



Правительство Хабаровского края
ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ РЕГИОНАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

29.03.2024 № 1110-р
г. Хабаровск

Об утверждении порядков взаимодействия с клиентами в главном управлении регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края

В целях реализации инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года "Государство для людей", утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р "Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года" и распоряжения главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края (далее – главное управление) от 28 сентября 2023 г. № 2982-р "Об утверждении Плана мероприятий ("Дорожной карты") по внедрению стандартов клиентоцентричности в главном управлении регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края":

1. Утвердить:

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в главном управлении согласно Приложению № 1 к настоящему распоряжению.

1.2. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом в главном управлении согласно Приложению № 2 к настоящему распоряжению.

1.3. Порядок взаимодействия с внешним клиентом в главном управлении в рамках предоставления государственных услуг согласно Приложению № 3 к настоящему распоряжению.

1.4. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) в главном управлении согласно Приложению № 4 к настоящему распоряжению.

1.5. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета и административно-хозяйственной деятельности в главном управлении согласно Приложению № 5 к настоящему распоряжению.

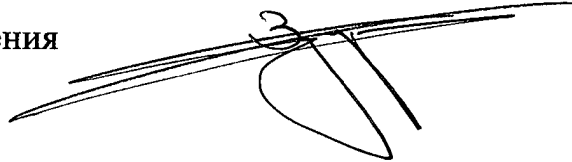
1.6. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности главного управления в главном управлении

согласно Приложению № 6 к настоящему распоряжению.

2. Отделу организационной работы управления правовой, кадровой и организационной работы главного управления опубликовать настоящее распоряжение на официальном сайте главного управления.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя начальника главного управления.

Начальник главного управления

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name.

Д.А. Зубарев

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕН

распоряжением главного
управления регионального
государственного контроля и
лицензирования Правительства
Хабаровского края

от 29.03 2024 г. № 1107

ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
в главном управлении регионального государственного контроля и
лицензирования Правительства Хабаровского края

1. Общие положения: принципы, цели взаимодействия с клиентами

1.1. Настоящий Порядок ведения в главном управлении регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края (далее – Порядок, главное управление соответственно) определяет процедуру ведения перечня точек взаимодействия с клиентом (далее – Перечень) и разработан в целях сокращения количества повторных обращений и запросов (далее – обращение) клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах, формирование положительного опыта взаимодействия с клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

1.2. Используемые понятия и определения:

- клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с главным управлением с целью удовлетворения своих потребностей;
- 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;
- внутренний клиент – государственные гражданские служащие главного управления, сотрудники, не являющиеся государственными гражданскими служащими главного управления, работники подведомственного учреждения;
- точки взаимодействия – официальный сайт главного управления, электронная почта главного управления, интернет-приемная главного управления, портал "Открытый регион" (Голос27), государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ), платформа обратной связи (ПОС), федеральная государственная информационная система "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее также – Единый портал) социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в главном управлении;
- офлайн-точки – физическое пространство в котором клиенты могут взаимодействовать с главным управлением;

- цифровые точки – точки в которых клиенты могут взаимодействовать с главным управлением на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- обращение клиента - направленное в главное управление в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в главное управление.

1.3. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. Основными принципами настоящего Порядка являются:

Доступность - каждый имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента;

Открытость - взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребности клиента;

Прозрачность - информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются;

Реагирование - обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения клиентов, а также обоснование причин, по которым то или иное обращение не может быть рассмотрено или подлежит переадресации;

Понятность — представление ответов на обращения в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

Удовлетворенность - с учетом применения новых технологий упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений.

1.6. Цели настоящего Порядка:

- повышение эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях клиентов;

- направление клиенту ответа на обращение в установленный законодательством Российской Федерации срок;

- оценка эффективности деятельности главного управления на основе мнения клиентов.

2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

2.1. Ответ на обращение клиента дается с учетом требований федерального законодательства и права клиента на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

2.2. В зависимости от ситуации, описанной клиентом, ответ должен быть подготовлен так, чтобы клиент мог понять, что его вопрос:

- уже решен;
- будет решен в определенные сроки;
- может быть решен, но точных сроков нет;
- не может быть решен.

2.3. Ответ на обращение клиента:

подписывают начальник главного управления (лицо, его замещающее) уполномоченные должностные лица главного управления в соответствии с распределением обязанностей;

подлежит регистрации в отделе организации работы с обращениями граждан и документационного обеспечения управления правовой, кадровой и организационной работы главного управления в системе электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД);

направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае получения обращения на портале "Госуслуги" через платформу обратной связи (ПОС) ответ клиенту направляется через ПОС.

2.4. Ответы с пометкой "Для служебного пользования" направляются клиентам заказным почтовым отправлением.

2.5. По просьбе клиента ответ на обращение может быть передан ему лично в главном управлении по адресу: г. Хабаровск, Амурский бульвар, д. 43.

2.6. Ответ на обращение клиент может получить на личном приеме в главном управлении.

2.7. Порядок личного приема регламентирован Порядком рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в главное управление, утвержденным приказом главного управления от 18 июня 2019 г. № 152-п (далее – Порядок рассмотрения обращений). Текст Порядка рассмотрения обращений размещен на официальном сайте главного управления: krgek.khabkrai.ru.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентами

3.1. Основная задача - предоставить клиенту информацию в понятных формулировках, с четким обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с результатом рассмотрения обращения.

3.2. Ответы на обращения клиентов оформляются на официальном бланке главного управления.

3.3. Если в обращении или запросе отсутствует информация, необходимая для подготовки мотивированного и достоверного ответа, дополнительные сведения уточняются у клиента в рабочем порядке.

3.4. В первом абзаце ответа излагается вопрос, который был рассмотрен, с указанием (по возможности) на орган власти или должностное лицо, в адрес которого гражданин направлял обращение, на которое дается ответ, например:

"Рассмотрев Ваше обращение по вопросу ненадлежащего содержания общедомового имущества, направленное в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, главное управление сообщает."

3.7. Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на

клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

3.8. Текст ответа желательно поместить на одной – двух страницах.

3.9. Ответ на вопросы, озвученные в ходе личного приема с согласия клиента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

4.1. При регистрации ответа на обращение в СЭД устанавливается связь с обращением, на которое дается ответ.

4.2. Ответы на обращения клиентов регистрируются в СЭД, регистрация ведется в пределах календарного года.

