

**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 онлайн-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. онлайн-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. Оффлайн 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 Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов Получение консультации	Цифровая точка
2	Обеспечение эксплуатации, развития и сопровождения ГИС	Система учёта заявок	Предоставление документов Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов Получение консультации	Цифровая точка
3	Закупка техники и ПО по заявкам от ОИВ	Система учёта заявок	Предоставление документов Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов Получение консультации	Цифровая точка
4	Организация работ по развитию информатизации деятельности ОИВ	Система учёта заявок	Предоставление документов Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов Получение консультации	Цифровая точка

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

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				
...				