

УТВЕЖДЁН
приказом Министерства образования
и науки Республики Башкортостан
от «__» _____ 2024 № _____

**Порядок (правила) взаимодействия с клиентом
в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности
Министерства образования и науки Республики Башкортостан**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Башкортостан (далее – Министерство, Порядок) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства.

1.2. Настоящий Порядок разработан во исполнение пункта 3.4.4 Плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства образования и науки Республики Башкортостан по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Башкортостан, утверждённого приказом Министерства образования и науки Республики Башкортостан от 28 сентября 2023 года № 2416.

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

- равный доступ;
- эффективность и удобство;
- объективность и беспристрастность;
- постоянное повышение качества и проактивность;
- единство и целостность;
- взаимное доверие и безопасность;
- открытость и прозрачность.

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

клиент (внешний клиент) – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, государственные органы, органы местного самоуправления, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

функция – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

профиль клиента – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов;

профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

система обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов к обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства;

онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации;

«болевая точка» – проблема, которая возникает в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Министерством в различных формах, выявленная на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворённости при опросе;

удовлетворённость клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий;

реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование доступа к информации о деятельности Министерства в целях оптимизации деятельности Министерства, для обеспечения соответствия предоставляемой функции требованиям Стандарта «Государство для людей»;

точки взаимодействия с клиентом – цифровые точки (официальный сайт Министерства, порталы, социальные сети, мессенджеры), офлайн-точки (места приёма клиентов в здании Министерства).

II. Общие требования к взаимодействию с клиентом и технико-организационное обеспечение точки взаимодействия с клиентами

2.1. У клиента должен формироваться положительный опыт простоты и лёгкости от взаимодействия с Министерством вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

2.2. 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.

2.3. Перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства утверждён приказом Министерства образования и науки Республики Башкортостан от

2.4. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта Министерства (education.bashkortostan.ru).

2.4.1. Осуществляемое взаимодействие с клиентом:

- получение информации клиентом;
- направление письменного запроса клиентом.

2.4.2. Официальный сайт Министерства:

может проектироваться с учётом потребностей, возможностей и особенностей клиентов, в т.ч. клиентов с ограниченными возможностями;

преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

предоставлять возможность давать обратную связь;

предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой сайта;

предполагать идентификацию и аутентификацию посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – портал «Госуслуги») и являться однократной.

2.4.3. Состав и процедура размещения информации о деятельности Министерства, а также порядок использования официального сайта Министерства определены приказом Министерства «Об официальном сайте Министерства образования и науки Республики Башкортостан».

2.5. Взаимодействие с клиентом посредством официальных страниц Министерства в социальных сетях, каналах и публичных чатах Министерства в мессенджерах.

2.5.1. Осуществляемое взаимодействие с клиентом:

- получение информации клиентом;
- направление письменного запроса клиентом;
- получение ответа клиентом.

2.5.2. При коммуникации с клиентами в социальных сетях и публичных чатах в мессенджерах допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с клиентами.

2.5.3. Порядок, сроки и последовательность действий при работе с сообщениями из открытых источников (социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, СМИ) определены распоряжением Главы Республики Башкортостан от 13 октября 2020 года № РГ-272 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Республики Башкортостан, Администрации Главы Республики Башкортостан и органов исполнительной власти Республики Башкортостан с сообщениями из открытых источников».

2.6. Взаимодействие с клиентом в письменной форме посредством электронной почты.

2.6.1. Осуществляемое взаимодействие с клиентом:

- направление письменного запроса клиентом;
- получение ответа клиентом.

2.6.2. Письменное обращение, инициированное клиентом и требующее обратной связи, должно автоматически классифицироваться по теме, настроению и содержанию письма. В зависимости от данных характеристик, а также профиля клиентского сегмента должны выстраиваться приоритеты, определяться сроки подготовки ответа и ответственные лица.

2.6.3. Ответы Министерства при письменном взаимодействии должны быть изложены в доступной, понятной и лёгкой для восприятия форме с учётом профиля клиентского сегмента и его потребностей.

2.6.4. Работа с письменными обращениями граждан ведётся в соответствии с Регламентом Министерства образования и науки Республики Башкортостан.

2.7. Взаимодействие с клиентом в устной форме посредством телефонной связи.

2.7.1. Осуществляемое взаимодействие с клиентом: получение информации, консультации, ответа клиентом.

2.7.2. С учётом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

2.7.3. Должны соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника Министерства с клиентом:

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

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

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

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

2.7.5. Работа с устными обращениями граждан ведётся в соответствии с Регламентом Министерства образования и науки Республики Башкортостан.

2.8. Взаимодействие с клиентом в рамках личного приёма (информационные стенды внутри здания Министерства).

2.8.1. Осуществляемое взаимодействие с клиентом:

- получение информации, консультации, ответа клиентом;
- направление письменного запроса клиентом.

