



**СЛУЖБА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОХРАНЫ
ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

«24» октября 2024

№ 46-0

Об утверждении Порядков взаимодействия с внутренним клиентом, с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности, с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов, с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов), с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) в службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области

Во исполнение распоряжения Правительства Астраханской области от 28.09.2023 № 364-Пр «Об организационной модели внедрения клиентоцентричности в Астраханской области», приказа службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области от 27.09.2023 № 62-о «Об утверждении плана мероприятий «Дорожной карты» по внедрению стандартов клиентоцентричности».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области утвердить следующие Порядки:

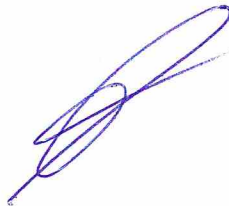
- 1.1. Взаимодействия с внутренним клиентом (Приложение № 1).
- 1.2. Взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности (Приложение № 2).
- 1.3. Взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов (Приложение № 3).
- 1.4. Взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) (Приложение № 4).
- 1.5. Взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) (Приложение № 5).

2. Сектору финансового и кадрового обеспечения службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области опубликовать настоящий приказ на официальном сайте службы

государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области.

Руководитель службы

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

И.М. Кузнецов

Приложение № 1
Порядок взаимодействия
с внутренним клиентом,
утвержденному приказом
от 24.10.24 № 46-О

**Порядок
взаимодействия с внутренним клиентом
службы государственной охраны объектов культурного наследия
Астраханской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее - Порядок) разработан в целях регламентации деятельности службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее - Служба) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами в процессе коммуникации со Службой.

1.2. Основным фактором взаимодействия внутренних клиентов является коммуникация - процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов.

1.3. Для целей Порядка используются следующие термины и определения:

- внутренний клиент - сотрудник или группа сотрудников (структурное подразделение) Службы, выполняющие определенные задачи, которые напрямую влияют на эффективность работы других сотрудников или структурных подразделений;

- структурное подразделение - часть Службы, 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;

- база знаний - совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению. База знаний представлена: положениями, порядками, регламентами, инструкциями, типовыми шаблонами заявок.

1.4. Внутренние клиенты Службы:

- взаимодействуют между собой в целях реализации потребностей внешних клиентов;

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

1.5. При взаимодействии сотрудники Службы руководствуются требованиями должностного регламента, внутреннего трудового распорядка, инструкций по делопроизводству.

2. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом.

2.1. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством:

- системы автоматизации делопроизводства и электронного документооборота;
- электронной почты;
- телефонной связи;
- письменных обращений или запросов (служебные записки, поручения)
- рабочие совещание, встречи внутренних клиентов Службы.

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

2.3. Перечень процессов взаимодействия внутренних клиентов в Службе:

- организация планирования и осуществления закупок товаров, работ, услуг, проведение процедур размещения государственного заказа, ведение бухгалтерского учета;
- организация и обеспечение единой системы делопроизводства, организация методической помощи в работе с документами, работы с архивными документами;
- формирование потребности в товарно-материальных ценностях и обеспечение ими;
- разработка правовых актов, правовая экспертиза документов;
- составление отчетной информации, предоставление информации по запросам структурных подразделений;
- согласование документов, подготовленных внутренними клиентами Службы.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь), используется метод активного слушания.

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

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

3.4. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения.

3.5. В случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом структурном подразделении) ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня.

3.6. В случае если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

3.7. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (электронное дело, электронная почта, служебные записки, поручения) направляется уведомление о факте получения письменного обращения или запроса от внутреннего клиента.

3.8. Могут быть заданы уточняющие вопросы (при необходимости), если позволяет способ связи.

3.9. Ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме не позднее 30 дней с даты поступления обращения, если не указано иное.

3.10. При подготовке ответа на обращение внутреннего клиента следует:

- приветствовать внутреннего клиента, проявлять вежливость;
- не допускать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;
- не допускать ошибок в заполнении полей;
- не допускать наличие архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);
- объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;
- обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;
- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
- разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;
- не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов, оправданий, отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);
- не допускать отписки, переадресации;
- не отрицать факт проблемы без доказательств;
- не допускать отсутствия решения/альтернативы.

