

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом министерства труда и
социальной защиты населения
Ставропольского края

ПРАВИЛА

взаимодействия с клиентом в рамках выполнения функций министерства
труда и социальной защиты населения Ставропольского края

I. Общие положения

1. Настоящие Правила призваны обеспечить клиентоцентричность при взаимодействии сотрудников министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее – министерство) с клиентами в различных точках взаимодействия, в том числе при предоставлении государственных услуг и мер государственной поддержки, осуществлении государственного контроля (надзора), работе с обращениями и сообщениями граждан, предоставлении доступа к информации о деятельности министерства, а также при взаимодействии с внутренним клиентом, в том числе по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности министерства.

Настоящие Правила дополняют и уточняют положения федерального и краевого законодательства, регламентирующего соответствующие взаимоотношения, и подлежат применению в части, не противоречащей положениям указанного законодательства.

2. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

внешний клиент – гражданин (организация), которому (которой) министерство предоставляет государственные или иные услуги, меры поддержки (далее соответственно – услуга, мера поддержки), организация, в отношении которой министерство осуществляет функцию государственного контроля (надзора) или иную функцию (далее – функция);

внутренний клиент – сотрудник министерства – получатель результата процесса, имеющего ценность для него лично или необходимого для предоставления услуги, меры поддержки, осуществления функции.

сообщение – заявление, запрос, предложение, служебная (пояснительная) записка или уведомление, поступившее в министерство от

внешнего или внутреннего клиента в устной форме или составленное в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа;

обращение – письмо, предложение, жалоба, заявление, поступившее от внешнего клиента в министерство в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

скрипт – описание примерного сценария в той или иной ситуации для разговора между сотрудником министерства и лицом, обратившимся в министерство лично или по телефону «Горячей линии» министерства;

исполнитель – сотрудник министерства, получивший поручение руководства министерства (отдела) о рассмотрении сообщения (обращения) и действиях, исходя из итогов рассмотрения сообщения (обращения).

II. Общие требования

3. При обращении в министерство, независимо от канала обращения, внешним клиентам при наличии технической возможности предоставляется возможность выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации, в том числе, для получения уведомления об изменении статуса рассмотрения сообщения (обращения).

В случае, если действующим законодательством предусмотрено обязательное направление уведомления об изменении статуса рассмотрения сообщения (обращения) в личный кабинет заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), заявителю, при наличии технической возможности, предоставляется возможность дополнительно указать адрес электронной почты для того, чтобы уведомление об изменении статуса рассмотрения сообщения (обращения) дублировалось также посредством электронной почты.

Министерство обеспечивает хранение обращений внешнего клиента с материалами по их рассмотрению в течение 5 лет.

По запросу внешнего клиента ему предоставляется информация о поступлении его обращений в министерство за 5 лет, имеющаяся в системе электронного делопроизводства и документооборота «Дело» (далее – СЭДД «Дело»).

III. Правила письменного взаимодействия

4. Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки и каналы взаимодействия с внешними и внутренними клиентами (далее совместно именуемые – клиент) министерства, в которых возможна переписка.

5. Письменное взаимодействие министерства и внешнего клиента осуществляется в доступной, понятной и легкой для восприятия форме в соответствии с Методическими рекомендациями по использованию простого языка, утвержденными министром труда и социальной защиты населения Ставропольского края.

6. Каждое поступающее в министерство обращение рассматривается в первую очередь на предмет срочности.

Срочным является обращение, которое, исходя из своей сути (в том числе с учетом профиля клиента или истории его обращений) требует оперативного ответа и для которого ответ по существу, направленный в максимально допустимый по законодательству срок, теряет свою ценность для клиента.

Начальник отдела министерства самостоятельно принимает решение об отнесении поступившего обращения к категории срочных в соответствии с его содержанием и устанавливает исполнителю срок для направления ответа по существу не более 5 рабочих дней с даты регистрации обращения в министерстве.

7. В случае, если поступившее обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника министерства, а также членам его семьи, такое обращение не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов, о чем внешнему клиенту сообщается в течение 10 рабочих дней после дня регистрации такого обращения с уведомлением его о недопустимости злоупотребления правом.