4.3. Типовой ответ клиенту направляется в следующих случаях:

если обращение касается обжалования судебного решения;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст письменного обращения не поддается прочтению;

если текст письменного обращения не позволяет определить его суть;

если в обращении содержится вопрос, на который клиенту неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, адресаты таких обращений совпадают и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ на поставленный в обращении вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, размещен на официальном сайте главного управления;

если ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5. Требования к организации обратной связи с клиентами

5.1. Бланк письма (с угловым расположением реквизитов), на котором исполнитель готовит ответ клиенту, содержит справочные данные главного управления.

5.2. При подготовке ответа исполнитель на лицевой стороне последнего листа документа в левом нижнем углу указывает реквизит "Отметка об исполнителе", который включает фамилию, имя и отчество (полностью) исполнителя документа, номер его телефона. Отметка об исполнителе может дополняться наименованием должности, структурного подразделения и электронным адресом исполнителя.

Например:

Кузьмина Марина Борисовна,
управление делами, консультант
(4212) 40-20-00 (0000), MCuzmina@khv.gov.ru

5.3. На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются фамилия, имя и отчество основного исполнителя, допускается перечисление всех исполнителей.

5.4. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения обращения клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты, указанным в ответе на обращение.

5.5. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с графиком работы главного управления.

5.6. При ответе на телефонный звонок сотрудники главного управления:

- сообщают полное название главного управления, а также фамилию, имя и отчество должностного лица, принявшего телефонный звонок;
- подробно и в вежливой форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам.

5.7. Средняя продолжительность ответа на телефонный звонок не должна превышать 10 минут.

5.8. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

5.9. Система обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам подготовки и отправки ответов на обращения в целях повышения уровня клиентоцентричности.

5.10. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, сообщений и мнений граждан, и представителей юридических лиц, направленных в главное управление в устной или письменной форме посредством:

- обращения в главное управление через раздел "Интернет-приемная" официального сайта главного управления (krgk.khabkrai.ru);
- направления обращения по почтовому адресу: 680021, г. Хабаровск, Ленинградский пер., д. 13;
- направления обращения по адресу электронной почты (klp@khv.gov.ru);
- прямого обращения в главное управление на личном приеме;
- направления обращения, сообщения через единое окно цифровой обратной связи на базе портала "Госуслуги";
- направления сообщений в официальных группах главного управления в социальных сетях: "ВКонтакте" (https://vk.com/krgkl_khv); "Одноклассники" (<https://ok.ru/krgkl.k.h.v>). "Телеграмм" https://t.me/krgkl_khv).
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах главного управления в социальных сетях и на официальном сайте;
- участия в опросах при проведении выборочных проверок по вопросам удовлетворенности качеством и принятым мерам по рассмотрению об-

ращений по обоснованным вопросам, поставленным в обращениях, с результатом рассмотрения вопроса "поддержано" (по результатам рассмотрения обращения принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы) при проведении анализа результатов рассмотрения обращений, граждан посредством телефонной связи;

- обращения на "горячие линии" главного управления.

5.11. В целях анализа обращений клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе анализа обращений управление правовой, кадровой и организационной работы разрабатывает новые инструктивные материалы, проводит семинары с сотрудниками главного управления в целях повышения качества работы.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Контроль за исполнением обращений клиентов в главное управление осуществляется централизованно в два этапа: предупредительный и окончательный.

6.2. В целях обеспечения своевременного исполнения обращений отделом организации работы с обращениями граждан и документационного обеспечения управления правовой, кадровой и организационной работы проводится предупредительный контроль. В ходе предупредительного контроля выявляются обращения, запросы граждан, подлежащие исполнению на предстоящую неделю. Результаты предупредительного контроля еженедельно в виде напоминания направляются ответственным исполнителям посредством СЭД.

6.3. По истечении недели отдел организации работы с обращениями граждан и документационного обеспечения управления правовой, кадровой и организационной работы проводит проверку обращений (окончательный контроль), срок исполнения которых истек на текущую дату, и направляет информацию о не исполненных в срок обращениях, запросах ответственным исполнителям. Результаты окончательного контроля по обращениям с истекшими сроками исполнения докладываются руководителям структурным подразделений главного управления (начальникам отделов, управлений) посредством СЭД, начальнику главного управления (лицу, исполняющему его обязанности) на аппаратных совещаниях.

6.4. Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня его регистрации и составляет не более 30 дней (если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации). В исключительных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней, при этом исполнитель в обязательном порядке уведомляет клиента о продлении срока рассмотрения его обращения.

6.5. В случае, если обращение не может быть исполнено в установленные сроки, начальник структурного подразделения главного управления (лицо, официально его замещающее), ответственного за его исполнение, обязан

подготовить ответ клиенту с информацией о ходе исполнения обращения и обоснованием о необходимости продления срока его исполнения.

6.6. Работники главного управления, ответственные исполнители по документу оперативно вносят в СЭД информацию о ходе и результатах исполнения обращений (отчет об исполнении).

6.7. В случае, если обращение клиента содержит вопросы, не входящие в компетенцию главного управления, обращение в течение семи дней со дня регистрации (если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации) направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением клиента, направившего обращение, о переадресации его обращения.

6.8. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается клиенту, направившему обращение.

6.9. Обращение считается исполненным только в том случае, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ по существу.

6.10. Решение об исполнении документа обращения (поручения, оформленного резолюцией в СЭД) принимает должностное лицо, поставившее документ (поручение) на контроль, с обязательным внесением информации в СЭД главного управления.

6.11. Обращения, не снятые с контроля и не продленные в установленном порядке, считаются неисполненными.

6.12. Направление запроса по обращению или промежуточного ответа автору обращения не может служить основанием для признания документа исполненным.

6.13. Контроль за соблюдением требований настоящего Порядка осуществляет отдел организации работы с обращениями граждан и документационного обеспечения управления правовой, кадровой и организационной работы главного управления.

Приложение № 2

УТВЕРЖДЕН

распоряжением главного
управления регионального
государственного контроля
и лицензирования Правительства
Хабаровского края

от 29.03.2024 № 110-р

ПОРЯДОК

взаимодействия с внутренним клиентом в главном управлении
регионального государственного контроля и лицензирования Правительства
Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края (далее – главное управление) в части взаимодействия с внутренними клиентами и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами главного управления.