3.11. Иные взаимодействия с внутренним клиентом регламентируются приказами Службы.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. При ответах на наиболее часто задаваемые вопросы предоставляющим ответ на запрос или обращение внутреннего клиента может быть сделана ссылка на базу знаний.

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

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

4.4. Внутренняя база знаний размещена в системе электронного документооборота.

5. Организация обратной связи с клиентом

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

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

направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников;

- направление обращения почтовой связью;
- личное или онлайн - обращение к руководителю Службы, его заместителям, начальникам структурных подразделений;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Службы.

5.3. Ежеквартально проводится опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы, а также оценки уровня удовлетворенности процессами взаимодействия.

6. Формы и сроки контроля

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 № 2
Порядок взаимодействия
с клиентом в рамках обеспечения доступа к
информации о деятельности,
утвержденному приказом
от 24-10-24 № 46-0

**Порядок
взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к
информации о деятельности
службы государственной охраны объектов культурного наследия
Астраханской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее – Порядок) разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в Службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее – Служба) при взаимодействии с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Службы.

1.2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

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

- клиент (внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя со Службой в целях удовлетворения своих потребностей;
- цифровые точки – взаимодействие клиентов со Службой на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- оффлайн-точки – непосредственное взаимодействие клиентов с должностными лицами Службы;
- онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации клиента с должностными лицами Службы;
- удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

**2. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура
точек взаимодействия с клиентом**

2.1. Взаимодействие с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Службы осуществляется посредством:

- официального сайта Службы (цифровая точка взаимодействия);

- официальных страниц Службы в социальных сетях «Вконтакте» «Одноклассники» (цифровая точка взаимодействия);
- электронной почты Службы (цифровая точка взаимодействия);
- телефонной связи Службы (оффлайн-точка взаимодействия).

2.2. Актуализация информации на официальном сайте Службы осуществляется в соответствии с приказом Службы по назначению ответственных за размещение, редактирование и удаление информации на официальном сайте Службы.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Основными шагами взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Службы должны быть:

- оперативный анализ потребностей клиента;
- подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;
- в случае невозможности представить краткий ответ, направление клиенту просьбы о переходе в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации.

3.2. Ответы на обращения или комментарии клиентов в социальных сетях должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

3.3. При коммуникации с клиентами в социальных сетях допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. При взаимодействии с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Службы на официальном сайте применяются инструменты поиска и навигации.

4.2. Форма поиска доступна на любой странице официального сайта Службы и позволяет:

- запускать процесс поиска с клавиатуры и кнопки;
- отображать общее количество страниц с результатами поиска;
- сортировать результат поиска.

4.3. Основные элементы навигации по официальному сайту Службы:

- наименование сайта;
- кнопка быстрого перехода на главную страницу сайта;
- заголовок страницы;
- меню сайта, содержащее его структуру.

5. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Обратная связь предназначена для изучения удовлетворенности клиента обеспечением доступа к информации о деятельности Службы в целях повышения уровня клиентоцентричности Службы.

5.2. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений клиентов, поступивших в Службу посредством:

- электронной почты Службы;
- раздела «Обращения граждан» официального сайта Службы;

- участия в опросах на платформе обратной связи Единого портала государственных услуг.

5.3. По результатам анализа обратной связи с клиентом принимается решение о необходимости оптимизации обеспечения доступа к информации о деятельности Службы.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Контроль за достоверностью и актуальностью информации о деятельности Службы на официальном сайте Службы осуществляется в соответствии с приказом Службы по назначению ответственных за размещение, редактирование и удаление информации на официальном сайте Службы.

**Порядок
взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
службы государственной охраны объектов культурного наследия
Астраханской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее - Порядок) разработан в целях сокращения количества повторных обращений и запросов клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятыми мерами в Службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее - Служба).

