Привлечение к дисциплинарной ответственности</p>	

		предложение представителем нанимателя гражданскому служащему вакантной должности письменное согласие гражданского служащего подготовка приказа о переводе Внесение сведений в трудовую книжку гражданского служащего или в сведения о трудовой деятельности		Взаимодействие в офлайн-точке
		Получение клиентом информации о разработанном проекте закона Мурманской области, размещение клиентом комментариев к проекту, направление клиентом вопросов и предложений по разработанному проекту, размещение комментариев ответственных исполнителей разработчика проекта		Взаимодействие в цифровой точке
7	Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам администрации исполнительной о-хозяйственной деятельности	Наименование процесса по взаимодействию с внутренним клиентом	Перевод на иную должность	Взаимодействие в офлайн-точке
			Портал Мурманской области «Открытый электронный регион» http://orepregion.gov-murman.ru	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта СЭДО seco-web:88 Электронная почта sport@gov-murman.ru	Взаимодействие в цифровой точке
			Место нахождения органов, согласующих проект закона Мурманской области	Взаимодействие в офлайн-точке
	Разработка проектов законов Мурманской области		Получение ответственным исполнителем разработчика проекта уведомления о размещении комментария клиента Направление проекта закона Мурманской области на согласование органам-пользователям СЭДО, получение согласования Направление проекта закона Мурманской области на согласование иным органам и организациям, получение согласования Направление и получение листа согласования проекта закона Мурманской области	Взаимодействие в цифровой точке Взаимодействие в цифровой точке Взаимодействие в цифровой точке Взаимодействие в офлайн-точке
8	Осуществление функции по нормативно-правовому регулированию в сфере физической культуры и спорта	Разработка проектов нормативных правовых актов Правительства Мурманской области	Портал Мурманской области «Открытый электронный регион» http://orepregion.gov-murman.ru	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта СЭДО seco-web:88	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта sport@gov-murman.ru	Взаимодействие в цифровой точке
			Портал Мурманской области «Открытый электронный регион» http://orepregion.gov-murman.ru	Взаимодействие в цифровой точке
	Разработка проектов нормативных правовых актов Министерства спорта Мурманской области		Получение клиентом информации о разработанном проекте нормативного правового акта Министерства спорта Мурманской области, размещение клиентом комментариев к проекту, направление клиентом вопросов и предложений по разработанному проекту, размещение комментариев ответственных исполнителей разработчика проекта	Взаимодействие в цифровой точке
	Разработка проектов нормативных правовых актов Министерства спорта Мурманской области		Получение ответственным исполнителем разработчика проекта уведомления о размещении комментария клиента Направление проекта нормативного правового акта Правительства Мурманской области на согласование органам-пользователям СЭДО, получение согласования Направление проекта нормативного правового акта Правительства Мурманской области на согласование иным органам и организациям, получение согласования	Взаимодействие в цифровой точке Взаимодействие в цифровой точке
			Получение ответственным исполнителем разработчика проекта уведомления о размещении комментария клиента Направление проекта нормативного правового акта Министерства спорта Мурманской области на согласование органам-пользователям СЭДО, получение согласования Направление проекта нормативного правового акта Министерства спорта Мурманской области на согласование иным органам и организациям, получение согласования	Взаимодействие в цифровой точке Взаимодействие в цифровой точке Взаимодействие в цифровой точке