1.2. Основным фактором взаимодействия внутренних клиентов является коммуникация – процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов (инструкций).

Внутренний клиент – сотрудник или группа сотрудников (структурное подразделение) главного управления, выполняющие определенные задачи, которые напрямую влияют на эффективность работы других сотрудников или структурных подразделений.

Структурное подразделение – часть главного управления, которая представляет собой группу внутренних клиентов, осуществляющих свою деятельность в рамках определенного направления или функции.

Клиентоцентричный подход – процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

1.3. Внутренние клиенты главного управления:

- взаимодействуют между собой в целях реализации потребностей внешних клиентов;

- должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.

1.4. При взаимодействии сотрудники главного управления руководствуются требованиями Стандарта для внутреннего клиента.

2. Техническо-организационное обеспечение

2.1. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством:

- автоматизированного рабочего места (АРМ ГС);
- системы электронного документооборота (СЭД);
- телефонной связи;
- письменных обращений или запросов (служебные/докладные записки).

2.2. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы главного управления.

2.3. Взаимодействие внутренних клиентов в главном управлении:

3. Общие требования к взаимодействию с клиентами

3.1. При поступлении обращений или запросов от внутренних клиентов используется метод активного слушания.

3.2. Активное слушание заключается в проявлении интереса к словам внутреннего клиента. Сотрудник показывает клиенту, что его информация воспринимается верно.

3.3. В процессе активного слушания сотрудник может задавать уточняющие вопросы по обращению или запросу внутреннего клиента.

3.4. Ответы на обращения или запросы внутренних клиентов даются в письменной или устной форме.

3.5. Ответ на письменное обращение или запрос дается не позднее 30 дней с даты поступления обращения или запроса, если не указано иное.

3.6. При подготовке ответа на письменное обращение или запрос внутренние клиенты могут использовать типовую форму обращения, например: "Уважаемый Иван Иванович!", "Уважаемые коллеги!". В данном случае фраза: "С уважением" перед реквизитом "Подпись" не указывается.

3.7. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения. В случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом структурном подразделении) – не позднее окончания текущего рабочего дня.

3.8. В процессе устного консультирования важнейшую роль играет речевой этикет.

Речевой этикет – это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях.

3.9. Основные задачи речевого этикета:

- создание здоровой атмосферы;
- повышение производительности труда;
- мотивация к выполнению должностных обязанностей.

3.10. При поступлении обращения или запроса от внутреннего клиента посредством телефонной связи используются типовые слова и фразы приветствия, например: "Здравствуйте", "Добрый день" и т.п.

3.11. В случае, если исполнение обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, сотрудник должен предложить внутреннему клиенту другие виды связи для ответа на обращение или запрос.

4. Применяемые для взаимодействия с внутренними клиентами инструменты

4.1. При ответах на часто задаваемые вопросы внутренний клиент использует базу знаний.

База знаний – совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту.

База знаний представлена:

- положениями;
- порядками;
- регламентами;
- инструкциями;
- типовыми шаблонами заявок.

4.2. База знаний бывает двух видов — внутренняя и внешняя.

4.3. Внутренняя база знаний обслуживает только внутренних клиентов главного управления и недоступна внешним клиентам.

4.4. Внутренняя база знаний размещена в системе электронного документооборота, а также в общей сетевой папке.

4.5. Внешняя база знаний обслуживает внешних клиентов ведомства и размещена в открытом доступе в телекоммуникационной сети "Интернет".

5. Требования к организации обратной связи с внутренними клиентами

5.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников ведомства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности главного управления.

5.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников главного управления в устной или письменной форме:

- направление обращения через физический почтовый ящик, размещенный в здании главного управления;
- личное обращение к начальнику главного управления, заместителям главного управления, начальникам структурных подразделений;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы главного управления.

6. Формы и сроки контроля

Контроль результатов деятельности структурного подразделения – изучение процесса труда и достижений внутренних клиентов.

6.1. Контроль за своевременным и качественным выполнением обращений и запросов внутренних клиентов осуществляет каждый начальник структурного подразделения.

6.2. Контроль осуществляется с целью получения начальником структурного подразделения информации об объеме выполняемой работы каждым сотрудником подразделения.

6.3. Контроль за исполнением обращений внутренних клиентов осуществляется в два этапа:

- предварительный – на оперативных совещаниях у начальников структурных подразделений;
- итоговый – по результатам отчетов об итогах работы.

6.4. На оперативном совещании обсуждаются текущие вопросы работы структурного подразделения.

6.5. По запросу начальника структурного подразделения внутренний клиент подготавливает отчет об итогах работы структурного подразделения за определенный период.

6.6. Отчет должен содержать:

- перечень выполняемых задач;
- анализ выполнения перечня задач;
- предложения по оптимизации задач.

6.7. Контроль результатов деятельности внутренних клиентов определяет динамику и степень достижения результатов.

Приложение № 3

УТВЕРЖДЕН

распоряжением главного
управления регионального
государственного контроля и
лицензирования Правительства
Хабаровского края

от 29.03 2024 г. № 1110-р

ПОРЯДОК

взаимодействия с внешним клиентом в главном управлении регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края рамках предоставления государственных услуг

1. Общие положения.

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления главным управлением регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края государственных услуг (далее –Порядок, главное управление соответственно) определяет процесс осуществления взаимодействия специалистов главного управления с клиентами в соответствии с Планом мероприятий ("Дорожной карты") по внедрению стандартов клиентоцентричности в главном управлении регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края, утвержденным распоряжением главного управления от 28 сентября 2023 г. № 2982-р.

1.2. Порядком устанавливаются требования к взаимодействию государства с клиентами по направлению - предоставление государственной услуги.

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

- клиент – юридические лица, индивидуальные предприниматели, соответствующие статьям 23 и 48 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- услуга – государственная услуга в назначении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворённости его потребностей.

1.4. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в главном управлении при взаимодействии с клиентами.

1.5. Руководящие принципы. В соответствии со Стандартом "Государство для людей" (далее – Стандарт) при реализации Порядка применяются следующие принципы:

- клиент – в центре деятельности главное управление обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг;

- доступность. Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуги вне зависимости от места нахождения клиента. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с главным управлением.

- удобство и скорость. Проблемы клиентов решаются с минимальными затратами времени.

- сервисная культура. Осуществление взаимодействия с целью удовлетворения потребностей клиента.

