

ПРАВИТЕЛЬСТВО
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Соборная пл., д.1, Ульяновск, 432017, тел./факс: 56-93-43
E-mail: mail@ulgov.ru, http://www.ulgov.ru
ОКПО 00022237, ОГРН 1027301175110,
ИНН/КПП 7325001144/732501001

24.10.2024 № 73-ПГ.10/2024/Вн

На № _____ от _____

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления
проектного развития
(Регионального проектного офиса)


Н.П.Глинкин
от «24» октября 2024 г.

**Порядок
взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в точках
взаимодействия в Правительстве Ульяновской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в точках взаимодействия в Правительстве Ульяновской области (далее — Порядок) устанавливает общие требования к взаимодействию Правительства Ульяновской области (далее — Правительство) с внешними и внутренними клиентами в точках взаимодействия, в том числе при осуществлении государственного контроля (надзора), работе с обращениями и запросами граждан и организаций, обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства, взаимодействии с внутренним клиентом (включая взаимодействие по вопросам информационно-технического обеспечения, осуществления административно-хозяйственной деятельности, ведения бухгалтерского учета).

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

клиент — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Правительством с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Правительством с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент — работник Правительства, взаимодействующий с внешними клиентами от лица Правительства, а также работник, в отношении которого у Правительства имеются обязательства трудового характера в ситуациях, связанных с исполнением им межведомственных и внутриведомственных процессов;

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

клиентский опыт — эмоции, впечатления, мысли и действия клиента, которые возникают в процессе взаимодействия с Правительством;

канал взаимодействия — офлайн-канал или цифровой канал;

сообщение — комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа;

удовлетворенность клиента — измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.3. При взаимодействии с клиентами помимо настоящего Порядка необходимо руководствоваться правовыми актами, регулирующими определенный процесс или направление деятельности Правительства, стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса», утвержденными протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1, Стандартом для внутреннего клиента, одобренного протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 15.12.2023 № 142-АХ, Указом Губернатора Ульяновской области «О признании электронных документов в единой системе электронного документооборота Правительства Ульяновской области и исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, подписанных простой электронной подписью, равнозначными документам на бумажных носителях, подписанным собственноручной подписью» от 26.07.2018 № 70 (далее — Указ № 70), распоряжением Губернатора Ульяновской области от 26.12.2022 № 1317-р «О Кодексе профессиональной этики работников Правительства Ульяновской области и возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области», распоряжение Губернатора Ульяновской области «О переходе на электронный документооборот в Правительстве Ульяновской области и исполнительных органах государственной власти Ульяновской области» от 26.07.2018 № 839-р (далее — распоряжение № 839-р), распоряжением Правительства Ульяновской области от 18.08.2014 № 528-пр «О корпоративном портале государственных и муниципальных служащих».

1.4. При обращении в Правительство независимо от канала взаимодействия клиентам должна предоставляться возможность выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации.

В случае если действующим законодательством предусмотрен единственный обязательный канал взаимодействия с клиентом, ему должна быть предложена возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал взаимодействия.

1.5. Правительство обеспечивает хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению (далее — история взаимодействия) в течение срока, определенного Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения.

По запросу клиента ему может быть предоставлена вся история взаимодействия.

2. Письменное взаимодействие

2.1. Порядок письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

2.2. Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме. Методические рекомендации об использовании «понятного языка» при взаимодействии с клиентами приведены в приложении к настоящему Порядку.

2.3. Все виды коммуникации в письменном виде, требующие ответа по существу, классифицируются по сферам деятельности Правительства.

2.4. Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности.

Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе, с учетом профиля клиента, жизненной ситуации, истории его взаимодействия), требуют оперативного ответа, и которые, в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, теряют свою ценность для клиента.

Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием сообщения и не должен превышать 5 рабочих дней с даты поступления.

2.5. В случае если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью работников Правительства, такие сообщения не рассматриваются по существу, а клиенту в течение 7 рабочих дней после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости злоупотребления правом.

