



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

«19» марта 2024

№ 27/01-01

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по вопросам осуществления регионального государственного контроля (надзора)

В рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, в соответствии с планом мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области (далее – Министерство), утвержденном приказом Министерства от 20.11.2023 № 129/01-01

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по вопросам осуществления регионального государственного контроля (надзора).
2. Утвердить перечень точек взаимодействия с клиентом по вопросам осуществления регионального государственного контроля (надзора).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра промышленности и торговли Смоленской области Киргетову Ю.В.
4. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Министерства.

Министр

П.Ю. Илюхин

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
промышленности и торговли
Смоленской области
от 19.03.2024 № 27/ср-сг

ПОРЯДОК
ведения перечня точек взаимодействия с клиентом
по вопросам осуществления регионального
государственного контроля (надзора)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по вопросам осуществления регионального государственного контроля (надзора) (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства промышленности и торговли Смоленской области (далее – Министерство) в части ведения перечня точек взаимодействия с клиентом (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Министерством.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1.2.1. выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора);

1.2.2. формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

1.3.1. **Клиент (внешний клиент)** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, взаимодействующее с Министерством в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора).

1.3.2. **Внутренний клиент** – сотрудники Министерства по отношению друг к другу, другие исполнительные органы (в рамках межведомственного взаимодействия), муниципальные служащие.

1.3.3. **Функция** – деятельность по реализации установленных полномочий Министерства, осуществляемая без запроса внешнего клиента.

1.3.4. **Клиентский путь** – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

1.3.5. **Профиль клиента** – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

1.3.6. **Клиентский опыт** – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя.

1.3.7. **Профиль клиентского сегмента** – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно Приложения 1 к настоящему Порядку.

2.2. Формирование Перечня осуществляется уполномоченными лицами в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Уполномоченные лица в том числе осуществляют:

2.2.1. организацию в Министерстве работы по формированию и ведению Перечня;

2.2.2. проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

2.2.3. формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие.

2.3. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия. Маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, подлежат учету в том числе.

2.4. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

2.4.1. положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих:

- дополнительные требования,
- положения,
- регулирующие (вводящие инструменты);

2.4.2. положений нормативных правовых и иных актов, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.5. В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного действия), точка взаимодействия также включается в Перечень.

2.6. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента в данной точке взаимодействия:

2.6.1. получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:

- заявления,
- обращения,
- запроса,
- документов;

2.6.2. получение консультации;

2.6.3. получение форм документов;

2.6.4. представление

- заявления,
- обращения,
- запроса,
- документов

2.6.5. получение результата, ответа, разъяснения;

2.6.6. предоставление объектов для осмотра (проверки);

2.6.7. предоставление обратной связи;

2.6.8. получение результата рассмотрения обратной связи;

2.6.9. другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.7. Необходимо избегать формального подхода при:

2.7.1. выявлении точек взаимодействия с клиентом,

2.7.2. рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

2.8. В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию. Вместо этого указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.9. Если в распорядительных документах Министерства указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то также рекомендуется формировать Перечень исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов осуществляемых в ней действий. Принципы формирования точек взаимодействия:

2.9.1. стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

2.9.2. взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;

2.9.3. сохранение возможности доступа к функциям Министерства в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

2.9.4. учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста;

2.9.5. доступность для клиента его истории взаимодействия с Министерством.

3. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

3.1.1. цифровые точки,

3.1.2. офлайн-точки.

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

3.2.1. официальный сайт Министерства промышленности и торговли Смоленской области, который может:

- проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);
- преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

3.2.2. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

- размещаются в открытом доступе на официальных страницах Министерства и могут иметь утвержденные правила модерации;
- могут обеспечить взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Министерства, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

3.2.3. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи:

- количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;
- используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;
- используется техника активного слушания;

3.2.4. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

- предоставить первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);
- предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента:
 - имеется закрепленный ответственный сотрудник,
 - установлено четкое понимание потребностей клиента,
 - в случае необходимости организован выезд по месту нахождения клиента,
 - проанализирован профиль клиента и история его обращений,
 - сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;
- реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

4. Перечень точек взаимодействия

- 4.1. Цифровые точки в рамках взаимодействия:
 - 4.1.1. официальный сайт Министерства;
 - 4.1.2. электронная почта Министерства;
 - 4.1.3. сообщества Министерства в социальных сетях;
 - 4.1.4. видеоконференцсвязь;
 - 4.1.5. единый реестр видов контроля;
 - 4.1.6. ФГИС «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий»;
 - 4.1.7. Единый портал государственных услуг;
- 4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:
 - 4.2.1. телефонная связь;
 - 4.2.2. Почта России;
 - 4.2.3. личное взаимодействие.

