

УТВЕРЖДЕНЫ
протоколом заочного заседания
рабочей группы по внедрению
принципов клиентоцентричности
в деятельность Министерства культуры
Российской Федерации

от « 10 » ноября 2023 г.

ПРАВИЛА
взаимодействия сотрудников Министерства культуры
Российской Федерации с клиентами (заявителями)
при предоставлении государственных услуг

I. Общие положения

1. Правила взаимодействия сотрудников Министерства культуры Российской Федерации с клиентами (заявителями) при предоставлении государственных услуг (далее – Правила) регулируют взаимодействие сотрудников Министерства культуры Российской Федерации, ответственных за предоставление государственных услуг (далее – сотрудники), с получателями государственных услуг Министерства культуры Российской Федерации (далее – клиенты (заявители)) в основных точках взаимодействия при предоставлении государственных услуг.

2. Основными точками взаимодействия сотрудников с клиентами (заявителями) являются:

- Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ);
- официальный сайт Министерства культуры Российской Федерации;
- электронная почта Министерства культуры Российской Федерации по вопросам предоставления государственных услуг;

- консультационная линия Министерства культуры Российской Федерации по вопросам предоставления государственных услуг;

- места приема документов, необходимых для предоставления государственных услуг, в помещениях Министерства культуры Российской Федерации;

- места личного приема клиентов (заявителей) в помещениях Министерства культуры Российской Федерации по вопросам предоставления государственных услуг.

3. Целями взаимодействия сотрудников с клиентами (заявителями) в основных точках взаимодействия являются:

- предоставление актуальной информации клиентам (заявителям) по вопросам предоставления государственных услуг;

- прием от клиентов (заявителей) документов, необходимых для предоставления государственных услуг;

- оказание консультативной помощи клиентам (заявителям) в процессе предоставления государственных услуг;

- уведомление клиентов (заявителей) о ходе предоставления государственных услуг;

- выдача клиентам (заявителям) результатов предоставления государственных услуг;

- сбор обратной связи от клиентов (заявителей) об удовлетворенности процессами предоставления государственных услуг.

II. Размещение информации по вопросам предоставления государственных услуг

4. В целях информирования клиентов (заявителей) о порядке предоставления государственных услуг Министерством культуры Российской

Федерации сотрудниками размещается и своевременно актуализируется информация, содержащая ответы на часто задаваемые вопросы о порядке предоставления государственных услуг.

5. Ответы на часто задаваемые вопросы о порядке предоставления государственных услуг размещаются на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в разделе «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>) в соответствующем распределении по каждой государственной услуге.

6. Размещаемая информация о порядке предоставления государственных услуг Министерством культуры Российской Федерации должна быть изложена в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

7. Актуализация информации о порядке предоставления государственных услуг Министерством культуры Российской Федерации на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации осуществляется в течение трех рабочих дней со дня внесения изменений в нормативные правовые акты, устанавливающие порядок предоставления государственных услуг (административные регламенты предоставления государственных услуг и иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных услуг Министерства культуры Российской Федерации).

III. Сбор обратной связи о процессах предоставления государственных услуг

8. В целях сбора обратной связи от клиентов (заявителей) об удовлетворенности процессами предоставления государственных услуг сотрудниками размещаются и своевременно актуализируются опросы об удовлетворенности клиентов (заявителей) процессами предоставления государственных услуг Министерством культуры Российской Федерации.

9. Опросы об удовлетворенности клиентов (заявителей) процессами предоставления государственных услуг Министерством культуры Российской Федерации размещаются на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в разделе «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>) в соответствующем распределении по каждой государственной услуге.

10. В местах личного приема клиентов (заявителей) и в местах приема документов для оказания государственных услуг в здании Министерства культуры Российской Федерации размещаются QR-коды, содержащие ссылки на опросы об удовлетворенности клиентов (заявителей) процессами предоставления государственных услуг с официального сайта Министерства культуры Российской Федерации (<https://culture.gov.ru/services/>).

11. Размещаемая информация о сборе обратной связи от клиентов (заявителей) должна быть изложена в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

12. Обратная связь от клиентов (заявителей) обрабатывается сотрудниками и используется для выявления и изучения потребностей клиентов (заявителей) в целях повышения качества клиентского опыта.

13. Результаты анализа обратной связи от клиентов (заявителей) выносятся на заседания рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства культуры Российской Федерации для рассмотрения вопросов о целесообразности проведения реинжиниринга государственных услуг Министерства культуры Российской Федерации.

14. По результатам обсуждения членами рабочей группы по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства культуры Российской Федерации принимается решение о целесообразности или нецелесообразности реинжиниринга государственных услуг Министерства культуры Российской Федерации.