8. Уведомление о переадресации обращения направляется исполнителем по выбранному внешним клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления уведомлений о переадресации обращения и внешний клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такое уведомление дублируется по выбранному внешним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

При направлении уведомления о переадресации внешнему клиенту предлагается оценить качество его клиентского опыта при направлении обращения и указывается ссылка для оценки качества клиентского опыта. Ссылка для оценки качества клиентского опыта перенаправляет клиента на страницу в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), позволяющую пройти опрос.

Результаты оценки качества клиентского опыта обрабатываются согласно Порядку сбора и анализа внешней и внутренней обратной связи в министерстве труда и социальной защиты населения Ставропольского края, утвержденному приказом министерства от 28 февраля 2024 г. № 47.

9. Исполнитель при получении сообщения (обращения) убеждается в четкости понимания потребностей клиента. В случае необходимости, исполнитель связывается с клиентом в часы работы министерства для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных клиентом при направлении сообщения (обращения).

10. При подготовке ответа на сообщение (обращение) исполнитель вправе использовать материалы Базы знаний, порядок работы с которой приведен в разделе V настоящих Правил (далее – База знаний).

11. В случае, если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента (при предоставлении государственных услуг, мер поддержки, социальных услуг, ответов на обращения и запросы граждан и иных потребностей), основания для такого отказа излагаются в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от клиента обращения к каким-либо правовым актам для понимания таких оснований.

12. Ответ на обращение клиента направляется по выбранному внешним клиентом каналу взаимодействия. В случае, если законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такой ответ дублируется по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

При завершении письменного взаимодействия с внешним клиентом, в том числе направлении в электронном виде ответа на обращение, уведомления о принятом решении по итогам рассмотрения заявления и других документов, внешнему клиенту предлагается пройти опрос об уровне удовлетворенности взаимодействием с министерством и указывается ссылка на прохождение опроса, которая перенаправляет внешнего клиента на страницу в сети «Интернет», позволяющую пройти опрос.

Результаты оценки обрабатываются согласно Порядку сбора и анализа внешней и внутренней обратной связи в министерстве труда и социальной защиты населения Ставропольского края, утвержденному приказом министерства от 28 февраля 2024 г. № 47.

IV. Телефон «Горячей линии» министерства

13. По телефону «Горячей линии» министерства обеспечивается возможность справочно-информационной и консультационной поддержки внешних клиентов министерства по вопросам, входящим в компетенцию министерства, в том числе по:

времени и порядку работы министерства, его местоположению;

порядку и особенностям предоставления государственных услуг, нормативным срокам рассмотрения заявлений, обращений, перечню необходимых документов;

порядку и особенностям предоставления мер государственной поддержки, процедур получения меры поддержки, наличию или отсутствию отбора получателей меры поддержки, нормативным срокам и необходимым документам;

порядку и статусу рассмотрения обращений и сообщений;

порядку проведения процедур в рамках осуществления контрольно-надзорной деятельности, порядку и статусу обжалования решений, срокам проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий и т.д.

14. Работа телефона «Горячей линии» министерства осуществляется в соответствии с положением о работе телефона «Горячей линии» в министерстве труда и социальной защиты населения Ставропольского края, утвержденным приказом министерства от 20 августа 2013 г. № 250.

15. Все работники, впервые приступающие к работе по телефону «Горячей линии» министерства (далее – операторы), проходят обучение, в том числе изучают сведения, содержащиеся в Базе знаний.

Также обучение проходят все операторы в случае появления новой услуги или функции, осуществляемой министерством.

При необходимости проводится плановое обучение операторов.

16. При ответе на вопрос, поступивший по телефону «Горячей линии» министерства, оператор использует скрипты приветствия, а при завершении разговора – скрипты прощания, приведенные в Базе знаний.

17. При разговоре с клиентом оператор использует грамотную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь, с краткими и четкими информационными фразами, говорит ясно и ровно, не допуская интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента.

Оператор использует средний темп речи, без ее ускорения или замедления.

Оператор не допускает использование междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

18. Предоставление консультации внешнему клиенту включает этап определения его потребности.

На этом этапе оператор выстраивает логику разговора с использованием техники активного слушания, наводящих и уточняющих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

19. Оператор предоставляет исчерпывающий, достоверный ответ, соответствующий потребностям внешнего клиента.