5. Заключительные положения

- 5.1. Перечень утверждается приказом Министерства.
- 5.2. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на сайте Министерства.
- 5.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:
 - 5.3.1. появления новой точки взаимодействия;
 - 5.3.2. изменения вида точки взаимодействия;
 - 5.3.3. изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента;
 - 5.3.4. исключения точек взаимодействия из Перечня.
- 5.4. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Министерства в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Шаблон перечня точек взаимодействия ОИВ

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
1	[процесс 1]	[точка 1]	[потребность 1]	[особенность]
			[потребность 2]	
			[потребность 3]	
			[потребность 4]	
2				
...				

УТВЕРЖДЕН
 приказом Министерства
 промышленности и торговли
 Смоленской области
 от 19.03.2024 № 27/а-а

ПЕРЕЧЕНЬ
точек взаимодействия с клиентом по вопросам
осуществления регионального государственного
контроля (надзора)

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
1	Информирование	официальный сайт Министерства промышленности и торговли Смоленской области https://dpt.admin-smolensk.ru/regionalnyj-kontrol-nadzor/gosudarstvennoe-regulirovanie-cen-tarifov-natovary-uslugi/	получение информации	Цифровая точка
		Электронная почта: otdelgoscen@yandex.ru , deppromtorg@smolinvest.com	Получение информации	Цифровая точка
		Телефонная связь +7 (4812) 29-25-09; +7(4812) 29-24-91	Получение информации	Офлайн-точка
		Сообщества Министерства в социальных сетях	Получение информации	Цифровая точка
		Единый реестр видов контроля https://ervk.gov.ru/registry/list2/active	Занесение сведений о контрольно-надзорной деятельности Министерства	Цифровая точка
2	Консультирование	Телефонная связь +7 (4812) 29-25-09; +7(4812) 29-24-91	Получение консультации	Офлайн-точка
		Почта России	Получение консультации	Офлайн-точка
		Электронная почта: otdelgoscen@yandex.ru , deppromtorg@smolinvest.com	Получение консультации	Цифровая точка
		видеоконференцсвязь	Получение консультации	Цифровая точка
3	Профилактический визит	Места нахождения (осуществления деятельности) внешних клиентов	Информирование об обязательных	Офлайн-точка

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			требованиях деятельности	
		видеоконференцсвязь	Информирование об обязательных требованиях деятельности	Цифровая точка
		ФГИС "Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий" https://proverki.gov.ru/portal	Информирование о проведении профилактического визита и о его результатах	Цифровая точка
		Типовое облачное решение по осуществлению контрольно-надзорной деятельности (ГИС ТОР КНД, https://tor.knd.gov.ru/)	Информирование о проведении профилактического визита и о его результатах	Цифровая точка
4	Плановая (внеплановая) документарная проверка (получение письменных объяснений/истребование документов)	ФГИС "Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий" https://proverki.gov.ru/portal	Информирование о проведении контрольного (надзорного) мероприятия и о его результатах	Цифровая точка
		Типовое облачное решение по осуществлению контрольно-надзорной деятельности (ГИС ТОР КНД, https://tor.knd.gov.ru/)	Информирование о проведении контрольного (надзорного) мероприятия и о его результатах	Цифровая точка
		Электронная почта: otdelgoscen@yandex.ru, deppromtorg@smolinvest.com	информирование клиента о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, предоставление клиентом документов в рамках проводимых контрольных (надзорных) мероприятий, получение клиентом документов (акта, предписания) по итогам	Цифровая точка

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
		Почта России	<p>контрольных (надзорных) мероприятий</p> <p>информирование клиента о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, предоставление клиентом документов в рамках проводимых контрольных (надзорных) мероприятий, получение клиентом документов (акта, предписания) по итогам контрольных (надзорных) мероприятий</p>	Офлайн-точка
		Кабинет внутренних клиентов	<p>Проверка полученных от внешних клиентов документов в рамках проводимых контрольных (надзорных) мероприятий, составление документов (акта, предписания) по итогам контрольных (надзорных) мероприятий</p>	Офлайн-точка
5	Досудебное обжалование результатов проверки	ЕПГУ https://knd.gosuslugi.ru/	направление клиентом жалобы, получение информации	Цифровая точка

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	