1.2. Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

- клиент (внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя со Службой, с целью удовлетворения своих потребностей или при осуществлении Службой своих функций;

- функция - деятельность исполнительного органа, направленная на осуществление его полномочий;

- государственная услуга - деятельность по реализации функций Службы, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Астраханской области полномочий;

- обращение клиента - направленные в адрес Службы в письменной форме или в форме электронного обращения предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в Службу.

1.3. Требования к работе с обращениями граждан установлены федеральным законодательством, законодательством Астраханской области, а также правовыми актами Службы.

1.4. Основными принципами Порядка являются:

- доступность - каждый клиент имеет равный доступ к государственным услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей;

- открытость - взаимодействие с клиентом в открытом диалоге наличие обратной связи и понимание потребностей клиента;

- прозрачность - информация предоставляется в простой и понятной форме, является доступной;

- реагирование - обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращение клиента;

- понятность - представление ответов на обращения клиентов в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;
- удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

2. Техничко - организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом

2.1. Обращения в адрес Службы направляются (подаются) клиентом посредством:

- почтового отправления;
- непосредственно в Службу на личном приеме;
- электронной почты;
- раздела «Обратная связь» официального сайта Службы;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

2.2. Регистрация поступившего в Службу обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

2.3. Письменное обращение, инициированное клиентом, классифицируется по теме и содержанию письма.

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

2.5. В зависимости от темы обращения клиента ответ Службы содержит следующие сведения относительно решения поставленного вопроса:

- уже решен;
- будет решен в определенные сроки;
- может быть решен, но точных сроков не установлено;
- не может быть решен, в виду объективных причин, которые указываются в ответе на обращение клиента.

2.6. Ответ на обращение клиента, зарегистрированный в системе электронного документооборота, направляется на адрес, указанный в обращении, или иным способом по желанию клиента. Дополнительно при необходимости ответ на обращение может быть передан клиенту лично в здании Службы.

2.7. Уведомление о переадресации обращения клиента направляется клиенту способом, указанным клиентом в обращении или дополнительно.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Результат рассмотрения обращения клиента необходимо предоставлять в понятных формулировках, с обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с представленным результатом.

3.2. При подготовке ответа на обращение клиента сотруднику Службы следует:

- приветствовать клиента, проявлять вежливость;
- не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов, оправданий, отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);

- не допускать наличие архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);

- объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;

- обеспечивать полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;

- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

- разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

не допускать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;

- не допускать ошибок в заполнении полей;

- не допускать отписки, переадресации;

- не отрицать факт проблемы без доказательств;

- не допускать отсутствия решения/альтернативы.

3.3. При необходимости уточнения сведений, изложенных в обращении, необходимую информацию следует получить от клиента в рабочем порядке.

3.4. При совершении телефонного звонка в целях уточнения сведений, изложенных в обращении клиентом, сотрудник Службы спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

3.4.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Службы, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

3.4.2. кратко определяет цель звонка (одной-двумя фразами), без использования сложных речевых оборотов, профессиональных терминов;

3.4.3. задает все интересующие вопросы во время одного телефонного разговора (при наличии согласия клиента);

3.4.4. по завершении разговора благодарит собеседника за обращение и прощается.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. В процессе рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента ответственный сотрудник Службы осуществляет взаимодействие с клиентом посредством:

- электронной почты;

- телефонной связи.

4.2. Структурному подразделению Службы, осуществляющему подготовку ответов на обращения клиентов, рекомендуется разрабатывать и своевременно актуализировать шаблоны ответов на типовые обращения клиентов.

5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. При наличии особых обстоятельств у клиента (жизненная ситуация, профиль клиента, история обращений клиента) возможно установление особых сроков рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента в порядке приоритизации.

6. Организация обратной связи с клиентом

6.1. Ответ на обращение клиента размещается на лицевой стороне бланка Службы (далее - бланк).

6.2. В левом нижнем углу бланка указывается информация об исполнителе: фамилия, имя, отчество (при наличии), должность с указанием структурного подразделения Службы, номер телефона.

