

**КОМИТЕТ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ
ПО ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

ПРИКАЗ

«23» 03 2026 г.

г. Владикавказ

№ 22-2

Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения

С целью реализации Распоряжения Правительства Республики Северная Осетия-Алания от 10 марта 2026 года № 84-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению уровня внедрения (зрелости) клиентоцентричности в Республике Северная Осетия-Алания на 2026 год и Плана мероприятий («дорожная карта») Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения по повышению уровня внедрения клиентоцентричности, утвержденного приказом Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения от 16.02.2026 № 7-д, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения.
2. Козаевой И.Б. - ведущему советнику отдела организационной, кадровой работы и противодействия коррупции ознакомить с настоящим приказом касающихся лиц под роспись.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель



А.В. Эммануилиди

Администрация Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

«23» 03 2026г.

№ 0118-26-2

Порядок
взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (далее - Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (далее - Комитет) в части ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Комитете (далее - Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Комитетом.

2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами в рамках рассмотрения обращений и запросов;
- формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

- **Клиент** (внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Комитетом с целью удовлетворения своих потребностей;
- **Внутренний клиент** - государственные служащие, работники Комитета;
- **Функция** - деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;
- **Клиентский путь** - последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;
- **Профиль клиента** - записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта;
- **Клиентский опыт** - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя;
- **Профиль клиентского сегмента** - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

II. Порядок формирования Перечня

4. Перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Комитете формируется по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

5. Формирование Перечня осуществляется уполномоченными лицами в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

6. Уполномоченные лица в том числе осуществляет:

- организацию в Комитете работы по формированию и ведению Перечня;
- проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;
- формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

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

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

9. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих: дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты;
- положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

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

11. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в ОИВ и организации, уполномоченные на взаимодействие) в данной точке взаимодействия:

- получение информации, в том числе о ходе рассмотрения: заявления, обращения, запроса, документов;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- представление: заявления, обращения, запроса, документов;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- предоставление объектов для осмотра (проверки);
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи;
- другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

12. Необходимо избегать формального подхода при:

- выявлении точек взаимодействия с клиентом,

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

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

14. Принципы формирования точек взаимодействия:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;

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

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

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

- доступность для клиента его истории взаимодействия с Комитетом.

III. Типы точек взаимодействия с клиентами и предъявляемые к ним требования

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

- цифровые точки,

- офлайн-точки.

16. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

16.1. Официальный сайт Комитета, подведомственная ему организация и организации, уполномоченные на взаимодействие (далее - Портал), которые могут:

- проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

- преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

- обеспечивать понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

- предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного на Портале;

- обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий: персональный вывод экранных форм, о автоматическое заполнение форм, о подсказки, о голосовой ввод, выделение обязательных для заполнения полей, сохранение промежуточных результатов, предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой Портала, обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида.

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

- размещаются в открытом доступе на официальных страницах Комитета и могут иметь утвержденные правила модерации;

- могут обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Комитета, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

- позволяют не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности: четырех часов для упоминаний, двух часов в случае официального обращения или комментария к записи;

- могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения, которые своевременно актуализируются.

16.3. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи:

- используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;

- используется техника активного слушания;

- разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;

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

- предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);

- предоставлять исчерпывающий ответ на обращение: имеется закрепленный ответственный сотрудник, установлено четкое понимание потребностей клиента, в случае необходимости организован выезд по месту нахождения клиента, проанализирован профиль клиента и история его обращений, сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

- реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

**Перечень
точек взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
в Комитете Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения**

№	Направление деятельности	Наименование услуги/функции	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом (в цифровой или офлайн-точках)
1	2	3	4	5	6
1.	Взаимодействие с внешним и внутренним клиентами в рамках рассмотрения обращений и запросов Комитета	Прием и регистрация обращений и запросов	СЭД	Получение информации в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка
			Сообщества Комитета в социальных сетях	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка
			Каналы и публичные чаты	Получение информации, в том числе о ходе	Цифровая точка
2.	Взаимодействие с внешним и внутренним клиентами в рамках рассмотрения обращений и запросов Комитета	Уведомление о переадресации обращения по компетенции	Комитет в мессенджерах	рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	

Кабинеты внутренних клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса . Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Офлайн - точка
Электронная почта	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка
Сообщества Комитета в социальных сетях	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка
Каналы и публичные чаты Комитета в мессенджерах	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка

3.	Взаимодействие с внешним и внутренним клиентами в рамках рассмотрения обращений и запросов Комитета	Рассмотрение обращений и запросов подготовка ответов на них	СЭД	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение консультации. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка
			Сообщества Комитета в социальных сетях	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение консультации Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка
			Электронная почта	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение консультации. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка
			Каналы и публичные чаты Комитета в мессенджерах	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение консультации Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка

			Кабинеты внутренних клиентов / рабочее место внутренних клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение консультации Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Цифровая точка
4.	Взаимодействие с внешним и внутренним клиентами в рамках рассмотрения обращений и запросов Комитета	Личный прием граждан	Кабинеты внутренних клиентов / рабочее место внутренних клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса. Получение консультации. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Получение ответа	Офлайн - точка
			Телефонная связь	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов. Запись на личный прием	Офлайн - точка