Для предоставления консультаций оператор использует релевантные материалы, содержащиеся в Базе знаний, в том числе перечень наиболее часто задаваемых вопросов с ответами на них, шаблоны ответов на частые или типовые сообщения, обращения и примеры решений управленческих и рабочих задач.

В случае если оператор не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он определяет наиболее подходящего сотрудника министерства, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (для предоставления консультации), и переключает звонок, поступивший по телефону «Горячей линии», на него, предварительно уведомив об этом внешнего клиента и сотрудника министерства, которому переадресуется звонок (далее – переключение).

20. Общее количество переключений на других сотрудников министерства в рамках одного звонка не должно превышать двух.

В случае, если ответ на вопрос внешнего клиента не может быть дан или предоставление консультации внешнему клиенту не может быть осуществлено в режиме реального времени и требуется запросить информацию у отдела министерства, оператор:

1) запрашивает у обратившегося клиента контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;

2) сообщает о сроках подготовки ответа и уточняет у обратившегося внешнего клиента удобные интервалы времени для принятия им звонка министерства;

3) завершает разговор согласно скрипту в Базе знаний;

4) получает требуемую информацию от сотрудника министерства;

5) связывается с внешним клиентом по оставленным им контактными данным и передает требуемую информацию.

При необходимости оператор передает контактные данные клиента компетентному сотруднику министерства, который самостоятельно связывается с клиентом и передает ему требуемую информацию.

21. При поступлении вопроса по телефону «Горячей линии» сотрудник министерства не выполняет какие-либо действия за внешнего клиента (заполнение формы документов, ведение переговоров с третьими лицами от имени клиента и т.д.).

22. Оператор ведет учет вопросов, поступивших по телефону «Горячей линии» министерства в часы работы министерства.

23. Если вопрос не относится к полномочиям министерства, оператор сообщает об этом клиенту и предлагает ему варианты возможных действий, в том числе указывает контактные данные ведомства, в полномочия которого входит предоставление консультаций по вопросу, интересующему внешнего клиента, при наличии такой информации.

24. Скрипт завершения разговора оператора с клиентом по телефону «Горячей линии» министерства включает в себя вопросы заявителю:

- 1) «Получен ли ответ на Ваш вопрос?» (ответы: «да» / «нет»);
- 2) «Оцените качество работы консультанта» (ответы: «удовлетворен» / «частично удовлетворен» / «не удовлетворен»).

25. Взаимодействие с внешними клиентами посредством информационной системы «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Порядок заполнения Базы знаний

26. База знаний – хранилище информационных и методических материалов, необходимых для оказания консультационной помощи клиенту, с доступом для сотрудников министерства. В Базе знаний в структурированном виде представлены различные материалы по функциям министерства.

Основная задача Базы знаний – сокращение времени на поиск необходимой информации и возможность быстрого получения внутренним клиентом ответов на типовые вопросы внешних клиентов, обеспечение последовательности в решениях и при коммуникации с клиентами.

27. База знаний расположена на сетевом диске министерства по адресу: L/База знаний/... .

28. В структуру Базы знаний для каждого отдела министерства включается свой раздел с правом редактирования сотрудниками соответствующего отдела. Ответственными за заполнение соответствующих разделов Базы знаний являются руководители отделов министерства, в компетенцию которых входит реализация соответствующих функций.

Разделы Базы знаний включают в себя:

перечень нормативных правовых актов, регламентирующих осуществление соответствующей функции министерства;

перечень часто задаваемых вопросов касательно соответствующих функций министерства в целом, с ответами на них;

шаблоны ответов на частые или типовые сообщения (обращения) и (или) запросы клиентов;
 примеры решений управленческих и рабочих задач;
 контактные данные для получения консультации внешними клиентами;
 иные материалы, включенные по усмотрению соответствующего отдела министерства.

Также в структуру Базы знаний входят:

актуальные должностные регламенты сотрудников министерства и графики отпусков на текущий год, которые размещаются по адресу: disk_1/_Документы министерства/ОТДЕЛ КАДРОВ/...;

телефонные справочники сотрудников министерства и организаций, подведомственных министерству, которые размещаются по адресу: disk_1/_Документы министерства/Телефонные справочники/... .