- результативность. Ориентация не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат.

- последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений.

- открытость и вовлеченность. Информирование клиента о деятельности главного управления.

- справедливость. Обеспечение равного доступа к услуге. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием специалистами главного управления необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении задач. Обеспечение законности, обоснованности и беспристрастности в принятии решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения лицензионных и (или) обязательных требований.

- достоверность. Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, соответствующими законодательству, обеспечивают возможность их эффективного использования.

- постоянное совершенствование. Административные процессы предоставления услуги непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу главного управления.

- ответственность. Сотрудники главного управления несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов. Клиент может обжаловать действие (бездействие) при ненадлежащем качестве предоставления государственной услуги.

1.6. Цели и задачи:

- создание единого подхода к предоставлению государственных услуг в главном управлении;

- повышение доступности и качества оказываемых главным управлением государственных услуг;

- обеспечение информирования клиентов по вопросам оказания государственных услуг главным управлением;

- обеспечение на постоянной основе мониторинга потребностей клиентов, уровня их удовлетворенностью деятельностью должностных лиц главного управления.

1.7. Для достижения поставленных целей должны быть решены следующие задачи:

- реализация механизмов сбора обратной связи от клиентов о предоставлении услуги, анализа мнений и их уведомления о результатах данного анализа;

- возможность оценки клиентом услуги на каждом пройденном этапе предоставления;

- организация взаимодействия с клиентами (в том числе с потенциальными) в социальных сетях.

1.8. Ожидаемый эффект:

- 1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;

- 2) снижение издержек клиента при взаимодействии с главным управлением за счет применения цифровых решений при предоставлении государственных услуг;

- 3) повышение привлекательности Хабаровского края для жизни;

- 4) гарантия безопасности взаимодействия с главным управлением и конфиденциальности данных;

- 5) формирование положительного опыта простоты и легкости от взаимодействия со специалистами главного управления вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

2. Клиентский сценарий

До момента взаимодействия с клиентом разрабатывается предварительный клиентский сценарий.

2.1. Разработка предварительного клиентского сценария включает следующие этапы:

- отнесение клиента к конкретной жизненной ситуации;

- отнесение клиента к профилю клиентского сегмента клиента;

- определение типовых потребностей клиента на основе информации об отнесении клиента к жизненной ситуации, профилю клиентского сегмента;

- определение потребностей клиента на основе истории взаимодействия с клиентом;

- разработка предварительного клиентского сценария путем подбора услуг для удовлетворения потребностей клиента.

3. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

- Официальный сайт главного управления;

- Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ);

- Единый региональный портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕРПГУ);
- краевое государственное казенное учреждение "Оператор систем электронного правительства Хабаровского края, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ);
- почта, электронная почта главного управления;
- личный прием;
- телефон.

4. Порядок взаимодействия с клиентом при определенной точке взаимодействия.

4.1. Официальный сайт главного управления (<https://krpk.khabkrai.ru/>):

- получение информации о видах и способах предоставления государственной услуги, перечне предоставляемых государственных услуг;
- размещение информации о контактах и режиме работы главного управления;
- получение информации о нормативных правовых актах, регулирующих разрешительную деятельность;
- получение ответов на часто задаваемые вопросы, типовые вопросы;
- размещение новостей по государственным услугам;
- получение информации об изменении законодательства, регулирующего разрешительный вид деятельности.

4.2. Взаимодействие с клиентом посредством ЕПГУ, ЕРПГУ:

- взаимодействие осуществляется в любое время суток;
- предоставление заявления, обращения, запроса документов;
- получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса документов;
- предоставление обратной связи;
- получение результата, ответа, разъяснения.

4.3. Взаимодействие через МФЦ:

- предоставление заявления, документов;
- предоставление обратной связи;
- получение результата, ответа, разъяснения.

4.4. Взаимодействие посредством почты, электронной почты клиента):

- предоставление обратной связи;
- предоставление результата рассмотрения заявления
- предоставление комментария, разъяснения.

4.5. Взаимодействие с клиентом посредством личного приема:

- график приема устанавливается распорядительным документом главного управления;
- при личном приеме осуществляется консультирование о порядке предоставления государственной услуги, сроках оказания услуги, способах подачи документов;
- получение обратной связи;

- сокращение рисков совершения клиентом действий, способствующих получению отрицательного решения по государственной услуге.

4.6. Взаимодействие по телефону:

- получение обратной связи;
- консультирование без затрат на посещение, предоставление информации о стадии рассмотрения заявления о предоставлении услуги.

5. Общие требования к взаимодействию с клиентом

- избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения информации в письменном виде;
- избегать орфографических, пунктуационных, стилистических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;
- минимизировать употребление сложных терминов, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
- использовать примеры для объяснения сложных для восприятия процессов;
- выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;
- использовать короткие и лаконичные предложения.

6. Требования к организации обратной связи с клиентом

6.1. Целью обратной связи является:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с главным управлением и об удовлетворенности клиентов взаимодействием;
- выявление проблем, претензий при взаимодействии, разработка мер по их устранению и направленных на повышение удовлетворенности клиентов;
- повышение эффективности процессов деятельности главного управления;
- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

6.2. Источником обратной связи в главном управлении являются данные от клиентов (обращения, жалобы, опросы, анкетирование, публичные мероприятия, социальные сети).

6.3. Основным способом сбора обратной связи является:

- прием обращений, жалоб, предложений;
- проведение опросов;
- проведение личных приемов;
- получение мнений в ходе дискуссий в форме публичного обсуждения, получение комментариев на публикации.

6.4. Анализ информации проводится с целью выявления уровня удовлетворенности услугами, предоставляемыми главным управлением. Результаты обратной связи используются для выявления и изучения

потребностей клиентов, проектирования и реинжиниринга услуг в целях повышения качества оказания услуг.

7. Формы и сроки контроля соблюдения порядка взаимодействия.
 - 7.1. Время ожидания ответа в очереди - не более 5 минут.
 - 7.2. Решение вопросов с первого обращения - минимум 80%.
 - 7.3. Коэффициент переведенных звонков - не более 2-х.
 - 7.4. Количество потерянных звонков - не более 2-х.
 - 7.5. Загруженность сотрудников – сумма всех составляющих времени разговоров/общее рабочее время.
 - 7.6. Среднее время обработки звонка – суммарное время приема звонка (включает время ожидания, время разговоров, время постобработки и паузы) - не более 7 минут.
-

Приложение № 4

УТВЕРЖДЕН

распоряжением главного
управления регионального
государственного контроля и
лицензирования Правительства
Хабаровского края

от 29.03 2024 г. № 1110-р

ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного
контроля (надзора) в главном управлении регионального государственного
контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края

1. Основные положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края (далее – главное управление) с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора).

