

УТВЕРЖДАЮ
Первый заместитель Министра
природных ресурсов и экологии
Российской Федерации
К.А. Цыганов
«__» 2023 г.

**Порядок взаимодействия Минприроды России и
подведомственных учреждений с физическими и юридическими лицами
(внешними клиентами) в ключевых точках взаимодействия на основе
стандартов и принципов клиентоцентричности**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью организации взаимодействия Минприроды России, а также подведомственных учреждений, с физическими и юридическими лицами на основе принципов и стандартов клиентоцентричности.

1.2. Настоящий Порядок разработан во исполнение следующих пунктов Плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельности Минприроды России («дорожной карты»), утвержденного приказом Минприроды России от 28.12.2022 № 931, «5.2.6. Разработка порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при отправке обращений и запросов», «Разработка порядка (правил) взаимодействия с клиентов в рамках предоставления услуг (сервисов), выполнения функций в онлайн и офлайн форматах»; «6.2.6. Разработка порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при предоставлении мер государственной поддержки», «6.3.6. Разработка порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при отправке обращений и жалоб».

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

Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Минприроды России или подведомственными учреждениями самостоятельно или через уполномоченного представителя.

Ключевые точки взаимодействия – цифровые и нецифровые каналы, через которые осуществляется взаимодействие Минприроды России и подведомственных учреждений с клиентами.

Инструменты обратной связи – средства и методы, позволяющие выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг и взаимодействию с органами власти

1.4. У клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с Минприроды России и подведомственными учреждениями вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия:

1) цифровые каналы: мобильные приложения, официальный сайт Минприроды России, официальные сайты подведомственных учреждений, специализированные порталы, в том числе «Наша природа» (<https://priroda-ok.ru>) (далее – сайты), социальные сети, электронная почта;

2) нецифровые каналы и точки взаимодействия: телефон, письменное взаимодействие по почте, приемные Министра и заместителей министра.

1.5. Преимущественными каналами взаимодействия являются цифровые каналы взаимодействия.

1.6. При взаимодействии с клиентами 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.

1.7. При рассмотрении обращений граждан необходимо руководствоваться Методическим руководством по работе с обращениями граждан и организаций, поступивших непосредственно в адрес Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации, принятых на личном приеме или направленных в соответствии со сферой ведения Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, утвержденными распоряжением Минприроды России от 05.03.2019 №3-р.

2. Взаимодействие с использованием цифровых каналов и точек взаимодействия

2.1. На сайте Минприроды России размещается информация о деятельности в формате открытых данных в соответствии Концепцией открытости федеральных органов исполнительной власти, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.01.2014 № 93-р и методическими рекомендациями по реализации принципов открытости в федеральных органах исполнительной власти, утвержденными протоколом заочного голосования Правительственной комиссии по координации деятельности открытого правительства от 26.12.2013 № АМ-П36-89пр.

2.2. При взаимодействии с клиентами с использованием сайтов необходимо минимизировать затрачиваемое время и усилия клиентов при заполнении форм. Данное требование должно обеспечиваться:

- 1) автоматическим заполнением полей сведениями, которые ранее уже вводились клиентом и содержатся в его цифровом профиле;
- 2) визуальным выделением обязательных для заполнения полей;
- 3) наличием подсказок при заполнении полей;
- 4) сохранением промежуточных результатов заполнения форм при повторном входе клиента на порталы.

2.3. Для исключения необходимости направления повторных заявлений по причине ошибочных данных при заполнении интерфейсных форм необходимо обеспечить инструменты форматно-логического контроля: выбор значений из контролируемых списков на основе статичных сведений, описание формата ввода данных для шаблонных сведений, запрет на ввод невозможных данных.

2.4. На сайтах должна быть обеспечена работа службы технической поддержки (далее — СТП) для оперативного реагирования на обращения клиентов в связи с выявлением ими ошибок.

2.5. Контакты СТП должны быть доступны на каждой странице сайтов. Возможность обращения в СТП должна быть обеспечена посредством любого удобного для клиента канала связи.

2.6. На сайтах размещается актуальная библиотека с ответами на типовые вопросы клиентов, а также типовыми формами для однотипных или стандартных вопросов.

2.7. При рассмотрении обращений клиентов обеспечивается классификация обращений и запросов по типовым потребностям клиентов.

2.8. Клиентам предоставляется возможность выбора формы и способа получения ответа.

