



МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

30 августа 2024

№ 0128-р

Об утверждении Порядка (правил) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников

В соответствии с подпунктом 3.3.4 пункта 3.3 Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве экономического развития Астраханской области, утвержденного распоряжением министерства экономического развития Астраханской области от 29.09.2023 № 0124-р:

1. Утвердить Порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

2. Отделу государственного регулирования туристской деятельности министерства экономического развития Астраханской области обеспечить размещение настоящего распоряжения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства экономического развития Астраханской области <https://minec.astrobl.ru/>.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра экономического развития Астраханской области Шафикову Л.Р.

Министр экономического развития
Астраханской области

Э.В. Полянская

УТВЕРЖДЕН
распоряжением министерства
экономического развития
Астраханской области
от 30.08.2024 № 0128-р

Порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан во исполнение пункта 3.3 Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве экономического развития Астраханской области, утвержденного распоряжением министерства экономического развития Астраханской области от 29.09.2023 № 0124-р, в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников (далее – Порядок, региональный государственный контроль), в целях соблюдения регламентации деятельности министерства экономического развития Астраханской области (далее – министерство) при взаимодействии с экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками и инструкторами-проводниками при осуществлении регионального государственного контроля, а также в целях организации обратной связи об уровне удовлетворенности процессом осуществления регионального государственного контроля.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

внешний клиент - лицо, осуществляющее деятельность экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника;

сервис - цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления регионального государственного контроля;

цифровые точки - место сбора информации, предусматривающее использование официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: <https://minec.astrobl.ru/> (далее – официальный сайт министерства), электронной почты министерства для обеспечения взаимодействия с внешним клиентом;

офлайн-точка - место приема внешних клиентов в министерстве;

система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение внешних клиентов (пользователей) к взаимодействию с министерством, в том числе с использованием цифровых сервисов.

1.3. Система внешней обратной связи.

Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам осуществления регионального государственного контроля, использованию сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Точки взаимодействия - цифровые точки и офлайн-точки - основываются на положениях нормативных правовых актов, регулирующих осуществление регионального государственного контроля.

Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений внешних клиентов, направленных в министерство в устной или письменной форме.

Цифровые точки:

- официальный сайт министерства;
- электронная почта: economy@astrobl.ru;
- телефон: 8(8512) 51-49-93;
- досудебное обжалование через Единый портал государственных и муниципальных услуг: <https://knd.gosuslugi.ru/>.

Через официальный сайт министерства внешние клиенты могут выбрать способ обращения, удобный для внешнего клиента, исходя из имеющихся опций.

Общие требования к взаимодействию с внешним клиентом включают: вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере контрольно-надзорной деятельности; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности каждого клиента.

При ответе на телефонный звонок сообщается наименование органа, в который поступил звонок, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

При отправке электронного обращения в министерство внешнему клиенту необходимо корректно заполнить веб-форму. Министерством не регистрируются и не принимаются к рассмотрению следующие электронные обращения:

- с неполной или неточной информацией об отправителе;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, либо угрозы;
- если текст обращения не поддается прочтению или содержит непонятные сокращения;
- не адресованные министерству или должностным лицам министерства;

- дубликаты ранее принятых электронных обращений.

По результатам рассмотрения в установленный законодательством срок уведомление о приеме электронного обращения или об отказе в рассмотрении направляется гражданину в форме электронного документа по адресу (в том числе по адресу электронной почты), указанному в обращении.

Офлайн-точки:

- места личного приема по адресу нахождения министерства;
- места нахождения (осуществления деятельности) внешних клиентов.

Личный прием граждан осуществляется уполномоченными на ведение регионального государственного контроля должностными лицами по адресу нахождения министерства.

График приема: понедельник – пятница с 8:30 до 17:30, обеденный перерыв: с 12:00 до 13:00.

В случае если во время приема внешних клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы министерства.

В случае если поставленные внешним клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в министерство по адресу нахождения осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Внешний клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения регионального государственного контроля должностными лицами министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Внешний клиент вправе обратиться к руководству министерства устно в ходе личного приема, письменно на почтовый адрес министерства или в форме электронного документа на адрес электронной почты министерства, указанные на официальном сайте министерства, с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства в ходе проведения регионального государственного контроля.

В жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) внешнего клиента (наименование юридического лица), подающего жалобу;
- почтовый адрес (в случае направления жалобы в форме электронного документа - адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации жалобы;
- должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) должностного лица (при наличии информации), решение, действие

(бездействие) которого нарушает права и законные интересы внешнего клиента;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования внешнего клиента о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы;

- личная подпись внешнего клиента (в случае направления жалобы в письменной форме).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов внешний клиент прилагает к жалобе соответствующие документы либо их копии.

2. Взаимодействие с внешним клиентом

Для изучения отношения внешних клиентов к действующему механизму осуществления регионального государственного контроля и исправления существующих (возникающих) отклонений, корректировки подходов к реализации министерство осуществляет мониторинг осуществления регионального государственного контроля.

Сбор информации и анализ ведется постоянно. На основе анализа обращений и жалоб руководителю министерства готовятся предложения по совершенствованию регионального государственного контроля.

Анализ проводится по следующим показателям:

- количество обращений и жалоб;
- основные причины обращений;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа);
- доля удовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших обращений, жалоб);
- количество неудовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших обращений, жалоб).

Принципы взаимодействия министерства и внешних клиентов:

- прозрачность и открытость;
- использование различных каналов коммуникации;
- предоставление обратной связи.

При разговоре с внешним клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности внешнего клиента; речь должна быть грамотной, следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи,

использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

Во время непосредственного взаимодействия с внешним клиентом во время его личного посещения министерства должны соблюдаться правила профессионального обслуживания внешних клиентов: вежливость и доброжелательность, честность и добросовестность в работе, обеспечение эмоционального комфорта внешних клиентов, выдержанное (корректное) поведение, уважение мнения внешнего клиента, оперативность и качество обслуживания, сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) внешних клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.