1.2. Порядком устанавливаются требования к взаимодействию главного управления с клиентами по направлению - осуществление государственного контроля (надзора).

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

- клиент – осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность российское физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с главным управлением с целью удовлетворения своих потребностей;
- государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации;
- удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей;
- уровень клиентоцентричности – измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;
- сервис – цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственной функции;
- цифровая точка – место сбора информации, предусматривающее использование официального сайта (портала), электронной почты для обеспечения взаимодействия с клиентом;
- офлайн-точка – место приема клиентов в главном управлении;

- система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к взаимодействию с главным управлением, в том числе с использованием цифровых сервисов;

- онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с целью получения сведений от клиентов.

1.4. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в главном управлении при взаимодействии с клиентами.

1.5. Руководящие принципы.

В соответствии со Стандартом "Государство для бизнеса" (далее - Стандарт), Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными Протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта "Клиентоцентричность" от 18 апреля 2022 г. № 1, при реализации Порядка применяются следующие принципы:

1.5.1. Клиент – в центре деятельности.

Главное управление обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом предпринимательских и иных инициатив. Потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге сервисов. Подход к работе с клиентом персонализирован и обусловлен конкретной жизненной ситуацией.

1.5.2. Доступность.

Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением сервисов вне зависимости от места нахождения клиента и сферы его деятельности. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с органами власти и уполномоченными организациями;

1.5.3. Удобство и скорость.

Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени. Выстраивается проактивное видение жизненной ситуации клиента, исходя из которой формируется набор сервисов.

1.5.4. Сервисная культура.

Главное управление обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия. Главное управление обладает четким пониманием потребностей клиента и действуют в соответствии с этими потребностями. Сотрудники главного управления проявляют уважение деловой репутации, отзывчивость и заботу. Недопустимо совершение действий или бездействий, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам.

1.5.5. Результативность.

Главное управление ориентировано не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат,

требуемый исходя из жизненной ситуации, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие.

1.5.6. Принятие решений на основе достоверных данных.

Выявление и изучение потребностей клиентов, проектирование и реинжиниринг сервисов, а также механизмов оценки соблюдения обязательных требований осуществляется на основании объективных данных, а не стереотипов.

1.5.7. Последовательность в принятии решений и осуществлении действий.

Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений.

1.5.8. Последовательность в принятии решений и осуществлении действий.

Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений.

1.5.9. Открытость и вовлеченность.

Информирование клиента о деятельности главного управления по единым стандартам. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса осуществления контроля главным управлением. Обеспечение обратной связи с клиентами, учет ее результатов. Каналы сбора инициатив и получения обратной связи являются общедоступными и удобными. Тестирование услуг осуществляется в лабораториях пользовательского тестирования. Постоянный мониторинг удовлетворенности клиентов, доступность для поиска и использования информации об уровне удовлетворенности клиентов.

1.5.10. Внедрение инноваций.

Главное управление применяет новые технологии и другие возможности для улучшения осуществления контроля (надзора). Нововведения проходят обязательное тестирование и внедряются оперативно.

1.5.11. Проактивность.

Проактивное исполнение функций при наличии объективной возможности с согласия клиента в рамках жизненных ситуаций.

1.5.12. Разумность регулирования.

Главное управление обеспечивает оптимальность административных процедур, обоснованность принимаемых решений, приводящих к скорости и выгоде соблюдения обязательных требований. Сведения из информационных систем клиентов передаются в контрольные (надзорные) органы, которые анализируют и предупреждают о возможных проблемах, рисках и нарушениях. Рациональная связь между преследуемой целью и избранными средствами регулирования обеспечивает достижение цели и соответствие потребностям клиента. Контроль направлен не на применение санкций, а на стимулирование правомерного поведения. Главное управление создает условия для минимизации контрольных (надзорных) мероприятий.

1.5.13. Недопустимость возложения избыточных издержек.

Требования главного управления к клиенту возлагают на него минимум издержек, прямо вытекающих из необходимости их выполнения (пошлины, сборы, расходы на предоставление документов и информации, не имеющейся в распоряжении органов власти или уполномоченных организаций).

1.5.14. Справедливость.

Главное управление обеспечивает равный доступ к сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием сотрудником главного управления необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечивается законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований.

1.5.15. Достоверность.

Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом.

1.5.16. Постоянное совершенствование.

Административные процессы непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу главного управления. Внедрение механизма "владельца сервиса", предусматривает ответственность главного управления за формирование реестра жизненных ситуаций по сервисам.

1.5.17. Ответственность.

Главное управление и его работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Стандарта, а также за недостижение положительного результата, предусмотренного нормативными правовыми актами и требуемого исходя из жизненной ситуации в соответствии с действующим законодательством, а также локальными нормативными правовыми актами органов власти и уполномоченных организаций. Главное управление и его работники не вправе требовать от клиентов принятия и несения избыточной ответственности, в том числе за совершение данными работниками действий (бездействие), а также за последствия таких действий (бездействия). Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) главного управления, его сотрудников и представителей при ненадлежащем качестве исполнения государственных функций. Клиент всегда получает мотивированный и понятный ответ на жалобы и запросы в разумные сроки. Мониторинг качества исполнения государственных функций, устранение нарушений происходит в непрерывном режиме.

1.5.18. Минимизация контроля (надзора).

Главное управление доверяет клиенту. Контрольные (надзорные) мероприятия и иные мероприятия по оценке соблюдения обязательных

требований осуществляются с целью помощи клиенту в соблюдении обязательных требований преимущественно без взаимодействия с клиентом и носят минимально необходимый характер.

1.6. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

1) повышение удовлетворенности представителей предпринимательского сообщества за счет адресности главного управления при осуществлении контрольных (надзорных) мероприятий, а также в рамках установления и оценки соблюдения обязательных требований;

2) снижение издержек бизнеса при взаимодействии с главным управлением за счет применения цифровых и платформенных решений при осуществлении контрольных (надзорных) мероприятий;

3) повышение привлекательности Российской Федерации для ведения бизнеса.