2.9. Сведения, предоставляемые клиентам, должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям клиента, основываться на заранее подготовленных типовых вопросах и ответах на эти типовые вопросы.

2.10. Ответы на обращения в цифровых точках взаимодействия излагаются в доступной, понятной и легкой для восприятия форме в соответствии с Приложением 1 к настоящему Порядку.

2.11. Минприроды России и подведомственные учреждения обеспечивают хранение и представление клиенту истории его обращений и ответов на них.

2.12. Клиенту предоставляется возможность оценивать посредством инструментов обратной связи:

- а) качество взаимодействия с использованием цифровых каналов связи;
- б) работу портала в целом;
- в) удовлетворенность клиента качеством приема обращения;
- г) удовлетворенность клиента качеством ответа на обращение.

2.13. Результаты обратной связи используются при корректировании размещаемой на сайтах информации.

2.14. На сайтах должны быть предусмотрены механизмы предоставления информации людям с ограниченными возможностями, а также людям с низкими навыками использования цифровых технологий.

2.15. Органами власти и уполномоченными организациями должны разрабатываться и своевременно актуализироваться базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов. В шаблоны должны быть включены варианты ответов для ситуаций, не требующих решения: оскорблений и использование нецензурной лексики, благодарности и пожелания, абстрактные сообщения не по теме.

3. Взаимодействие с использованием нецифровых каналов и точек взаимодействия

3.1. Клиенты должны иметь возможность обратиться в органы власти и уполномоченные организации по телефону, посредством направления письма по почте и посредством личного обращения.

3.2. При обращении по телефону с учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников Минприроды России или подведомственных учреждений для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

3.3. Логика телефонного разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

3.4. Рекомендуется разработать скрипты разговоров при входящих и исходящих звонках сотрудников Минприроды России и подведомственных учреждений для ответов на типовые обращения клиентов в соответствии с Приложением 2.

3.5. Клиенту предоставляется возможность оценивать удовлетворенность ответом по телефону посредством инструментов обратной связи.

3.6. Результаты обратной связи используются при повышении качества ответов.

3.7. При подготовке ответов на письменные обращения необходимо руководствоваться пунктами 2.7 – 2.11 настоящего Порядка.

3.8. При личном приеме клиенту предоставляется право выбора даты и времени посещения в соответствии с графиком приема граждан.

3.9. Время ожидания при очном взаимодействии не должно превышать 15 минут.

3.10. Клиенту обеспечивается возможность направления обратной связи по вопросу удовлетворенности при взаимодействии при личном приеме.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. К Порядку взаимодействия Минприроды России и подведомственных учреждений с физическими и юридическими лицами (внешними клиентами) в ключевых точках взаимодействия на основе стандартов и принципов клиентоцентричности

Рекомендации по подготовке письменных ответов

1. Для предоставления исчерпывающего ответа на обращение клиента в соответствии с его потребностями и профилем клиентского сегмента органы власти и уполномоченной организации рекомендуется:

1) закрепить компетентного ответственного сотрудника для взаимодействия с клиентом на протяжении всего периода его обращений по проблеме;

2) убедиться в четкости понимания потребностей клиента, при необходимости — связаться с клиентом для уточнения спорных моментов;

3) организовать выезд по месту нахождения клиента для экстренного урегулирования вопроса, получения недостающей информации или более глубокого анализа проблемы (при необходимости);

4) проанализировать профиль клиента, историю его обращений, запросить информацию о клиенте или проблеме в рамках межведомственного взаимодействия;

5) подготовить простые и понятные ответы на поставленные вопросы, минимизируя наполнение текста ссылками на нормативные правовые акты.

3. После получения письма, иницииированного клиентом, в течение 24 часов рекомендуется представлять первичную обратную связь с уведомлением о получении письма. В ответ рекомендуется также включить:

- 1) приветствие;
- 2) благодарность за потраченное время;
- 3) срок на подготовку ответа и (или) решения вопроса.

2. Ответы при письменном взаимодействии должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей.