2.6. Уведомление о переадресации сообщения клиента необходимо направлять по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае если действующее законодательство предусматривает обязательный канал взаимодействия для направления уведомлений о переадресации, и клиент указал дополнительный канал взаимодействия, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному клиентом дополнительному каналу взаимодействия.

2.7. Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента. В случае необходимости исполнитель может связаться с клиентом для уточнения содержания сообщения, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении сообщения, в рабочее время Правительства.

2.8. В случае если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента, основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей, не требующей от клиента обращения к каким-либо правовым актам для понимания таких оснований.

2.9. Ответ на сообщение клиента должен быть направлен по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае если действующее законодательство предусматривает обязательный канал взаимодействия для направления ответа, и клиент указал дополнительный канал взаимодействия, то такой ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу взаимодействия.

2.10. При направлении завершающей письменной коммуникации в рамках взаимодействия с клиентом (ответ по существу на обращение, предоставление запрошенной информации в ответ на запрос, направление результата предоставления услуги и пр.) необходимо указывать ссылку на прохождение опроса об уровне удовлетворенности взаимодействием с Правительством.

3. Консультационная линия, телефонная связь

3.1. Консультационная линия организуется в целях справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов Правительства по направлениям его деятельности, в том числе:

времени и порядка работы Правительства;

порядка и статуса рассмотрения обращений граждан;

порядка осуществления процедур в рамках осуществления контрольно-надзорной деятельности, в том числе порядка и статуса обжалования решений, сроках проведения плановых контрольно-надзорных мероприятий.

3.2. В Правительстве консультационная линия реализована посредством телефонной связи по номерам: 8-(8422) 58-93-58; 8-800-775-50-05.

3.3. Время работы консультационной линии совпадает с временем работы Правительства согласно служебному распорядку Правительства.

3.4. При ответе на телефонный звонок, в том числе поступающий на консультационную линию, работник Правительства должен использовать скрипты приветствия, а при завершении разговора — скрипты прощания.

3.5. При разговоре с клиентом работником должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе работника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента; речь работника должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

3.6. Предоставление консультации включает этап определения потребности клиента. На этом этапе логика разговора должна быть выстроена

с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

3.7. Ответ работника должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента.

В случае если работник Правительства не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего работника, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и переключить входящий звонок на него, предварительно уведомив об этом звонящего.

Общее количество переключений на других работников в рамках одного звонка не должно превышать двух переключений.

3.8. В случае если ответ на вопрос не может быть дан или предоставление консультации не может быть осуществлено в режиме реального времени, работник должен:

запросить у обратившегося клиента контактные данные (абонентский номер) для предоставления ответа;

сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;

после завершения разговора получить требуемую информацию;

связаться с обратившимся клиентом по оставленным им контактными данным и передать требуемую информацию.

3.9. При поступлении звонка на консультационную линию работник Правительства не должен выполнять какие-либо действия за внешнего клиента (заполнять формы документов, вести переговоры с третьими лицами от имени клиента и т.д.).

3.10. Если вопрос не относится к полномочиям Правительства, работник должен сообщить об этом клиенту и предложить ему варианты возможных действий, в том числе, при наличии такой информации, указать контактные данные ведомства, в полномочия которого входит предоставление консультаций по такому вопросу.

4. Личный прием

4.1. Клиенты имеют право обратиться лично в Правительство и быть принятыми их руководителем и уполномоченными на то лицами в рабочее время Правительства.

4.2. Запись клиентов для личного приема в Правительстве осуществляется посредством консультационной линии.

4.3. Запись на личный прием необходимо осуществлять посредством предоставления выбора клиенту подходящего ему периода времени в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным Правительством.

4.4. Замена должностных лиц, осуществляющих личный прием клиентов, перенос даты и (или) времени приема осуществляется с обязательным уведомлением об этом клиентов.

4.5. При записи на личный прием клиенту должна быть предоставлена информация о расположении точки личного приема и о том, как до нее можно добраться.

4.6. Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личный прием в любой момент времени посредством консультационной линии.

4.7. Точки личного приема размещаются с учетом обеспечения доступа в них маломобильных групп населения.