2.8.2. На основании выявления и изучения потребностей клиентов должна быть определена целесообразность личного приёма клиентов в Министерстве.

2.8.3. Места проведения очного приёма должны располагаться доступно и удобно для всех типов клиентов.

2.8.4. На входе необходимо располагать вывески с полным и / или сокращённым наименованием Министерства, а также с информацией о режиме работы.

2.8.5. Организация приёма граждан, обращающихся в адрес Министерства, ведётся в соответствии с Регламентом Министерства образования и науки Республики Башкортостан.

III. Требования к организации обратной связи с клиентами

3.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства в целях повышения уровня клиентоцентричности.

3.2. Система обратной связи включает приём (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

- обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта Министерства (education.bashkortostan.ru);
- направления обращения на почтовый адрес: ул. Театральная, д. 5/2, г. Уфа, Республика Башкортостан, 450077;
- направления обращения на электронную почту Министерства (morb@bashkortostan.ru);
- прямого обращения в Министерство на личном приёме;
- направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе портала «Госуслуги» (www.gosuslugi.ru), портала «Электронная приёмная органов власти Республики Башкортостан» (letters.bashkortostan.ru);
- направления обращения через сообщение в официальных группах Министерства в социальных сетях;
- участие в онлайн-опросах.

3.3. Онлайн-опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

3.4. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства, официальных страницах Министерства в социальных сетях либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории, позволяющая ответить на вопросы анкеты с использованием компьютера, планшета, телефона.

3.5. С целью выявления «болевых точек» при взаимодействии клиента с Министерством организатором оценки составляется «карта боли» на основе отсортированных и распределённых отзывов.

3.6. После выявления «болевых точек» необходимо их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

- воздействие «болевого точки» на отдельный процесс и процедуру;

- возможность устранения «болевого точки».

3.7. На основании полученных результатов оценки проводится анализ клиентского сегмента, который ложится в основу плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

IV. Формы контроля

4.1. Формой контроля за выполнением сотрудниками структурных подразделений Министерства обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства является мониторинг уровня удовлетворённости клиентов в соответствии с онлайн-опросом по оценке удовлетворённости внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства (далее – мониторинг) по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Приложение
к Порядку (правилам)
взаимодействия с клиентом
в рамках обеспечения доступа
к информации о деятельности
Министерства образования и науки
Республики Башкортостан

**Примерная форма оценки удовлетворенности внешних клиентов
доступностью, составом и качеством информации о деятельности
Министерства образования и науки Республики Башкортостан**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен(а)
2. Скорее не удовлетворен(а)
3. Затрудняюсь ответить

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Башкортостан¹? *(Несколько вариантов ответов)*

1. Официальный сайт Министерства
2. Телеграм-канал Министерства
3. Официальная страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»
4. Официальная страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»
5. Другое (укажите)

3. Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? *(Один ответ)*

Наименование ресурса	Пользуюсь постоянно	Пользуюсь время от времени	Не пользуюсь	Затрудняюсь ответить
3.1. Официальный				

¹ Далее по тексту Министерство

сайт Министерства				
3.2. Телеграм-канал Министерства				
3.3. Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»				
3.4. Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»				

4. Удаётся ли Вам найти необходимую информацию на следующих ресурсах?

(Один ответ)

Наименование ресурса	Да	Нет	Затрудняюсь ответить
4.1. Официальный сайт Министерства			
4.2. Телеграм-канал Министерства			
4.3. Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»			
4.4. Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»			

5. Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на следующих ресурсах?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. *(Один ответ)*

Наименование ресурса	Оценка от 1 до 5
5.1. Официальный сайт Министерства	

5.2. Телеграм-канал Министерства	
5.3. Страница Министерства в социальной сети «ВКонтакте»	
5.4. Страница Министерства в социальной сети «Одноклассники»	

6. За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Министерства? *(Открытый вопрос)*

7. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Министерства? *(Открытый вопрос)*

8. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Министерства в социальных сетях и/или Телеграм-канале? *(Открытый вопрос)*

9. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц Министерства в социальных сетях и/или Телеграм-канале? *(Открытый вопрос)*

10. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности Министерства?

Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

1. 5 баллов

2. 4 балла

3. 3 балла

4. 2 балла

5. 1 балл

11. Ваш статус *(Один ответ)*

1. Гражданин (физическое лицо)

2. Представитель юридического лица
3. Представитель общественного объединения
4. Представитель государственного органа
5. Представитель органа местного самоуправления
6. Представитель средств массовой информации
7. Иной статус (укажите)

12. Ваш пол (*Один ответ*)

1. Мужской
2. Женский

13. Ваш возраст (*Один ответ*)

1. 18-25 лет
2. 26-35 лет
3. 36-45 лет
4. 46-55 лет
5. 56-65 лет
6. 66 лет и старше

14. Ваше образование (*Один ответ*)

1. Основное общее
2. Среднее общее
3. Среднее профессиональное
4. Высшее
5. Незаконченное высшее