При подготовке ответов на обращения клиентов рекомендуется:

1) избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения (например, отлагольные существительные, пассивный или страдательный залог, расщепленные сказуемые, составные и производные предлоги);

2) избегать орфографических, пунктуационных, стилистических и фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

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

4) разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа, давать определения;

5) использовать примеры для объяснения сложных для восприятия процессов;

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

7) избегать использования сложных стилистических конструкций (например, метафор или фразеологизмов);

8) выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;

9) акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

10) использовать короткие и лаконичные предложения;

11) выстраивать предложения в положительном ключе, избегая отрицательных оборотов;

12) избегать использования специальных символов;

13) использовать легко читаемые шрифты без засечек;

14) избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна (например, тени, 3D-эффект);

15) избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. К
Порядку взаимодействия
Минприроды России и
подведомственных
учреждений с физическими
и юридическими лицами
(внешними клиентами) в
ключевых точках
взаимодействия на основе
стандартов и принципов
клиентоцентричности**

Рекомендации по организации коммуникации по телефону

1. При телефонном разговоре рекомендуется соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника с клиентом:

1) при разговоре с клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

2) в голосе сотрудника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;

3) речь сотрудников должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

2. В структуру скриптов входящего звонка сотрудника могут входить:

1) приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника, органа власти или уполномоченной организации, которую он представляет, и предложением помочь;

2) уточнение личности клиента;

3) выяснение цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность клиента;

4) демонстрация понимания потребности клиента, в том числе путем переформулирования вопроса;

5) действия для удовлетворения потребностей клиента путем:

- а) ответа на вопросы клиента, если для ответа на него не требуется доступ к справочной информации, сведениям об истории взаимодействия клиента с органами власти и уполномоченными организациями;
 - б) просьбы оставаться на линии с функцией удержания звонка, если необходим доступ к справочной информации, с указанием времени, в течение которого возможен возврат на линию;
 - в) выхода на линию и ответа на вопрос, если удалось сформулировать ответ;
 - г) указания срока, в течение которого сотрудник перезвонит, с просьбой оставить контактный телефон для связи, если не удалось сформулировать ответ, возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос.
- б) прощание с клиентом в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка и фиксация в учетной системе статуса удовлетворения потребностей клиента.

3. В структуру скриптов исходящего телефонного звонка сотрудника могут входить:

- 1) приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника, органа власти или уполномоченной организации, которую он представляет;
- 2) формулирование простым языком цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность клиента:
 - а) первичное взаимодействие для проактивного предоставления услуги или сервиса в рамках жизненной ситуации («холодный» звонок);
 - б) взаимодействие в рамках реализации клиентского сценария в рамках жизненной ситуации с целью удовлетворения потребностей клиента.
- 3) уточнение потребностей клиента при «холодном» звонке путем:
 - а) вежливого завершения разговора, в случае если клиент не заинтересован в услугах и сервисах органов власти и уполномоченных организаций, по возможности с уточнением его потребностей и фиксации их в информационной системе органа власти или уполномоченной организации;
 - б) уточнения жизненной ситуации, профиля клиента, его персональных потребностей с демонстрацией понимания этих потребностей;

- в) получения согласия на запуск клиентского сценария в рамках жизненной ситуации;
- г) пояснения места, срока, способа удовлетворения потребностей и по возможности совершения первичных действий для запуска клиентского сценария, например, запись на прием в органы власти и уполномоченные организации, обоснованные учреждения, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги и сервисы в удобное для клиента время.

4) донесения до клиента сведений о статусе реализации клиентского сценария в рамках жизненной ситуации путем:

- а) информирования о ранее предоставленных ему услугах и сервисах, с просьбой подтверждения клиентом степени его удовлетворенности (должны быть использованы сокращенные понятные для клиентов названия услуг и сервисов);
- б) информирования о точке нахождения клиента на клиентском пути и необходимых последующих действиях клиента для дальнейшего продвижения по этому пути с демонстрацией понимания и указанием на то, какие потребности при этом будут удовлетворены;
- в) информирования о перечне действий необходимых клиенту для дальнейшего предоставления ему услуг и сервисов и помощи в осуществлении первых клиентских шагов: например, запись на прием в МФЦ «Мои документы»;
- г) ответов на все вопросы клиента по заранее заготовленным шаблонам, либо указания срока, в течение которого сотрудник колл-центра перезвонит с ответами на вопрос, возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос.

5) прощание с клиентом в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка и фиксация в учетной системе статуса удовлетворения клиента.

4. В скрипты разговоров сотрудников по телефону должны быть включены действия при оскорблении и использовании нецензурной лексики.