4.8. Работники, непосредственно взаимодействующие с клиентами в точке личного приема, должны соблюдать требования, указанные в пункте 5.1 настоящего Порядка.

4.9. По результатам личного приема клиенту необходимо предложить оценить опыт такого личного приема.

5. Личное взаимодействие

5.1. При личном взаимодействии с клиентами работникам необходимо соблюдать следующие требования:

- вежливость и доброжелательность;
- честность и добросовестность в работе;
- обеспечение эмоционального комфорта клиентов;
- выдержанное (корректное) поведение;
- уважение мнения клиента;
- оперативность и качество обслуживания;
- сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов;
- готовность разобраться в возникшей ситуации.

5.2. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь) используется техника активного слушания — техника переговоров, когда работник внимательно реагирует на слова, эмоции и чувства клиента.

В процессе активного слушания внутреннему клиенту могут быть заданы уточняющие вопросы по его обращению или запросу.

5.3. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента даётся в виде консультации в момент обращения.

В случае необходимости дополнительной проработки вопроса ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня.

5.4. В случае если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

5.5. Ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме в установленные сроки.

6. Рассылки

6.1. В случае инициации Правительством массовой информационной рассылки, то есть одновременного направления широкому кругу лиц материалов информационного характера об осуществлении функций Правительства, в том числе об изменениях в порядке осуществления таких функций, такую рассылку необходимо осуществлять только в отношении лиц, которые выразили согласие на получение таких информационных материалов, исключая лиц, которые на момент направления такой рассылки отозвали свое согласие на получение информационных материалов.

6.2. Информационная рассылка должна производиться Правительством посредством электронной почты.

6.3. Согласие на получение информационных рассылок от Правительства может быть дано любым лицом путем указания его адреса электронной почты с последующим его подтверждением.

6.4. Внутри каждого рассылаемого электронного письма с информационными материалами должна присутствовать ссылка, при переходе по которой получатель письма автоматически отзывает свое согласие на получение аналогичных информационных рассылок в будущем.

7. Официальный сайт Правительства

Взаимодействие с клиентом на официальном сайте Правительства осуществляется согласно распоряжению Губернатора Ульяновской области от 29.09.2022 № 1043-р «О создании и ведении официальных страниц Губернатора Ульяновской области, Правительства Ульяновской области, возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области и подведомственных им учреждений в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и рассмотрении сообщений пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.1. Взаимодействие с клиентом на официальных страницах, в каналах и публичных чатах в сервисах обмена мгновенными сообщениями должно инициироваться в случаях официального обращения к представителю Правительства, упоминания Правительства в тексте сообщения, комментария или записи, комментирования официальной записи Правительства.

7.2. Время ответа Правительства на обращение клиента в данных каналах не должно превышать 6 часов рабочего времени для упоминаний и 5 часов рабочего времени в случае официального обращения или комментария к записи.

7.3. Основными шагами взаимодействия Правительства посредством открытых каналов связи с клиентами являются:

оперативный анализ потребностей клиента;

подготовка краткого сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;

в случае невозможности представить краткий ответ — направление клиента в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации.

7.4. Взаимодействие посредством каналов связи носит информативный характер, публикуемая информация должна быть актуальной, достоверной и соответствовать официальной позиции Правительства.

7.5. Ответы на сообщения или комментарии клиентов на официальных страницах, в каналах и публичных чатах в сервисах обмена мгновенными сообщениями должны быть изложены в доступной и понятной для восприятия форме.

8. Единая система электронного документооборота в Правительстве Ульяновской области

Взаимодействие с клиентом в единой системе электронного документооборота осуществляется в соответствии с Указом № 70 и распоряжением № 839-р.

9. Формы и сроки контроля

Формой контроля за удовлетворенностью взаимодействием с внешними и внутренними клиентами является мониторинг уровня удовлетворенности посредством проведения опросов в рамках сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Правительства. Анализ результатов опросов проводится в сроки, определенные порядком создания системы обратной связи и методике её сбора и анализа в Правительстве от 10.04.2024 № 73-П-01/6813вн.
