

ПРАВИТЕЛЬСТВО
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Соборная пл., д.1, Ульяновск, 432017, тел./факс: 58-93-43
E-mail: mail@ulgov.ru. http://www.ulgov.ru
ОКПО 00022237, ОГРН 1027301175110,
ИНН/КПП 7325001144/732501001

24.10.2024 № 73-ПГ-10/20074вн

На № _____ от _____

УТВЕРЖДЁН

Начальником Управления
проектного развития
(Регионального проектного офиса)


Н.П.Глинкин
от «24» октября 2024 г.

ПОРЯДОК

**консультирования и информирования заявителей по вопросам
предоставления государственных услуг (сервисов)
в Правительстве Ульяновской области**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения клиентоцентричного подхода при взаимодействии в рамках консультирования и информирования работниками Правительства Ульяновской области (далее – Правительство) заявителей при предоставлении государственных услуг (сервисов), в том числе при подготовке ответов на сообщения и запросы заявителей.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Закон № 210-ФЗ) и Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

3. Контроль за реализацией взаимодействия при консультировании и информировании заявителей осуществляется рабочей группой по внедрению принципов клиентоцентричности в Правительстве Ульяновской области, утверждённой Председателем Правительства Ульяновской области от 21.02.2024 № 73-П-01/3367вн.

4. Сбор и анализ обратной связи служит при консультировании и информировании о деятельности Правительства Ульяновской области и осуществляется в соответствии с Порядком создания системы обратной связи и методики её сбора и анализа в Правительстве Ульяновской области, утверждённым Председателем Правительства Ульяновской области от 10.04.2024 № 73-П-01/6813вн (далее – Порядок по обратной связи).

5. Реинжиниринг процессов при предоставлении государственных услуг (сервисов) осуществляется в соответствии с Порядком проведения реинжиниринга процессов в Правительстве Ульяновской области,

утверждённым Председателем Правительства Ульяновской области от 12.08.1012 № 73-П-01/15150вн.

6. Взаимодействие при консультировании и информировании заявителя по телефонному звонку осуществляется согласно распоряжению Губернатора Ульяновской области от 26.12.2022 № 1317-р «О Кодексе профессиональной этики работников Правительства Ульяновской области и возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области».

2. Термины и определения

Заявитель – юридическое или физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), взаимодействующее с Правительством, реализуемого посредством предоставления государственных услуг (сервисов).

Клиентоцентричный подход в государственном управлении – подход к государственному управлению, основанный на выявлении и изучении потребностей заявителей, постоянном улучшении взаимодействия, консультировании и информировании исполнительных органов и уполномоченных организаций с заявителем для удовлетворения его потребностей.

Сообщения – информация, доведённая в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа заявления, предложения, письма, комментарии, заполненные опросные формы и иные виды сообщений заявителей по вопросам деятельности Правительства в рамках осуществления взаимодействия, консультирования и информирования с заявителем, а также обращения согласно Закона № 59-ФЗ.

Скрипт – описание примерного сценария в той или иной ситуации для разговора между работником Правительства и заявителем, обратившимся в Правительство лично или по телефону.

3. Организационное обеспечение при консультировании и информировании заявителей

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки с заявителем подразделяются на: цифровые точки и офлайн-точки.

3.2. Цифровые точки:

3.2.1. Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

3.2.2. Официальный сайт Губернатора и Правительства Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный Интернет - сайт) <https://ulgov.ru/>.

3.2.3. Социальные сети, по которым заявитель имеет возможность обратиться в Правительство в режиме 24/7:

- «ВКонтакте» <https://vk.com/ul>;
- «Одноклассники» <http://ok.ru/ulsk173>;
- «Telegram» <https://t.me/ulgovru>.

3.2.4. Единая справочная телефонная служба Правительства Ульяновской области в рабочие часы: 8-(8422) 58-93-58; 8-800-775-50-05.

3.2.5. Официальная электронная почта: mail@ulgov.ru.

3.2.6. Единое окно цифровой обратной связи на базе ЕПГУ.

3.2.7. Консультации должностным лицом Правительства осуществляются путём использования социальных сетей, Интернет – сайта, электронной почты, единого окна цифровой обратной связи в режиме 24/7, согласно распоряжения 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»».

