



**МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТОРГОВЛИ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

" 19 " марта 2024<sub>г</sub>

№ 28/01-01

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг

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), утвержденным 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 в рамках предоставления государственных услуг.
2. Утвердить Перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг.
3. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра промышленности и торговли Смоленской области Киргетову Ю.В.

Министр

**П.Ю. Илюхин**

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
промышленности и торговли  
Смоленской области  
от 19.03.2024 № 28/01-01

## ПОРЯДОК ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (далее - Порядок)

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий 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. взаимодействия с клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов;

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** (внутренний клиент и внешний клиент) — физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.2. **Внутренний клиент** – сотрудники Министерства по отношению друг к другу, другие исполнительные органы, работники и (или) сотрудники иных органов (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 и ведения Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно Приложению 1 к настоящему Порядку и представлен в п. 4 настоящего Порядка.

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

2.2.1. организацию работы в Министерстве 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 в рамках оказания государственных услуг.

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 (цель обращения клиента в Министерство и организации, уполномоченные на взаимодействие) в данной точке взаимодействия:

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

- запроса,
- документов;
- 2.6.2. получение консультации;
- 2.6.3. получение форм документов;
- 2.6.4. представление
  - заявления,
  - 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, 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. Мобильные приложения, которые:

- отвечают требованиям к Порталам (за исключением требования о цифровом помощнике);
- могут обеспечивать возможность совмещения приложения с основными типами мобильных операционных систем;
- являются общедоступными и бесплатными для загрузки;
- обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;
- могут обладать настроенной системой персональных push-уведомлений, позволяющих открывать мобильное приложение;
- могут обладать возможностью отключения, настройки частоты и категории рассылки push-уведомлений.

3.2.3. 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;

3.2.4. 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;

3.2.5. 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. система электронного документооборота;
  - 4.1.5. видеоконференцсвязь (далее – ВКС);
  - 4.1.6. 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;
  - 4.2.4. кабинеты внутренних клиентов;
  - 4.2.5. рабочее место внутренних клиентов.

#### **5. Заключительные положения**

- 5.1. Перечень утверждается приказом Министерства, форма документа определяется Министерством самостоятельно.
- 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

УТВЕРЖДЕН  
 приказом Министерства  
 промышленности и торговли  
 Смоленской области  
 от 19.03.2024 № 28/01-01

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**точек взаимодействия с клиентом в рамках**  
**предоставления государственных услуг**

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
1	Информирование внешнего клиента	официальный сайт Министерства промышленности и торговли Смоленской области: <a href="https://dpt.admin-smolensk.ru/licenzirovanie/">https://dpt.admin-smolensk.ru/licenzirovanie/</a> ; <a href="https://dpt.admin-smolensk.ru/licenzirovanie-2/">https://dpt.admin-smolensk.ru/licenzirovanie-2/</a>	Получение информации	Цифровая точка
		Электронная почта: <a href="mailto:otdellitsenzirovania@ya.ru">otdellitsenzirovania@ya.ru</a> , <a href="mailto:deppromtorg@smolinvest.com">deppromtorg@smolinvest.com</a>	Получение информации	Цифровая точка
		Телефонная связь: +7 (4812) 29-24-98; +7 (4812) 38-68-00; +7 (4812) 20-44-71	Получение информации	Офлайн-точка
		Сообщества Министерства в социальных сетях	Получение информации	Цифровая точка
2	Консультирование внешнего клиента	Телефонная связь: +7 (4812) 29-24-98; +7 (4812) 38-68-00; +7 (4812) 20-44-71	Получение консультации, информирование об обязательных требованиях	Офлайн-точка
		Почта России	Получение консультации, информирование об обязательных требованиях	Офлайн-точка
		Электронная почта: <a href="mailto:otdellitsenzirovania@ya.ru">otdellitsenzirovania@ya.ru</a> , <a href="mailto:deppromtorg@smolinvest.com">deppromtorg@smolinvest.com</a>	Получение консультации, информирование об обязательных требованиях	Цифровая точка
		ВКС	Получение консультации, информирование об обязательных требованиях	Цифровая точка

