

**ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТОМ ПО ПРОЦЕССАМ
ИСПОЛНИТЕЛЬНОГО ОРГАНА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ**
(далее – Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности органов исполнительной власти и подведомственных им организаций (далее – ОИВ) в части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с ОИВ.

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

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

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

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

1.3.6. **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.

1.3.7. **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 Приложения 1 к настоящему Порядку и представлен в п. 4 настоящего Порядка.

2.2. Формирование Перечня осуществляется лицом (лицами), назначенным(и) Министром экономического развития и ответственным за формирование Перечня руководителем подведомственной организации (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 ОИВ 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).

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

2.3. 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.

2.4. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

2.4.1. положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих:

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

2.4.2. положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.5. 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.

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

2.6.1. получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:

- заявления,
- обращения,
- запроса,
- документов;

2.6.2. получение консультации;

2.6.3. получение форм документов;

2.6.4. представление

- заявления,
- обращения,
- запроса,
- документов;

2.6.5. получение результата, ответа, разъяснения;

2.6.6. предоставление объектов для осмотра (проверки);

2.6.7. предоставление обратной связи;

2.6.8. получение результата рассмотрения обратной связи;

2.6.9. другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.7. Необходимо избегать формального подхода при:

2.7.1. выявлении точек взаимодействия с клиентом,

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

2.8. 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 ОИВ 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. Принципы формирования точек взаимодействия:

2.9.1. стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

2.9.2. взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;

2.9.3. сохранение возможности доступа к функциям ОИВ и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

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

2.9.5. доступность для клиента его истории взаимодействия с ОИВ и организациями, уполномоченными на взаимодействие.

3. Типы точек взаимодействия с клиентами 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 исполнительных органов, подведомственных им 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 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 ОИВ и могут иметь утвержденные правила модерации;
- могут обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания ОИВ, 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 ОИВ;
- 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 ОИВ (Портал);

4.1.3. мобильное приложение ОИВ;

4.1.4. сообщества ОИВ в социальных сетях;

4.1.5. каналы и публичные чаты ОИВ в мессенджерах;

4.1.6. чат-боты ОИВ;

4.1.7. персональные чаты ОИВ в социальных сетях и мессенджерах;

4.1.8. система электронного документооборота (далее – СЭД);

4.1.9. электронная почта ОИВ;

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 ОИВ.

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 ОИВ:

| № | Процесс взаимодействия с внутренним клиентом | Точка взаимодействия | Удовлетворяемые потребности клиента | Особенности взаимодействия с клиентом |
|---|---|----------------------|--|---------------------------------------|
| 1 | Рассмотрение заявок на снабжение ПО и техникой | Система учёта заявок | Предоставление документов | Цифровая точка |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса | |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение консультации | |
| 2 | Обеспечение эксплуатации, развития и сопровождения ГИС | Система учёта заявок | Предоставление документов | Цифровая точка |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение консультации | |
| 3 | Закупка техники и ПО по заявкам от ОИВ | Система учёта заявок | Предоставление документов | Цифровая точка |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса | |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение консультации | |
| 4 | Организация работ по развитию информатизации деятельности ОИВ | Система учёта заявок | Предоставление документов | Цифровая точка |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса | |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение консультации | |

| № | Процесс взаимодействия с внутренним клиентом | Точка взаимодействия | Удовлетворяемые потребности клиента | Особенности взаимодействия с клиентом |
|----|---|-----------------------|--|---------------------------------------|
| | | СЭД | Предоставление документов | Цифровая точка |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса | |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение консультации | |
| 5 | Координация развития и подключения к системе сетевой инфраструктуры | СЭД | Предоставление документов | Цифровая точка |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса | |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение консультации | |
| 6 | Осуществление организации, координации, проведения работ и принятия мер по защите информации, антивирусной защиты информации в ОИВ | СЭД | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | Цифровая точка |
| | | | Получение консультации | |
| 7 | Обеспечение ОИВ материальными ценностями, относящимися к компьютерной и иной организационной технике, периферийному оборудованию и расходным материалам | СЭД | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | Цифровая точка |
| | | | Получение материальных ценностей | Цифровая точка |
| | | Система учёта заявок | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение материальных ценностей | |
| 8 | Обеспечение потребности в ключах электронной подписи, необходимых сотрудникам ОИВ для осуществления их должностных обязанностей | СЭД | Предоставление документов | Цифровая точка |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение материальных ценностей | |
| | | | Получение консультации | |
| 9 | Техническое сопровождение мероприятий ОИВ в рамках ВКС и др. | СЭД | Предоставление документов | Цифровая точка |
| | | | Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов | |
| | | | Получение консультации | |
| 10 | Устранение неисправностей (программных/аппаратных) на АРМ сотрудников ОИВ | Электронная почта ОИВ | Предоставление объектов для осмотра (проверки) | Цифровая точка |
| | | Телефонная связь | Получение консультации | Офлайн точка |
| 11 | Организация работ по поддержанию работоспособности парка компьютерной и оргтехники в ОИВ | Электронная почта ОИВ | Предоставление объектов для осмотра (проверки) | Цифровая точка |
| | | | Получение консультации | Офлайн точка |
| | | Телефонная связь | Получение консультации | |
| 12 | Настройка автоматизированных рабочих мест для новых сотрудников ОИВ | Электронная почта ОИВ | Предоставление объектов для осмотра (проверки) | Цифровая точка |
| | | | Получение консультации | Офлайн точка |
| | | Телефонная связь | Получение консультации | |

5. Заключительные положения

5.1. Форма документа, утверждающего Перечень, определяется Министерством самостоятельно.

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

5.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

5.3.1. появления новой точки взаимодействия;

5.3.2. изменения вида точки взаимодействия;

5.3.3. изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента;

5.3.4. исключения точек взаимодействия из Перечня.

5.4. Руководители структурных подразделений Министерства обязаны своевременно представлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

5.5. 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.

Шаблон перечня точек взаимодействия ОИВ

| № | Процесс взаимодействия с внутренним клиентом | Точка взаимодействия | Удовлетворяемые потребности клиента | Особенности взаимодействия с клиентом |
|-----|--|----------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | [процесс 1] | [точка 1] | [потребность 1] | [особенность] |
| | | | [потребность 2] | |
| | | | [потребность 3] | |
| | | | [потребность 4] | |
| 2 | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| ... | | | | |