



ПРИКАЗ

13 сентября 2024 года

№ 53

г. Ижевск

**Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия Министерства
имущественных отношений Удмуртской Республики с внутренним и внешним
клиентом в рамках процессов управления государственным имуществом**

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей», включенного в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, в соответствии с распоряжением Правительства Удмуртской Республики 29 сентября 2023 № 970-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Удмуртской Республике» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок (правила) взаимодействия Министерства имущественных отношений Удмуртской Республики с внутренним и внешним клиентом в рамках процессов управления государственным имуществом.

2. Сектору по реализации НСПД в Управлении кадастровых отношений и оценки недвижимости (Юшкарёвой И.А.) создать макет Базы знаний Министерства имущественных отношений Удмуртской Республики в срок до 1 ноября 2024 года.

3. Начальникам структурных подразделений Министерства имущественных отношений Удмуртской Республики поручить наполнить макет Базы знаний материалами в отношении всех функции Министерства в срок до 31 декабря 2024 года.

4. Отделу государственной службы и работы со служебной корреспонденцией (Максимову А.В.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства имущественных отношений Удмуртской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Первый заместитель министра
имущественных отношений
Удмуртской Республики

А.А. Сычугов

С приказом ознакомлены:

Юшкарёва И.А.
497-325



УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
имущественных отношений
Удмуртской Республики
от 13 сентября 2024 года № 53

**ПОРЯДОК (ПРАВИЛА)
взаимодействия Министерства имущественных отношений Удмуртской
Республики с внутренним и внешним клиентом в рамках процессов
управления государственным имуществом**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения принципов клиентоцентричного подхода при взаимодействии сотрудников Министерства имущественных отношений Удмуртской Республики (далее – Министерство) между собой и с внешними клиентами (далее – клиенты) в точках взаимодействия, в том числе, при: предоставлении государственных услуг (сервисов), работе с обращениями и запросами.

Настоящий Порядок применяется в части, не противоречащей федеральным нормативным правовым актам и нормативным правовым актам Удмуртской Республики, регулиующим вопросы предоставления государственных услуг, рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, обеспечения доступа информации о деятельности Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и осуществления иных функций Министерства.

1.2. Целью разработки настоящего Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентами.

1.3. В соответствии со Стандартом «Государство для людей» (далее – Стандарт), Декларацией ценностей клиентоцентричного государства при реализации настоящего Порядка применяются следующие принципы:

1.3.1. Клиент – в центре деятельности.

Министерство обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих процессов;

1.3.2. Доступность.

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения в Министерство вне зависимости от места нахождения клиентов. Каждый имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента. Простота и понятность последовательности процедур.

1.3.3. Удобство и скорость.

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с

минимальными затратами времени;

1.3.4. Сервисная культура.

Министерство обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия, обладает четким пониманием потребностей клиента и действует в соответствии с этими потребностями. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам;

1.3.5. Результативность.

Министерство ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее отказ, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту повторно обратиться в Министерство для получения положительного результата;

1.3.6. Последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений;

1.3.7. Открытость и вовлеченность.

Взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребности клиента;

1.3.8. Справедливость.

Министерство обеспечивает равный доступ к услугам, информации. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается необходимыми для решения соответствующих вопросов компетенцией, опытом, специализацией работников Министерства. Обеспечиваются законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований; интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих процессов;

1.3.9. Достоверность.

Документы и информация, предоставляемые клиенту, достоверны, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации и законодательства Удмуртской Республики, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом;

1.3.10. Реагирование и постоянное совершенствование.

Административные процессы непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Министерства;

- ответственность. Министерство и его сотрудники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Порядка. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Министерства и его работников при ненадлежащем качестве обслуживания.

1.4 Термины и определения.

Клиент – физическое 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 в форме электронного документа.

Скрипт – описание примерного сценария для разговора между сотрудником Министерства и обратившимся за консультацией лицом в той или иной ситуации.