№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
3	Оценка соответствия лицензионным и (или) обязательным требованиям, в том числе выездная оценка соответствия внешнего клиента	Типовое облачное решение по осуществлению контрольно-надзорной деятельности (ГИС ТОР КНД, <a href="https://tor.knd.gov.ru/">https://tor.knd.gov.ru/</a> )	Поэтапное информирование о предоставлении государственной услуги, в том числе о результатах оказания государственной услуги	Цифровая точка
		Платформа государственных сервисов	Поэтапное информирование о предоставлении государственной услуги, в том числе о результатах оказания государственной услуги	Цифровая точка
		Электронная почта: <a href="mailto:otdellitsenzirovania@ya.ru">otdellitsenzirovania@ya.ru</a> , <a href="mailto:deppromtorg@smolinvest.com">deppromtorg@smolinvest.com</a>	Информирование клиента об устранении выявленных нарушений, в процессе оказания государственной услуги, а также о результате оказания государственной услуги	Цифровая точка
		Почта России	Информирование клиента о результате оказания государственной услуги	Офлайн-точка
		Кабинет внутренних клиентов	Проверка полученных от внешних клиентов документов в рамках предоставления	Офлайн-точка



№	Процесс взаимодействия с клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			государственных услуг	
4	Досудебное обжалование результатов (решений) оказания государственных услуг	ЕПГУ <a href="https://knd.gosuslugi.ru/">https://knd.gosuslugi.ru/</a>	направление клиентом жалобы, получение информации клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	Цифровая точка

№	Направление деятельности органа власти	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
2	Предоставление государственных услуг	<p><i>Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции (за исключением лицензирования розничной продажи произведенной сельскохозяйственными производителями винодельческой продукции)</i></p>	<p>официальный сайт Министерства промышленности и торговли Смоленской области: <a href="https://cpr.admin-zpobelsk.ru/ksenzitovane/">https://cpr.admin-zpobelsk.ru/ksenzitovane/</a>;</p> <p>электронная почта: <a href="mailto:oddelisenzitovaniya@ya.ru">oddelisenzitovaniya@ya.ru</a>, <a href="mailto:deurpomonog@smolnivesi.com">deurpomonog@smolnivesi.com</a>;</p> <p>телефонная связь: +7 (4812) 29-24-98; +7 (4812) 38-68-00; +7 (4812) 20-44-71</p> <p>досудебное обжалование через ЕПГУ <a href="https://kad.gosuslugi.ru/">https://kad.gosuslugi.ru/</a></p> <p>места нахождения (осуществления деятельности) контролируемых лиц</p> <p>сервис видеоконференций (ГлицConf Online)</p> <p>почтовые отправления</p> <p>сообщества Министерства в социальных сетях</p> <p>платформа государственных сервисов</p>	<p>получение информации клиентом, направление обращения клиентом для получения консультации, подача жалобы клиентом</p> <p>получение информации клиентом, получение консультации клиентом, информирование клиента о проведении контрольного (надзорного) мероприятия, предоставление клиентом документов в рамках проводимого контрольного (надзорного) мероприятия, получение клиентом документов (акта, предписания) по итогам контрольных (надзорных) мероприятий, направление обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения, направление жалобы клиентом</p> <p>получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения</p> <p>направление клиентом жалобы, получение информации клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы</p> <p>проведение оценки соответствия</p> <p>проведение оценки соответствия</p> <p>информирование клиента о результате оказания государственной услуги</p> <p>получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения</p> <p>постановление информирования о предоставлении государственной услуги, в том числе о результатах оказания государственной услуги</p>	<p>взаимодействие в цифровой форме</p> <p>взаимодействие в цифровой форме</p> <p>взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>взаимодействие в цифровой точке</p> <p>взаимодействие в цифровой точке</p> <p>взаимодействие в цифровой точке</p> <p>взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>взаимодействие в цифровой точке</p> <p>взаимодействие в цифровой точке</p>