6.3. На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются контактные данные основного исполнителя.

6.4. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения ответа на обращение клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты.

6.5. При ответе на телефонный звонок сотрудник Службы спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

6.5.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Службы, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

6.5.2. кратко, грамотно и по существу информирует клиента по интересующим его вопросам, задавая уточняющие вопросы (при необходимости);

6.5.3. по завершении разговора выясняет у клиента, удовлетворен ли он ответом;

6.5.4. в случае отсутствия соответствующих компетенций, переключает обратившегося клиента на другого сотрудника (не более двух переключений), предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом;

6.5.5. в завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается. Завершает звонок позвонивший.

6.6. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с режимом работы Службы.

7. Формы и сроки контроля

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

7.2. Решение об исполнении обращения принимает должностное лицо, поставившее его на контроль, с внесением соответствующей информации в систему электронного документооборота.

7.3. Обращения, не снятые с контроля и срок исполнения которых не продлен, считаются неисполненными.

7.4. Служба проводит анализ поступающих обращений, в целях контроля соблюдения норм законодательства, регулирующих порядок рассмотрения обращений, и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов клиентов.

Приложение № 4
Порядок взаимодействия
с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов),
утвержденному приказом
от 24.10.24 № 46-0

**Порядок
взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов)
службы государственной охраны объектов культурного наследия
Астраханской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления услуг (сервисов) службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее - Порядок) разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в Службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее - Служба) при взаимодействии с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов) Службой.

1.2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

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

- государственная услуга - деятельность по реализации функций Службы, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Астраханской области полномочий;

- сервис - предоставляемая клиенту цифровыми системами государственная услуга или ее часть;

- клиент (внешний клиент) - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый, взаимодействующие со Службой с целью получения государственной услуги (сервиса);

- удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.4. В результате достижения цели, указанной в пункте 1.1 Порядка, ожидаются следующие эффекты:

1.4.1. удовлетворенность клиента за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;

1.4.2. снижение издержек клиента при взаимодействии со Службой за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг (сервисов).

**2. Техничко - организационное обеспечение и инфраструктура
точек взаимодействия с клиентом**

2.1. Взаимодействие Службы с клиентом при предоставлении государственных услуг (сервисов) осуществляется посредством:

- официального сайта Службы;
- информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса).

2.1.2. федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ):

- информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);
- организация подачи клиентом заявления на предоставление государственной услуги (сервиса);
- прием и регистрация заявления на предоставление государственной услуги (сервиса);
- уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги (сервиса) и ее результатах;
- предоставление результата государственной услуги (сервиса);
- оценка клиентом качества предоставления государственной услуги (сервиса);
- досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу (сервис), а также его должностных лиц.

2.1.3. электронной почты Службы:

- информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);
- уведомление клиента о ходе предоставления государственной услуги (сервиса) и ее результатах;
- предоставление результата государственной услуги (сервиса);
- досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу (сервис), а также его должностных лиц.

2.2. Рассылки, инициированные Службой, производятся только при наличии согласия клиента.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. При взаимодействии с клиентом по вопросам предоставления государственных услуг (сервисов) уполномоченному лицу Службы следует:

- приветствовать клиента, проявлять вежливость;
- избегать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;
- не допускать архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);
- объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;
- обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;
- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
- разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

- не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов, оправданий, отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);

- не допускать отписки, переадресации;

- не отрицать факт проблемы без доказательств;

- не допускать отсутствие решения/альтернативы.

3.2. В случае представления клиентом неполного пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса) в соответствии с административным регламентом ее предоставления, или наличия ошибок (отсутствия необходимых сведений) в заявлении на предоставление государственной услуги (сервиса) должностное лицо Службы обязано в течении 24 часов после выявления указанных проблем связаться с клиентом способом, указанным в заявлении, с предложением:

представить недостающие документы или исправить ошибки (внести дополнения) в заявление;

повторно обратиться за государственной услугой (сервисом).