2. Требования к взаимодействию с главным управлением в типовых точках взаимодействия с клиентами

2.1. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта главного управления (<https://krsk.khabkrai.ru>):

- получение информации о видах контроля в разделе "Деятельность" подраздел "Контрольно-надзорная деятельность", "Виды контроля";

2.2. Взаимодействие с клиентом посредством государственной автоматизированной системы "Единый реестр контрольно-надзорных мероприятий" (<https://private.proverki.gov.ru/private/preventions>):

- получение информации о проведении главным управлением контрольного мероприятия (сведение о лице, в отношении которого проводится мероприятие, решение о проведении мероприятия, период проведения мероприятия и др.);

2.3. Взаимодействие с клиентом посредством государственной информационной системы "Типовое облачное решение по автоматизации контрольной (надзорной) деятельности" (ГИС ТОР КНД) (<https://tor.knd.gov.ru/select-application>):

- представление жалобы в рамках досудебного обжалования на решения контрольного (надзорного) органа, действий (бездействия) его должностных лиц в рамках осуществления государственного контроля (надзора);

- получение результата, ответа, разъяснения;

- предоставление обратной связи.

2.4. Взаимодействие с клиентом посредством федеральной государственной информационной системы "Такси" (<https://sicmt.ru/fgis-taksi>):

- представление заявления, уведомления;

- получение результата, ответа, разъяснения;

- получение выписки из реестров

- предоставление обратной связи.

Взаимодействие с клиентом посредством государственной информационной системы Единый портал государственных услуг (<https://www.gosuslugi.ru/>):

- представление заявления;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- получение выписки из реестра;
- предоставление обратной связи.

2.5. Взаимодействие с клиентом посредством государственной информационной системы Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (<https://dom.gosuslugi.ru/>):

- получение результата, ответа, разъяснения;
- получение от управляющих компаний дополнительных документов по проведению контрольных мероприятий
- предоставление обратной связи.

2.6. Письменное взаимодействие (электронная почта (e-mail), письмо, сообщение в личном кабинете) с клиентом через каналы связи, которые должны включать проактивное взаимодействие, инициированное главным управлением (рассылки-предложения, предвосхищающие потребности клиентов, в том числе при наступлении определенных жизненных ситуаций);

2.7. Телефоны ("Горячая линия") главного управления.

При телефонном разговоре сотрудником главного управления должны соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника с клиентом:

- в начале разговора с клиентом сотрудник главного управления должен поприветствовать клиента, представиться с указанием своих ФИО, должности, а затем уточнить суть вопроса клиента;
- при разговоре с клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;
- в голосе сотрудника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;
- речь сотрудников должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.
- с учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

3. Требования к сервисам по установлению и клиентской оценке обязательных требований

3.1. Главным управлением ведется исчерпывающий перечень обязательных требований, которые клиент должен соблюдать при осуществлении предпринимательской или иной экономической деятельности.

На официальном сайте главного управления (<https://krgk.khabkrai.ru>) в разделе "Для юридических лиц" по каждому виду контроля размещены нормативные правовые акты, содержащие обязательные требования, оценка соблюдения которых является предметом регионального государственного контроля (надзора).

4. Требования к сервисам по обеспечению соблюдения клиентами обязательных требований

4.1. Главное управление осуществляет профилактическую оценку соблюдения клиентами обязательных требований с применением государственных информационных ресурсов и систем, без взаимодействия с клиентом путем проведения:

- анализа информации единой государственной автоматизированной информационной системе учета объема производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, базы данных деклараций на предмет наличия деклараций в базе данных на официальном сайте Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками (<https://service.fsrar.ru>);
- анализа информации единого государственного реестра юридических лиц и единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей на предмет прекращения ведения деятельности (<https://egrul.nalog.ru>);
- анализа сведений государственного сводного реестра выданных, приостановленных и аннулированных лицензий на производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, размещенных на официальном сайте Федеральной службы по контролю за алкогольным и табачным рынками (<https://service.fsrar.ru>);
- анализа сведений автоматизированной информационной поисковой системы (АИПС) "Гостехнадзор Эксперт" на предмет прохождения государственного технического осмотра самоходных машин и других видов техники;
- анализа информации, содержащейся в федеральной государственной информационной системе "Такси" на предмет внесения используемого перевозчиком легкового такси транспортного средства в региональный реестр легковых такси, на предмет наличия разрешения на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси, на предмет наличия права осуществления деятельности службы заказа легкового такси (<https://sicmt.ru/fgis-taksi>);
- анализа сведений государственного сводного реестра лицензий на осуществление деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных, цветных металлов, размещенных на Портале контрольно-надзорной деятельности (<https://knd.gov.ru/licenses-registry>);
- анализа сведений государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (<https://dom.gosuslugi.ru>);
- анализа данных, размещенных в программно-техническом обеспечении учета объектов, оказывающих негативное воздействие на

окружающую среду на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере природопользования, на предмет постановки на государственный учет объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду и определения вида надзора (федеральный/региональный) (<https://ksv.rpn.gov.ru>);

- анализа информации, содержащейся в реестре лицензий/разрешений на осуществление деятельности по сбору, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, размещению отходов I – IV классов опасности, размещенном на портале контрольной (надзорной) деятельности на предмет наличия у юридического лица лицензии;

- анализа информации единого государственного реестра юридических лиц и единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей на предмет прекращения деятельности;

- анализа данных единого государственного реестра недвижимости (ЕГРН) (<https://pkk.rosreestr.ru>);

- анализа данных, размещенных в программно-техническом обеспечении учета объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере природопользования, на предмет постановки на государственный учет объектов, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду и определения вида надзора (федеральный/региональный) (<https://ksv.rpn.gov.ru>);

- анализа данных, размещенных в государственном реестре участков недр, предоставленных в пользование, и лицензий на пользование недрами на официальном Федерального государственного бюджетного учреждения "Росгеолфонд", на предмет целевого назначения лицензии и статуса участка недр (<https://rfgf.ru/ReestrLic>);

- анализа сведений федеральной государственной автоматизированной системы лицензирования недропользования, размещенной на официальном Федерального государственного бюджетного учреждения "Росгеолфонд", на предмет определения границ участков недр и получения сведений, в том числе лицензионных документов о недропользователе (<https://lk.rosnedra.gov.ru/rosnedra>);

- анализа сведений государственной информационной системы государственного жилищного надзора Хабаровского края (<https://gzhnhk.khv.gov.ru/gzhi>).