3.3. Офлайн-точки:

3.3.1. Приём заявителей по месту нахождения Правительства: 432017, Ульяновская область, город Ульяновск, Соборная площадь, д. 1. График приема заявителей располагается на информационном стенде Правительства.

3.3.2. Приём корреспонденции, адресованной в Правительство: 432017, Ульяновская область, город Ульяновск, Соборная площадь, д. 1.

3.3.3. Приём заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – МФЦ) в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и Правительством Ульяновской области от 28.03.2022 № 21-ДП (далее – соглашение).

Места нахождения, графики работы и абонентские номера, с указанием режима работы контакт-центра МФЦ, оснащённого виртуальным голосовым

помощником, размещается на информационном стенде Правительство и официальном сайте МФЦ (<https://mfc.ulgov.ru/>).

4. Требования к осуществлению консультирования и информирования заявителей

4.1. Общие требования к осуществлению консультирования и информирования заявителя посредством телефонного вызова закреплены в Стандарте ведения телефонных разговоров в Правительстве Ульяновской области (Приложение № 3 к Кодексу профессиональной этики работников Правительства Ульяновской области и исполнительных органов государственной власти Ульяновской области, утвержденному распоряжением Губернатора Ульяновской области от 26.12.2022 № 1317-р).

При консультировании и информировании заявителя о предоставлении государственной услуги (сервиса) работник Правительства обязан в соответствии с поступившим сообщением предоставить информацию по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса) и требования к ним;

- требования к документам, прилагаемым к заявлению;

- время и порядок приёма и выдачи документов;

- почтовых адресах, адресах электронной почты, адресах официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», номерах телефонов, а также о графике работы Правительства;

- входящие номера, под которыми зарегистрированы документы заявителя;

- нормативные правовые акты по вопросам предоставления государственной услуги (сервиса);

- информация о результате предоставления государственной услуги (сервиса) и о принятом решении;

- срок завершения предоставления государственной услуги (сервиса) и возможность получения документов;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги (сервиса).

В случае если заявитель обратился по вопросам, не входящим в компетенцию Правительства, дать рекомендации, куда он может обратиться и по возможности предоставить контактные данные (адреса, абонентские номера).

Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в Правительство в письменной или электронной форме

на официальный адрес электронной почты (mail@ulgov.ru), осуществляется в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

При отказе в приёме заявления, документов и предоставлении государственной услуги (сервиса) предусмотрена возможность представить конкретные причины для такого результата или отказа, путём письменного уведомления, выбрав один из способов, при подаче заявления.

Информация о размере государственной пошлины (платы) размещается в точке обращения за государственной услугой (сервисом).

На каждом этапе предоставления государственной услуги (сервиса) заявитель уведомляется об изменении статуса оказания государственной услуги (сервиса) в соответствии с частью 3.1 статьи Закона № 210-ФЗ путём направления в личный кабинет заявителя на ЕПГУ сведений, предусмотренных пунктами 4 и 5 части 3 статьи 21 Закона № 210-ФЗ, в определённом Правительством Российской Федерации порядке.

После подачи заявления и получения результата по предоставлению государственной услуги (сервису) заявитель может оценить качество предоставления государственной услуги (сервиса) сразу, согласно Порядку по обратной связи.

Справочная информация о предоставлении государственной услуги (сервиса) и запись на личный приём для индивидуального консультирования размещается на информационном стенде Правительства.

На информационных стендах в местах предоставления государственной услуги (сервиса) размещаются следующие информационные материалы:

информация о порядке предоставления государственной услуги (сервиса);
режим приёма заявителей, с указанием абонентских номеров для записи на индивидуальное консультирование;

адреса социальных сетей, Интернет – сайта, адрес электронной почты, ЕПГУ;

номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга (сервис), фамилии, имя, отчество (последнее при наличии) и должности соответствующих работников Правительства;

места нахождения и графики работы МФЦ;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов.

При личном обращении заявителя в МФЦ и при обращении посредством телефонной связи в контакт-центры МФЦ по предоставлению государственной услуги, консультирование и информирование осуществляется в соответствии с заключённым соглашением Правительства с МФЦ и локальными актами МФЦ.