2. Общие требования к взаимодействию с внешним и внутренним клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

2.1. При обращении в Министерство независимо от канала обращения клиентам предоставляется возможность выбора точки взаимодействия для дальнейшей коммуникации по предоставлению государственной услуги, по рассмотрению обращения или запроса и сообщений.

В случае, если действующим законодательством предусмотрен единственный обязательный канал для коммуникации с клиентом, ему предлагается возможность выбора дополнительного (опционального) канала для коммуникации путем предоставления возможности проставить отметку в заявлении, заявке либо в форме подачи обращения (запроса).

2.2. Министерство обеспечивает хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению 5 лет (далее – история взаимодействия). В историю взаимодействия подлежат включению все случаи взаимодействия с Министерством в любых точках взаимодействия.

По запросу клиента ему предоставляется вся история взаимодействия.

2.3. По каждой группе процессов управления государственным имуществом клиентам обеспечивается возможность оставить обратную связь по взаимодействию с Министерством.

Получение и анализ обратной связи осуществляются в соответствии с Методикой получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов, анализа полученных данных и оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов в исполнительных органах Удмуртской Республики, утвержденной Распоряжением Правительства Удмуртской Республики № 836-р от 19 августа 2024 года.

3. Письменное взаимодействие

3.1. Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки и каналы взаимодействия с клиентами независимо от того, осуществляется это взаимодействие с использованием бумажных носителей или в электронном виде.

3.2. Все обращения и запросы, поступающие в Министерство в письменном виде через любую точку взаимодействия и требующие ответа по существу, классифицируются по теме обращения, а также по типовым потребностям клиентов.

3.3. Каждое поступающее сообщение рассматривается на предмет срочности.

Срочные сообщения – сообщения, которые по своей сути (в том числе, с учетом профиля клиента или истории его обращений) требуют оперативного ответа. В случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок такой ответ теряет свою ценность для клиента.

Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения установлен приказом Министерства имущественных отношений Удмуртской Республики от 3 марта 2023 года № 13 «Об утверждении Перечня документов, подлежащих контролю в Минимуществе Удмуртии».

3.4. В Министерстве применяется Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденный распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30 ноября 2017 года № 104.

3.5. В течение 24 часов после получения сообщения по электронным каналам взаимодействия (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) клиенту должен быть направлен первичный ответ, в котором содержится:

- 1) подтверждение, что сообщение получено и зарегистрировано.
- 2) по запросу (письменному, устному, по телефону) клиенту направляется информация о сроке, в течение которого будет направлен ответ по существу рассмотрения сообщения.

3.6. Уведомление о переадресации сообщения клиента органу (организации), к полномочиям которого (которой) относится рассмотрение содержащихся в нем вопросов, направляется по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления уведомлений о переадресации, и клиент указал в сообщении дополнительный канал взаимодействия, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному клиентом дополнительному каналу взаимодействия.

3.7. Ответы при письменном взаимодействии (за исключением взаимодействия в официальных социальных сетях и мессенджерах) оформляются на бланке Министерства.

3.8. При необходимости перед подготовкой ответа в рабочем порядке уточняется содержание обращения или запроса клиента с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента, уточнения спорных моментов.

3.9. При подготовке ответа на сообщение сотрудник Министерства использует материалы Базы знаний, организованной согласно разделу «База знаний» настоящего Порядка.

3.10. Ответ излагается в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиента. При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

1) избегать формализма и канцеляризма при выборе стиля изложения;
 2) избегать орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок, архаизмов, жаргонной, просторечной, негативно окрашенной лексики, языковой агрессии;

3) минимизировать употребление сложных терминов, аббревиатур и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих профильного образования:

разъяснять сложную терминологию доступным языком, при невозможности её исключения из ответа давать определения;

использовать одно и то же слово для описания одинаковых предметов или процессов по всему тексту;

избегать использования сложных стилистических конструкций.

4) выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки:

акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

использовать короткие и лаконичные предложения;

выстраивать предложения в положительном ключе без отрицательных оборотов;

избегать специальных символов, использовать легко читаемые шрифты без засечек;

избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна;

избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

3.11. В случае, если ответ предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента (в том числе, при предоставлении государственной услуги, ответов на обращения граждан и иные запросы), основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от клиента обращения к каким-либо правовым актам для понимания таких оснований.