3.3. При совершении телефонного звонка в целях уточнения сведений, изложенных в заявлении и приложенных к нему документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса), сотрудник Службы спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

3.3.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Службы, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

3.3.2. кратко определяет цель звонка (одной-двумя фразами), без использования сложных речевых оборотов, профессиональных терминов;

3.3.3. задает все интересующие вопросы во время одного телефонного разговора (при наличии согласия клиента);

3.3.4. по завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается.

3.4. Государственная услуга (сервис) считается предоставленной после направления клиенту результата предоставления государственной услуги (сервиса).

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. Заявление и необходимые документы для предоставления государственной услуги (сервиса), клиент направляет в Службу в соответствии с положениями административного регламента предоставления государственной услуги (сервиса):

- непосредственно в Службу;

- посредством обращения в автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Астраханской области» (далее - МФЦ);

- посредством почтового отправления;

- посредством ЕПГУ в электронном виде.

4.2. Результат предоставления государственной услуги (сервиса) Службы направляется клиенту в соответствии с нормативным правовым актом, устанавливающим порядок и стандарт предоставления государственной услуги

(сервиса), а также указанным вариантом по выбору клиента (при наличии возможности).

5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. Лица, вправе обратиться в МФЦ с заявкой об организации выездного приема и (или) курьерской доставки по телефону или по адресу электронной почты, указанной на портале МФЦ, для подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги Службы, а также доставки результата предоставления государственной услуги посредством выездного приема работника МФЦ бесплатно.

6. Организация обратной связи с клиентом

6.1. Обратная связь предназначена для изучения отношения клиентов к действующим порядкам предоставления государственных услуг (сервисов) в целях повышения уровня клиентоцентричности Службы.

6.2. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений клиентов, поступивших в Службу посредством:

- обращения в Службу;
- электронной почты Службы;
- раздела «Обращения граждан» официального сайта Службы;
- почтового отправления;
- МФЦ;
- ЕПГУ (обращения, направленные клиентами; сведения «Системы автоматизированного мониторинга ЕПГУ»);
- опросов, размещенных на ЕПГУ, официальных страницах Службы, в том числе в социальных сетях;
- мониторинга качества государственных услуг»;
- обращений на горячую линию Службы.

6.3. По результатам анализа обратной связи клиентов принимается решение о необходимости оптимизации порядка предоставления государственной услуги (сервиса).

7. Формы и сроки контроля

7.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (сервиса), осуществляется на постоянной основе должностными лицами Службы.

7.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги (сервиса) включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, в том числе по конкретному обращению клиента. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (сервиса). Периодичность проведения плановых проверок устанавливается в соответствии с приказом Службы.

**Порядок
взаимодействия с клиентом в рамках
осуществления государственного контроля (надзора)
службы государственной охраны объектов культурного наследия
Астраханской области**

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) службы государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее - Порядок) разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в Службе государственной охраны объектов культурного наследия Астраханской области (далее – Служба) при взаимодействии с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов) Службой.

1.2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

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

- государственная услуга – деятельность по реализации функций Службы, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Астраханской области полномочий;
- сервис – предоставляемая клиенту цифровыми системами государственная услуга или ее часть;
- клиент (внешний клиент) – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый, взаимодействующие со Службой с целью получения государственной услуги (сервиса);
- удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.4. В результате достижения цели, указанной в пункте 1.1 Порядка, ожидаются следующие эффекты:

1.4.1. удовлетворенность клиента за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;

1.4.2. снижение издержек клиента при взаимодействии со Службой за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг (сервисов).

**2. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура
точек взаимодействия с клиентом**

2.1. Взаимодействие Службы с клиентом при предоставлении государственных услуг (сервисов) осуществляется посредством:

2.1.1. официального сайта Службы:

- информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса).

2.1.2. федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ):

- информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);
- организация подачи клиентом заявления на предоставление государственной услуги (сервиса);
- прием и регистрация заявления на предоставление государственной услуги (сервиса);
- уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги (сервиса) и ее результатах;
- предоставление результата государственной услуги (сервиса);
- оценка клиентом качества предоставления государственной услуги (сервиса);
- досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу (сервис), а также его должностных лиц.