IV. Письменное взаимодействие по вопросам предоставления государственных услуг

15. В целях обеспечения письменного взаимодействия с клиентами (заявителей) по вопросам предоставления государственных услуг на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в разделе «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>) в соответствующем распределении по каждой государственной услуге сотрудниками размещается информация об адресе выделенной ведомственной электронной почты, по которому клиенты (заявители) могут обратиться для получения консультации по вопросам предоставления государственных услуг.

16. При обращении клиента (заявителя) по адресу выделенной ведомственной электронной почты ему представляется первичная обратная связь с уведомлением в течение 24 часов о получении письма.

17. Уведомление на письменное обращение клиента (заявителя) должно содержать:

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

18. Для предоставления исчерпывающих ответов на письменные обращения клиентов (заявителей) руководителю структурного подразделения Министерства культуры Российской Федерации, ответственного за предоставление государственной услуги, следует закрепить компетентных ответственных сотрудников для взаимодействия с клиентами (заявителями) на протяжении всего периода их обращений по проблеме.

19. Ответственным сотрудникам в свою очередь необходимо:

- проанализировать историю обращений клиента (заявителя) (при наличии);

- убедиться в четкости понимания потребностей клиента (заявителя), при необходимости – связаться с клиентом (заявителем) для уточнения спорных моментов.

20. В целях осуществления простого и понятного письменного взаимодействия с клиентами (заявителями) по вопросам предоставления государственных услуг сотрудники разрабатывают и своевременно актуализируют базу знаний, содержащую варианты ответов на типовые обращения клиентов (заявителей).

21. В вариантах ответов должны быть предусмотрены ответы для ситуаций, не требующих решения: оскорбления и использование нецензурной лексики, благодарности и пожелания, абстрактные сообщения не по теме.

22. При подготовке ответов на обращения клиентов (заявителей) требуется:

- избегать формализма и канцеляризма при выборе стиля изложения;
- избегать орфографических, пунктуационных, стилистических и фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;
- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
- разъяснять сложную терминологию доступным языком;
- использовать примеры для объяснения сложных для восприятия процессов;

- использовать одно и то же слово для описания одинаковых предметов или процессов по всему тексту;
- избегать использования сложных стилистических конструкций (например, метафор или фразеологизмов);
- 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, избегая отрицательных оборотов;
- избегать использования специальных символов;
- использовать легко читаемые шрифты без засечек;
- избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна (например, тени, 3D-эффект);
- избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

23. Варианты ответов на типовые обращения клиентов (заявителей) по вопросам предоставления государственных услуг размещаются сотрудниками в информационных системах Министерства культуры Российской Федерации для беспрепятственного доступа всех сотрудников, осуществляющих консультации (например, на сетевых дисках структурных подразделений).

24. В случае уведомления клиента (заявителя) об отказе в приеме заявления, документов и в предоставлении государственной услуги причины и основания отказа, предусмотренные нормативными правовыми актами,

регулирующими порядок предоставления государственных услуг, должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

25. При письменном взаимодействии сотрудники предлагают клиентам (заявителям) оставить обратную связь и пройти опрос об удовлетворенности процессами предоставления государственных услуг на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в разделе «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>).

V. Консультационная линия по вопросам предоставления государственных услуг

26. В целях оказания консультативной помощи клиентам (заявителям) по вопросам предоставления государственных услуг сотрудниками проводятся устные консультации клиентов (заявителей) по телефону.

27. Номер телефона и время для проведения консультаций клиентов (заявителей) по вопросам предоставления государственных услуг размещается на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в разделе «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>) в соответствующем распределении по каждой государственной услуге.

28. При обращении клиента (заявителя) по телефону консультационной линии количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента (заявителя) не должно превышать двух.

29. При проведении консультаций клиентов (заявителей) сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования к речи и интонациям:

- при разговоре с клиентом (заявителем) используется ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

- в голосе сотрудника отсутствуют интонации безразличия, скуки, усталости, отсутствие заинтересованности в удовлетворении потребности клиента (заявителя);

- 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.

30. Сведения, предоставляемые клиентам (заявителям), должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям клиента (заявителя), основываться на заранее подготовленных типовых вопросах и ответах на эти типовые вопросы.

31. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту (заявителю) для подробного выяснения его потребностей.

32. Сотрудниками разрабатываются и своевременно актуализируются сценарии разговоров при входящих и исходящих звонках для ответов на типовые обращения клиентов (заявителей) по вопросам предоставления государственных услуг.

33. Сценарии разговоров с ответами на типовые обращения клиентов (заявителей) по вопросам предоставления государственных услуг размещаются сотрудниками в информационных системах Министерства культуры Российской Федерации для беспрепятственного доступа всех сотрудников, осуществляющих консультации (например, на сетевых дисках структурных подразделений).