При наличии в тексте ответа большого количества ссылок на нормативные правовые акты, реквизиты указанных нормативных правовых актов могут быть вынесены в примечания в виде концевых сносок.

3.12. При направлении ответа на сообщение, в том числе решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги, в ответе размещается ссылка для прохождения опроса об уровне удовлетворенности взаимодействием с Министерством.

3.13. Рассылки широкому кругу лиц материалов информационного характера (далее – информационные рассылки), инициированные Министерством, производятся посредством электронной почты только при наличии согласия клиентов.

Согласие на получение информационных рассылок от Министерства может быть дано клиентом путем указания адреса его электронной почты при личном взаимодействии или на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» либо по телефону.

4. Устное взаимодействие, в том числе взаимодействие посредством телефонной связи

4.1. При устном разговоре с клиентом ответ излагается в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиента.

4.2. При ответе на звонок сотрудник Министерства может использовать скрипты приветствия, а при завершении разговора – скрипты прощания, содержащиеся в Базе знаний.

4.3. При взаимодействии по телефону количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

4.4. В ходе разговора необходимо:

1) использовать грамотную, ровную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь с краткими и четкими информационными фразами, без интонаций безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности; избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии;

2) определять потребности клиента, применять технику активного слушания: использовать наводящие вопросы клиенту для подробного выяснения его потребностей;

3) при оскорблении клиентом и/или использовании им нецензурной лексики проявлять деликатность и доброжелательность:

не употреблять фразы, которые могут быть негативно восприняты клиентом:

Вы перепутали/Вы не поняли/Вы не правы/это Ваша ошибка/Вы думаете, что/по-Вашему мы/на Ваш взгляд;

мы потеряли/мы не успели/это не наша задача/мы этим не занимаемся/ послушайте меня/повторяю еще раз/повторяю последний раз/Вы меня не слушаете;

я не собираюсь/мы не будем этого делать/ничего не получится/это бесполезно/это бессмысленно/это бесперспективно и т.п.

чтобы понизить уровень агрессии и вернуть диалог в конструктивное русло использовать следующие фразы:

Да, я понимаю Вашу озабоченность/волнение/тревогу/опасение.

Сожалею, что данная ситуация причинила Вам неудобство.

От лица Министерства я приношу Вам извинения за доставленные неудобства.

Помогите мне понять ситуацию, объясните, пожалуйста, еще раз, что Вы имеете в виду, говоря о...?

Помогите мне понять ситуацию, пожалуйста, ответьте на несколько вопросов...

Правильно ли я Вас понял/услышал, что...

Давайте попробуем спокойно обсудить варианты, чтобы решить Вашу проблему.

Здесь есть несколько решений: 1, 2, 3. Какой из вариантов наиболее подходящий, на Ваш взгляд?

Давайте сделаем перерыв, все еще раз обдумаем и вместе примем решение.

Ваши доводы убедительны и с ними сложно не согласиться, однако есть и другие существенные обстоятельства.

В таком тоне наш разговор продолжаться не может. Предлагаю перейти на спокойный тон или перенести наш разговор.

4.5. Ответ сотрудника Министерства должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента.

Для предоставления ответа на вопрос используются материалы, содержащиеся в Базе знаний, в том числе, перечень наиболее часто задаваемых вопросов с ответами на них, шаблоны ответов на частые или типовые обращения и примеры решений управленческих и рабочих задач.

4.6. При невозможности сотрудника Министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он совершает одно из следующих действий:

- 1) переадресовывает телефонный звонок на другое должностное лицо;
- 2) сообщает клиенту телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- 3) предлагает изложить суть обращения в письменной форме.

4.7. В случае, если ответ на вопрос не может быть дан в режиме реального времени (если требуется запросить информацию у другого структурного подразделения Министерства или другого государственного органа (органа местного самоуправления), сотрудник Министерства:

- 1) запрашивает у обратившегося клиента контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;
- 2) сообщает о сроках подготовки ответа и уточняет у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;
- 3) завершает разговор согласно скрипту в Базе знаний;
- 4) после сбора дополнительной информации связывается с обратившимся клиентом по оставленным им контактными данным для дачи ответа.