2.1.3. электронной почты Службы:

- информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);
- уведомление клиента о ходе предоставления государственной услуги (сервиса) и ее результатах;
- предоставление результата государственной услуги (сервиса);
- досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу (сервис), а также его должностных лиц.

2.2. Рассылки, инициированные Службой, производятся только при наличии согласия клиента.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. При взаимодействии с клиентом по вопросам предоставления государственных услуг (сервисов) уполномоченному лицу Службы следует:

- приветствовать клиента, проявлять вежливость;
- избегать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;
- не допускать архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);
 - объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;
 - обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;
 - минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
 - разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

- не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов, оправданий, отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);

- не допускать отписки, переадресации;

- не отрицать факт проблемы без доказательств;

- не допускать отсутствие решения/альтернативы.

3.2. В случае представления клиентом неполного пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса) в соответствии с административным регламентом ее предоставления, или наличия ошибок (отсутствия необходимых сведений) в заявлении на предоставление государственной услуги (сервиса) должностное лицо Службы обязано в течении 24 часов после выявления указанных проблем связаться с клиентом способом, указанным в заявлении, с предложением:

представить недостающие документы или исправить ошибки (внести дополнения) в заявление;

повторно обратиться за государственной услугой (сервисом).

3.3. При совершении телефонного звонка в целях уточнения сведений, изложенных в заявлении и приложенных к нему документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса), сотрудник Службы спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

3.3.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Службы, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

3.3.2. кратко определяет цель звонка (одной-двумя фразами), без использования сложных речевых оборотов, профессиональных терминов;

3.3.3. задает все интересующие вопросы во время одного телефонного разговора (при наличии согласия клиента);

3.3.4. по завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается.

3.4. Государственная услуга (сервис) считается предоставленной после направления клиенту результата предоставления государственной услуги (сервиса).

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. Заявление и необходимые документы для предоставления государственной услуги (сервиса), клиент направляет в Службу в соответствии с положениями административного регламента предоставления государственной услуги (сервиса):

- непосредственно в Службу;

- посредством обращения в автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Астраханской области» (далее – МФЦ);

- посредством почтового отправления;

- посредством ЕПГУ в электронном виде.

4.2. Результат предоставления государственной услуги (сервиса) Службы направляется клиенту в соответствии с нормативным правовым актом, устанавливающим порядок и стандарт предоставления государственной услуги

(сервиса), а также указанным вариантом по выбору клиента (при наличии возможности).

5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. Лица, вправе обратиться в МФЦ с заявкой об организации выездного приема и (или) курьерской доставки по телефону или по адресу электронной почты, указанной на портале МФЦ, для подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги Службы, а также доставки результата предоставления государственной услуги посредством выездного приема работника МФЦ бесплатно.

6. Организация обратной связи с клиентом

6.1. Обратная связь предназначена для изучения отношения клиентов к действующим порядкам предоставления государственных услуг (сервисов) в целях повышения уровня клиентоцентричности Службы.

6.2. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений клиентов, поступивших в Службу посредством:

- обращения в Службу;
- электронной почты Службы;
- раздела «Обращения граждан» официального сайта Службы;
- почтового отправления;
- МФЦ;
- ЕПГУ (обращения, направленные клиентами; сведения «Системы автоматизированного мониторинга ЕПГУ»);
- опросов, размещенных на ЕПГУ, официальных страницах Службы, в том числе в социальных сетях;
- мониторинга качества государственных услуг»;
- обращений на горячую линию Службы.

6.3. По результатам анализа обратной связи клиентов принимается решение о необходимости оптимизации порядка предоставления государственной услуги (сервиса).

7. Формы и сроки контроля

7.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (сервиса), осуществляется на постоянной основе должностными лицами Службы.

7.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги (сервиса) включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, в том числе по конкретному обращению клиента. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (сервиса). Периодичность проведения плановых проверок устанавливается в соответствии с приказом Службы.