



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

«19» марта 2024

№ 29/01-01

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Министерства промышленности и торговли Смоленской области

В целях реализации приказа Министерства промышленности и торговли Смоленской области № 129/01-01 от 20.11.2023 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области и определении лица, ответственного за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Министерстве промышленности и торговли Смоленской области»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Министерства промышленности и торговли Смоленской области.
2. Приказ довести до сведения заинтересованных лиц.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

П.Ю. Илюхин

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства промышленности
и торговли Смоленской области

от 19.03.2024 № 29/01-01

Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Министерства промышленности и торговли Смоленской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Министерства промышленности и торговли Смоленской области (далее – Министерство, Порядок) включает информацию по организации работы по формированию и ведению перечня точек взаимодействия.

2. Перечень точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Министерства (далее - Перечень) указан в Приложении 1 к настоящему Порядку.

3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

клиент - физические и юридические лица, взаимодействующие с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующие с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти, работники и (или) сотрудники органа публичной власти или организации;

внешний клиент - граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

внутренний клиент - государственные гражданские служащие Министерства, сотрудники исполнительных органов Смоленской области и подведомственных организаций;

цифровые точки взаимодействия - официальные сайты (порталы), социальные сети, мессенджеры, телефонная связь, платформа обратной связи (ПОС) и др.;

офлайн-точки взаимодействия - места приема клиентов.

II. Формирование перечня точек взаимодействия

1. Структура Перечня содержит в себе следующие сведения о направлениях деятельности Министерства:

- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности;
- взаимодействие с внутренним клиентом.

В рамках каждого направления конкретизировано рассматриваются следующие виды деятельности Министерства:

- рассмотрение письменных и устных обращений и запросов внешних клиентов;
- информирование о деятельности Министерства;
- кадровая работа;
- информационно-техническое обеспечение сотрудников;
- ведение бухгалтерского учета;
- осуществление административно-хозяйственной деятельности.

Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа положений ненормативных (внутренних) правовых актов, контрактов, соглашений, описаний целевых состояний и иных документов, содержащих требования, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия Министерства с клиентами.

Министерство взаимодействует с клиентом посредством:

- подачи клиентом обращения, заявления, запроса, документов, жалобы;
- получение консультации клиентом;
- получение форм документов клиентом;
- получение клиентом информации о ходе рассмотрения обращения, заявления, запроса, документов, жалобы;
- получение клиентом результата, ответа, разъяснения;
- предоставление клиентом обратной связи;
- получение клиентом результата рассмотрения обратной связи;
- иные взаимодействия.

2. Формирование Перечня осуществляется советником-экспертом Министерства (далее – уполномоченный сотрудник), который в том числе осуществляет:

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

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

Изменение и исключение сведений из Перечня, подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие и проверяют содержание включаемых в Перечень Министерства сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представляемых сведений и соответствия требованиям настоящего Порядка.

2.3. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия.

2.4. 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.

3. Перечень точек взаимодействия:

- цифровые точки взаимодействия: электронная почта Министерства; Платформа обратной связи, система электронного документооборота (СЭД), официальный сайт Министерства, социальные сети;

- офлайн-точки взаимодействия: телефонная связь, здание Дома Советов, здание Министерства.

III. Заключительные положения

Перечень подлежит актуализации в случаях:

- появления новой точки взаимодействия;
- изменения вида точки взаимодействия;
- изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента;
- исключения точек взаимодействия из Перечня точек взаимодействия.

Руководители структурных подразделений Министерства обязаны своевременно представлять уполномоченному отделу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

Приложение 1

Перечень точек взаимодействия Министерства цифрового развития Смоленской области в рамках взаимодействия с внешним и внутренним клиентом

№	Направление деятельности исполнительного органа	Наименование процесса	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
1	Рассмотрение обращений и запросов	Прием и рассмотрение обращений и запросов, поступающих в Министерство	Официальный сайт Министерства (интернет-приемная) https://dprt.admin-smolensk.ru/ Электронная почта: deprpromtorg@smolinvest.com	Получение консультации; подача жалобы/обращения/запроса	Цифровая точка
2	Обеспечение доступа к информации деятельности	Информирование о деятельности Министерства через интернет-ресурсы	Система электронного документооборота (СЭД ДелоПро) Социальные сети Министерства	Получение консультации; подача жалобы/обращения/запроса	Цифровая точка
3	Взаимодействие с внутренним клиентом	Поступление на государственную	Здание Министерства	Получение информации о деятельности ведомства	Цифровая точка
				Получение информации о деятельности ведомства	Офлайн-точка

№	Направление деятельности исполнительного органа	Наименование процесса	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
		гражданскую службу (прием на работу) в Министерство			
		Сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы) в Министерство	Здание Министерства	Получение консультации по общеорганизационным вопросам работы в ведомстве	Офлайн-точка
		Увольнение с государственной гражданской службы (работы) в Министерстве	Здание Министерства	Увольнение с государственной гражданской службы (работы)	Офлайн-точка
4	Взаимодействие с клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	Рассмотрение заявок на снабжение ПО и техникой в Министерстве	Здание Дома Советов, здание Министерства	Получение консультации; предоставление документов; предоставление информации о ходе рассмотрения документов	Офлайн-точка
		Обеспечение эксплуатации, развития и сопровождения ГИС в Министерстве	Здание Дома Советов, здание Министерства	Получение консультации; предоставление документов; предоставление информации о ходе рассмотрения документов	Офлайн-точка
		Техническое сопровождение мероприятий Министерства	Здание Дома Советов, здание Министерства Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн-точка

№	Направление деятельности исполнительного органа	Наименование процесса	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
		Настройка автоматизированных рабочих мест для сотрудников Министерства	Телефонная связь	Получение консультации; предоставление настроенного автоматизированного рабочего места	Офлайн-точка
5	Взаимодействие с клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	Организация работы по передаче имущества	Телефонная связь Здание Дома Советов, здание Министерства	Получение консультации Предоставление документов на передаваемое имущество	Офлайн-точка Офлайн-точка
		Организация работы по вопросам начисления заработной платы	Здание Дома Советов, здание Министерства	Сотруднику начислена заработная плата	Офлайн-точка
6	Взаимодействие с клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности	Оформление авансового отчета Обеспечение сотрудников канцтоварами, оборудованием и инструментами, необходимыми для выполнения работы	Здание Дома Советов, здание Министерства Телефонная связь	Сотруднику выплачены командировочные Сотрудник оснащен всеми необходимыми расходными материалами, необходимыми для выполнения должностных обязанностей	Офлайн-точка Офлайн-точка