4.2. На базе персонального исчерпывающего перечня обязательных требований клиенту должен быть предоставлен сервис профилактики нарушений обязательных требований, включающий:

- автоматизированное самообследование соблюдения обязательных требований с возможностью предоставления по удобным для клиента каналам информации, необходимой контрольным (надзорным) органам для подтверждения соблюдения клиентом обязательных требований и для оценки добросовестности клиента при определении критериев риска;

- консультирование клиента по вопросам подтверждения соответствия обязательным требованиям.

- интерактивное отображение рискованного профиля клиента в разрезе осуществляемых им видов деятельности, обязательных требований, контрольных (надзорных) органов;

- удаленное электронное взаимодействие по иным вопросам соблюдения обязательных требований, в том числе информирование клиента по вопросам соблюдения обязательных требований, обобщение правоприменительной практики, объявление предостережений, проведение профилактических визитов по видео-конференц-связи.

5. Заключительные положения.

5.1. Актуальная версия Порядка размещается в электронной форме на официальном сайте главного управления в сети "Интернет".

Приложение № 5

УТВЕРЖДЕН

распоряжением главного
управления регионального
государственного контроля и
лицензирования Правительства
Хабаровского края

от 29.03 2024 г. № 1110-р

ПОРЯДОК

взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета и осуществления административно-хозяйственной деятельности в главном управлении регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия с внутренним клиентом в рамках ведения бухгалтерского учета и осуществления административно-хозяйственной деятельности главным управлением регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края (далее – Порядок, главное управление соответственно).

1.2. Порядком устанавливаются требования к взаимодействию ведения бухгалтерского учета и осуществления административно-хозяйственной деятельности с внутренними клиентами.

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

- внутренний клиент – государственные служащие, работники главного управления по отношению друг к другу, работники иных организаций, уполномоченные в соответствии с законодательством или на основании государственного контракта (договора) на взаимодействие с главным управлением;

- доходы – администрируемые доходы главным управлением;

- отчетность, планирование, финансирование – составление отчетов об исполнении бюджетов, исполнение и анализ финансово-экономической деятельности главного управления;

- материально-техническое обеспечение – организация работы административно-хозяйственной деятельности в главном управлении;

- удовлетворенность внутреннего клиента – измеримое восприятие внутренним клиентом степени удовлетворённости его потребностей.

1.4. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в главном управлении при взаимодействии с внутренними клиентами.

1.5. Руководящие принципы.

В соответствии со Стандартом "Стандарт для внутреннего клиента" при реализации Порядка применяются следующие принципы:

1.5.1. Внутренний клиент.

Сотрудник главного управления или подведомственной организации, который обращается в структурное подразделение, осуществляющее бухгалтерский учет и административно-хозяйственную деятельность.

1.5.2. Равный доступ.

Устранение избыточных барьеров, организация процессов под внутреннего клиента в рамках его потребности.

1.5.3. Эффективность и удобство.

Проблемы внутренних клиентов решаются с минимальными затратами времени.

1.5.4. Постоянное повышение качества и проактивность.

Осуществление процессов для совершенствования, новые способы решения и выполнения процессов.

1.5.5. Единство и целостность.

Обеспечение выполнения процессов единой командой, обмен информацией для решения задач внутреннего клиента.

1.5.6. Объективность и беспристрастность.

Принятие решений на анализе объективных данных.

1.5.7. Открытость и прозрачность.

Информирование актуальной информации о новых правилах, процедурах или принятых решениях необходимых для внутреннего клиента.

1.5.8. Взаимное доверие и безопасность.

Сообщать о достигнутых результатах, доверять внутренним клиентам принимать решения и нести за них ответственность, гарантировать поддержку внутренних клиентов, связанных с выполнением ими должностных обязанностей.

1.6. Цели и задачи:

- создание единообразного подхода к предоставлению информации необходимой внутреннему клиенту в главном управлении;
- повышение доступности и качества информации необходимой внутреннему клиенту в главном управлении;
- обеспечение информирования внутренних клиентов по вопросам необходимой информации в главном управлении;
- обеспечение на постоянной основе мониторинга потребностей внутренних клиентов, уровня их удовлетворенностью.

1.7. Для достижения поставленных целей должны быть решены следующие задачи:

- реализация механизмов сбора обратной связи от внутренних клиентов для осуществления бюджетных процессов;
- возможность проведения внутренним клиентом мероприятий для улучшения качества исполнения бюджета;
- организация взаимодействия с внутренними клиентами при организации административно-хозяйственной деятельности.

1.8. Ожидаемый эффект:

- удовлетворенность внутренних клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;
- снижение издержек внутреннего клиента при взаимодействии с главным управлением за счет применения цифровых решений при исполнении бюджета;
- гарантия безопасности взаимодействия с главным управлением и конфиденциальности данных;
- формирование положительного результата и взаимодействия с внутренними клиентами главного управления вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

2. Взаимодействие с внутренним клиентом:

- своевременное предоставление информации, консультации;
- обеспечение хозяйственных потребностей для выполнения должностных обязанностей;
- получение форм документов, ответа, разъяснения;
- осуществление мониторинга поступлений доходов в бюджет Хабаровского края.

3. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с внутренними клиентами

- Официальный сайт главного управления;
- ПК "Бюджет-Смарт", ПК "Свод-Смарт";
- почта, электронная почта главного управления;
- телефон;
- система электронного документооборота.

4. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом при определенной точке взаимодействия.

4.1. Официальный сайт главного управления (<https://krgk.khabkrai.ru/>):

- получение информации о реквизитах для оплаты государственной услуги и административном штрафе;
- получение информации о нормативных правовых актах, регулирующих исполнение бюджета;
- получение ответов на часто задаваемые вопросы, типовые вопросы;
- получение информации об изменении законодательства, регулирующего подведомственное учреждение.

4.2. Взаимодействие с внутренним клиентом посредством ПК "Бюджет-Смарт", ПК "Свод-Смарт":

- взаимодействие осуществляется для передачи бухгалтерской отчетности;
- предоставление обратной связи;
- предоставление документов для финансирования, планирования;

- получение результата.