29. Актуализация Базы знаний осуществляется отделами министерства в рамках компетенций ежеквартально или по мере необходимости не позднее 10 рабочих дней после изменения сведений, имеющихся в Базе знаний.

Актуализация Базы знаний заключается в проверке необходимости внесения изменений в Базу знаний, с учетом изменения законодательства Российской Федерации, законодательства Ставропольского края, а также результатов обратной связи от внешних клиентов, и, при наличии такой необходимости, внесении соответствующих изменений.

База знаний может быть актуализирована в любое время по инициативе руководителей отделов министерства, в том числе в случае выявления сотрудниками министерства часто задаваемых вопросов, которые отсутствуют в Базе знаний, появления однотипных сообщений (обращений) и запросов внешних клиентов или новых решений управленческих и рабочих задач.

VI. Личный прием граждан в министерстве

30. Личный приём граждан в министерстве (далее – личный прием) осуществляется:

министром, первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с графиком личного приёма;

руководителями и специалистами отделов министерства в течение рабочего дня.

31. Организация личного приема осуществляется в соответствии с Порядком работы с письменными и устными обращениями граждан в министерстве труда и социальной защиты населения Ставропольского края, утвержденным приказом министерства от 02 апреля 2013 г. № 100.

32. Запись граждан на личный прием осуществляется:

министром, первым заместителем министра, заместителями министра – по телефонам, указанным на сайте министерства (<https://minsoc26.ru/>), а также посредством регионального портала государственных услуг: 26.gosuslugi.ru;

сотрудником министерства – посредством регионального портала государственных услуг: 26.gosuslugi.ru, а также посредством «Горячей линии» министерства по телефону 8-800-70-70-126, (8652) 71-34-78.

Внешнему клиенту предоставляется возможность выбора подходящего ему периода времени из числа доступных

омЗапись на личный прием осуществляется посредством предоставления выбора для записи на личный прием.

При записи на личный прием сотрудник министерства, организующий личный прием, напоминает внешнему клиенту о предстоящей записи по телефону или посредством электронной почты по выбору внешнего клиента за сутки и/или за два часа до наступления времени, на которое внешний клиент записан.

Информация о месте проведения личного приема и о том, как до него можно добраться, доступна внешнему клиенту на сайте, а при записи по телефону – сообщается устно.

33. Клиент может отменить запись на личный прием в любое время посредством личного кабинета на региональном портале государственных услуг или по телефону, полученному при записи на личный прием, или по телефону «Горячей линии».

На входе в министерство располагается вывеска с полным и сокращенным наименованием министерства, а также с информацией о режиме работы министерства.

34. Внешним клиентам, записанным на личный прием, обеспечивается беспрепятственный вход в министерство и выход из него, оборудованные пандусами, а также свободное перемещение в здании министерства до места проведения личного приема.

Вход в министерство осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность гражданина.

35. Сотрудники министерства, непосредственно взаимодействующие с внешними клиентами в месте проведения личного приема, соблюдают правила профессионального обслуживания клиентов, в том числе вежливость и доброжелательность, честность и добросовестность в работе с внешними клиентами, обеспечивают эмоциональный комфорт 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.

36. Информация, предоставляемая в ходе проведения личного приема, дублируется для клиентов с ограниченными возможностями здоровья.

37. В ходе личного приема внешних клиентов с нарушением слуха (при необходимости) в месте проведения личного приема используется информационно-коммуникационное устройство для общения с инвалидами по слуху, использующими слуховые аппараты в режиме индукционной катушки «Т». Место хранения информационно-коммуникационного устройства – отдел реабилитации и социальной интеграции инвалидов, кабинет 512 в здании министерства, расположенном по адресу: г. Ставрополь, ул. Лермонтова, д. 206 А.

38. По результатам проведения личного приема внешнему клиенту предлагается оценить опыт личного приема в соответствии с порядком сбора и анализа внешней и внутренней обратной связи в министерстве труда и социальной защиты населения Ставропольского края, утвержденным приказом министерства ; 47 от 28 февраля 2024 г. « Об организации работы по сбору и анализу внешней и внутренней обратной связи в министерстве труда и социальной защиты населения Ставропольского края».

Заместитель министра

Г.В. Богданова