4.8. Перед завершением телефонного разговора сотрудник Министерства задает клиенту вопрос: «Получен ли ответ на Ваш вопрос?».

5. Личное посещение

5.1. Запись заявителей для личного посещения Министерства осуществляется по телефону +7 (3412) 497-511.

5.2. Запись на личное посещение осуществляется посредством предоставления клиенту выбора подходящего ему периода времени из числа доступных.

5.3. При записи на личное посещение клиенту предлагается напомнить о предстоящей записи за сутки и/или за два часа до наступления времени, на которое он записан (по телефону).

5.4. При записи на личное посещение клиенту сообщается информация о расположении места личного приема и о том, как до него можно добраться.

5.5. Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с клиентами при

личном посещении должны соблюдать правила профессионального обслуживания клиентов, к которым относятся: вежливость и доброжелательность, честность и добросовестность в работе, обеспечение эмоционального комфорта клиентов, выдержанное (корректное) поведение, уважение мнения клиента, оперативность и качество обслуживания, сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.

6. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

6.1. Клиенты с хроническими заболеваниями, ограниченно или временно нетрудоспособные (имеющие стойкие расстройства функции зрения, слуха, самостоятельного передвижения) имеют право на личный прием руководителем или другими должностными лицами Министерства вне графика и без очереди.

6.2. Сотрудники Министерства оказывают содействие в подготовке письменного сообщения клиентам с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким знанием русского языка.

6.3. Требования к обеспечению доступности государственной услуги для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями установлены административным регламентом предоставления соответствующей государственной услуги.

7. Особенности внутриведомственного взаимодействия сотрудников Министерства (внутренних клиентов)

7.1. Сотрудники Министерства открыты для обратной связи при постановке задач и после их выполнения.

Обратная связь выражается устно при наличии желания принимающей стороны услышать обратную связь, содержит исключительно обоснованные замечания и предложения по их устранению.

7.2. В Министерстве создана электронная среда взаимодействия для внутренней коммуникации и совместной работы над документами (система электронного документооборота Директум, чат Министерства в мессенджере Telegram, Service Desk, файловый обменник на сервере Министерства).

Электронная среда взаимодействия для внутренней коммуникации, в том числе, распространяется на следующие процессы Министерства:

- обеспечения доступа к информации о деятельности;
- взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;
- взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

8. База знаний

8.1. Для подготовки ответов на сообщения клиентов, а также для решения

типовых управленческих и рабочих задач сотрудники Министерства используют Базу знаний.

8.2. База знаний - совокупность документации и материалов по функциям Министерства, которая размещается в общей сетевой папке Министерства.

8.3. Основная задача Базы знаний – сокращение времени на поиск необходимой информации и возможность быстрого получения сотрудниками Министерства ответов на типовые вопросы, обеспечение последовательности в решениях и при коммуникации с клиентами.

8.4. База знаний содержит материалы в отношении всех функций Министерства. Ответственными за заполнение соответствующих разделов базы знаний являются руководители структурных подразделений Министерства, ответственные за реализацию соответствующих функций.

8.5. База знаний включает в себя:

1) правовые акты, регламентирующие осуществление соответствующих функций (положения, порядки, регламенты, инструкции);

2) шаблоны, скрипты ответов на частые или типовые обращения и (или) запросы клиентов,

3) контактные данные для получения консультации внешними клиентами.

В Базу знаний по усмотрению соответствующего структурного подразделения могут быть включены и иные материалы.

8.6. Актуализация Базы знаний осуществляется структурными подразделениями Министерства (в своей части) не реже 1 раза в месяц.

Актуализация Базы знаний заключается в проверке необходимости внесения изменений в Базу знаний с учетом изменения законодательства, а также результатов сбора обратной связи от внешних клиентов и, при наличии такой необходимости, внесении соответствующих изменений.