4.3. Взаимодействие посредством почты, электронной почты внутреннего клиента, системы электронного документооборота:

- предоставление обратной связи;
- предоставление заявок на потребность материальных ценностей;
- предоставление заявлений об уточнении, зачете платежей по доходам для правильного отражения в бухгалтерском учете.

4.4. Взаимодействие по телефону:

- получение обратной связи;
- консультирование без затрат на посещение, осуществление приемки-выдачи товаров (основных средств, канцелярских принадлежностей, бумаги, расходных материалов для оргтехники) без заявки.

5. Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом:

- избегать формализма при выборе стиля изложения информации в письменном виде;
- избегать орфографических, пунктуационных, стилистических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;
- излагать цель и важность выполнения задачи логично, последовательно;
- обеспечивать конфиденциальность информации;
- использовать экономическую эффективность процедур и правил.

6. Требования к организации обратной связи с внутренним клиентом.

6.1. Целью обратной связи является:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий внутренних клиентов с главным управлением и об удовлетворенности внутренних клиентов взаимодействием;
- выявление проблем, претензий при взаимодействии, разработка мер по их устранению и направленных на повышение удовлетворенности внутренних клиентов;
- повышение эффективности процессов деятельности главного управления;
- оперативное реагирование на вопросы внутренних клиентов.

6.2. Источником обратной связи в главном управлении являются данные от внутренних клиентов (обращения, запросы, заявления, совещания).

6.3. Основным способом сбора обратной связи является:

- прием обращений, запросов, заявлений, предложений;
- проведение мероприятий об оказании государственных услуг и исполнении постановлений по делам об административных правонарушениях (сроков, контролю, оформлению первичных документов);

- получение мнений в ходе мероприятий в форме публичного обсуждения.

6.4. Анализ информации проводится с целью своевременного поступления доходов в бюджеты соответствующих уровней для исполнения бюджета главным управлением. Результаты обратной связи используются для проведения мониторинга по доходам, администрируемых главным управлением, для выявления и изучения информации от внутренних клиентов, в целях повышения качества финансово-экономической и административно-хозяйственной деятельности главного управления.

УТВЕРЖДЕН

распоряжением главного
управления регионального
государственного контроля и
лицензирования Правительства
Хабаровского края

от 29.03 2024 г. № 1110-р

ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентом в рамках в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края

1. Общие положения: принципы, цели взаимодействия с клиентами

1.1. Настоящий Порядок ведения в главном управлении регионального государственного контроля и лицензирования Правительства Хабаровского края (далее – Порядок, главное управление соответственно) определяет процедуру ведения перечня точек взаимодействия с клиентом (далее – Перечень) и разработан в целях эффективного взаимодействия с клиентом, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами взаимодействия, формирование положительной репутации органа вне зависимости от канала взаимодействия.

1.2. Используемые понятия и определения:

- клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с главным управлением с целью удовлетворения своих потребностей;
- 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;
- внутренний клиент – государственные гражданские служащие главного управления, сотрудники, не являющиеся государственными гражданскими служащими главного управления, работники подведомственного учреждения;
- клиентский путь – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;
- профиль клиента – записи о клиентах (в том числе в системе электронного документооборота Правительства Хабаровского края), которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта;
- клиентский опыт – оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, поведенческих реакций потребителя;

- профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

- цифровые точки – место сбора информации, предусматривающее использование официального сайта (портала) главного управления, электронной почты, системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (СЭД), телефонную связь, социальные сети главного управления для обеспечения взаимодействия с внешним клиентом;

- офлайн-точка – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать в главном управлении;

- сервис – цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственной функции.

1.3. Работа с информацией осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

1.4. Основными принципами настоящего Порядка являются:

Доступность - каждый имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента;

Открытость - взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребности клиента;

Прозрачность - информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются;

Реагирование - обеспечение своевременного предоставления обратной связи на запросы клиентов, а также обоснование причин;

Понятность — представление информации в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

Удовлетворенность - с учетом применения новых технологий упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение запросов.

1.6. Цели настоящего Порядка:

- выстраивание эффективного взаимодействия с клиентом в рамках предоставления информации;

- формирование положительного опыта взаимодействия клиентов с главным управлением;

- положительная оценка эффективности деятельности главного управления на основе мнения клиентов.

2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

2.1. Доступ к информации обеспечивается с учетом требований федерального законодательства и права клиента на получение информации.

2.2. Взаимодействие с клиентом осуществляется посредством:

- автоматизированного рабочего места (АРМ ГС);

- системы электронного документооборота (СЭД);
- телефонной связи;
- социальных сетей;
- сайта главного управления;
- письменных запросов.

2.3. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы главного управления.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентами

3.1. Основная задача - предоставить клиенту информацию в понятных формулировках, с четким обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с достаточностью и полнотой полученной информации.

3.2. Доступ к информации на сайте и социальных сетях не ограничен.

3.3. Не допускается искажение информации о деятельности главного управления.

3.4. Информация о деятельности главного управления подлежит максимальному распространению.

3.5. Комментарии, разъяснения, консультации излагаются в формате простой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

3.6. Ответы на устные запросы/вопросы, предоставляются устно.

4. Применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

4.1. Применяются следующие инструменты и способы:

- обнародование (опубликование) информации в средствах массовой информации;
- размещение информации в сети "Интернет";
- размещение информации в помещениях, занимаемых указанными органами, и в иных отведенных для этих целей местах;
- присутствие клиента на публичных мероприятиях, организуемых главным управлением.

5. Требования к организации обратной связи с клиентами

5.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ информации и мнений клиентов в устной или письменной форме:

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах главного управления в социальных сетях и на официальном сайте;
- активного распространения оценки и информации о деятельности главного управления без его участия;
- направления сообщений в официальных группах главного управления в социальных сетях: "ВКонтакте" (https://vk.com/krgkl_khv); "Одноклассники" (<https://ok.ru/krgkl.k.h.v>). "Телеграмм" https://t.me/krgkl_khv).

5.9. Система обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам обеспечения доступа к информации.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Контроль за обеспечением доступа к информации о деятельности главного управления осуществляется на постоянной основе.

6.2. Структурное подразделение подготавливает отчет об итогах работы структурного подразделения за неделю, квартал, год.

6.3. Контроль результатов деятельности главного управления определяет динамику и степень достижения результатов.

6.4. Контроль за соблюдением требований настоящего Порядка осуществляет отдел организационной работы управления правовой, кадровой и организационной работы главного управления.