34. В структуру сценария разговора для входящего звонка могут входить:

- приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника и предложением помощи;
- уточнение личности клиента (заявителя);
- выяснение цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность клиента (заявителя);
- демонстрация понимания потребности клиента (заявителя), в том числе путем переформулирования вопроса;
- действия для удовлетворения потребностей клиента (заявителя) путем:
 - а) ответа на вопросы клиента (заявителя), если для ответа на него не требуется доступ к справочной информации;
 - 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;
- прощание с клиентом (заявителем) в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка.

35. В структуру сценария разговора для исходящего звонка могут входить:

- приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника и органа власти, который он представляет;

- формулирование простым языком цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность клиента (заявителя);

- донесения до клиента (заявителя) сведений о статусе реализации клиентского сценария путем:

- а) информирования о точке нахождения клиента (заявителя) на клиентском пути;

- б) информирования о перечне действий, необходимых клиенту (заявителю) для дальнейшего продвижения по этому пути;

- в) ответов на все вопросы клиента (заявителя), либо указания срока, в течение которого сотрудник перезвонит с ответами на вопрос, возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос;

- прощание с клиентом (заявителем) в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка.

36. В случае уведомления клиента (заявителя) об отказе в приеме заявления, документов и в предоставлении государственной услуги причины и основания отказа, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления государственных услуг, должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

37. В сценарии разговоров сотрудников по телефону должны быть включены действия при оскорблениях и использовании нецензурной лексики.

38. В сценарии разговоров сотрудников по телефону также включается предложение для клиента (заявителя) оставить обратную связь и пройти опрос

об удовлетворенности процессами предоставления государственной услуги на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в разделе «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>).

VI. Личный прием по вопросам предоставления государственных услуг

39. При необходимости личного посещения клиентом (заявителем) Министерства культуры Российской Федерации в процессе получения государственной услуги сотрудники размещают и своевременно актуализируют информацию о времени и месте приема клиентов (заявителей) на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в разделе «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>) с указанием всех необходимых действий от клиентов (заявителей) для беспрепятственного доступа в здание Министерства культуры Российской Федерации.

40. В здании Министерства культуры Российской Федерации размещаются навигационные указатели для комфортного перемещения клиентов (заявителей) до мест приема документов и мест личного приема по вопросам предоставления государственных услуг.

41. При личном взаимодействии с клиентами (заявителями) сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования:

- вежливость и доброжелательность,
- честность и добросовестность в работе,
- обеспечение эмоционального комфорта клиентов (заявителей),
- выдержанное (корректное) поведение,
- уважение мнения клиента (заявителя),
- оперативность и качество обслуживания,

- сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов (заявителей),
- готовность разобраться в возникшей ситуации.

42. Для качественного обслуживания клиентов (заявителей) руководителю структурного подразделения Министерства культуры Российской Федерации, ответственного за предоставление государственной услуги, следует закрепить компетентных ответственных сотрудников для взаимодействия с клиентами (заявителями) на протяжении всего периода их обращений по проблеме как при личном приеме в Министерстве культуры Российской Федерации, так и при дальнейшем взаимодействии посредством иных каналов связи.

43. При личном взаимодействии сотрудники предлагают клиентам (заявителям) оставить обратную связь и пройти опрос об удовлетворенности процессами предоставления государственной услуги на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в разделе «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>).

VII. Контроль за выполнением настоящих Правил

44. Контроль за выполнением сотрудниками настоящих Правил осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства культуры Российской Федерации, ответственных за предоставление государственных услуг.

45. Формами контроля за выполнением сотрудниками настоящих Правил являются:

- ежеквартальный мониторинг раздела «Госуслуги» (<https://culture.gov.ru/services/>) на официальном сайте Министерства культуры Российской Федерации в целях обеспечения контроля качества и актуальности

размещенной информации о порядке предоставления государственных услуг и инструментов для сбора обратной связи от клиентов (заявителей);

- ежеквартальный мониторинг количества письменных обращений от клиентов (заявителей) по выделенной ведомственной электронной почте по вопросам предоставления государственных услуг в целях обеспечения контроля количества писем, оставшихся без ответа, и среднего времени ожидания ответа сотрудника клиенту (заявителю);

- ежеквартальный анализ количества звонков, поступивших на консультационную линию по вопросам предоставления государственных услуг, в целях обеспечения контроля количества запросов на консультационную линию, оставшихся без ответа, и среднего времени ожидания ответа сотрудника клиенту (заявителю);

- ежеквартальный мониторинг наличия разработанных вариантов письменных ответов и сценариев устных ответов на типовые обращения клиентов (заявителей) в целях обеспечения контроля качества устного и письменного взаимодействия сотрудников с клиентами (заявителями);

- ежеквартальный анализ обратной связи от клиентов (заявителей) по каждой государственной услуге в целях выявления проблем и возможностей для реинжиниринга государственных услуг.

