



Государственная регистрация  
от 14.04.2025 № ГР/277/2025

**МИНИСТЕРСТВО ГРАДОСТРОИТЕЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ  
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

11 апреля 2025 года № 100  
Калининград

**Об утверждении порядка (правил) взаимодействия с внешним  
и внутренним клиентом в Министерстве градостроительной  
политики Калининградской области**

В соответствии с Планом мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности Министерства градостроительной политики Калининградской области, утвержденного приказом Министерства градостроительной политики Калининградской области от 31 октября 2023 года № 454 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности и назначении ответственных за внедрение стандартов клиентоцентричности», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый порядок (правила) взаимодействия с внешним и внутренним клиентом в Министерстве градостроительной политики Калининградской области (далее – Порядок, Министерство).

2. Отделу градостроительного контроля Министерства градостроительной политики Калининградской обеспечить (Асламазян М.А.) со дня утверждения Порядка обеспечить его размещение на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://mingrad.gov39.ru>.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра градостроительной политики Калининградской области Рифальскую Е.В.

4. Приказ подлежит государственной регистрации.

5. Приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

К.А. Подскребкина

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
градостроительной политики  
Калининградской области  
от «11» апреля 2025 года № 107

**П О Р Я Д О К**  
**(правила) взаимодействия с внешним**  
**и внутренним клиентами в Министерстве**  
**градостроительной политики Калининградской области**

**Глава 1. Общие положения**

1. Настоящий порядок (правила) взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в рамках обеспечения деятельности Министерства градостроительной политики Калининградской области (далее – Министерство) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых при обеспечении деятельности Министерства.

2. Целью разработки настоящего порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентами:

- равный доступ;
- эффективность и удобство;
- объективность и беспристрастность;
- постоянное повышение качества и проактивность;
- единство и целостность;
- взаимное доверие и безопасность;
- открытость и прозрачность.

3. Настоящий порядок призван обеспечить клиентоцентричность при взаимодействии сотрудников Министерства с клиентами в различных точках взаимодействия, в том числе, при предоставлении государственных услуг, осуществления государственных функций, работе с обращениями граждан и юридических лиц, осуществлении внутреннего взаимодействия.

Настоящий порядок дополняет и уточняет положения федерального и регионального законодательства, регламентирующего соответствующие взаимоотношения, и подлежат применению в части, не противоречащей положениям указанного законодательства.

4. Для целей настоящего порядка используются следующие термины и определения:

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством, с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент (сотрудник) – лицо, замещающее должность государственной гражданской службы в Министерстве, и/или лицо, замещающее должность, не являющуюся должностью государственной гражданской службы,

и осуществляющее техническое обеспечение деятельности Министерства, уполномоченное в соответствии с должностными обязанностями на взаимодействие с внешними клиентами от лица Министерства;

функция – деятельность по реализации установленных полномочий Министерства, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

профиль клиента – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов;

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

система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, осуществлению государственных функций, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности Министерства, в том числе с использованием цифровых сервисов;

система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри Министерства в процессе профессиональной деятельности;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

## **Глава 2. Общие требования к взаимодействию с клиентом и техническо-организационное обеспечение точек взаимодействия с клиентами**

5. При взаимодействии сотрудники Министерства руководствуются требованиями Стандарта для внутреннего клиента, Стандарта «Государство для людей» и Стандарта «Государство для бизнеса».

6. Взаимодействием внутренних клиентов является коммуникация, процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов.

7. При взаимодействии с внешними клиентами у клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с Министерством вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

8. Необходимо учитывать потребности людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка: мигранты, туристы, инвесторы, проживающие или находящиеся на территории Российской Федерации, иностранные граждане.

9. Взаимодействие с клиентом осуществляется посредством точек взаимодействия и предусматривает:

- получение информации клиентом;
- получение консультации клиентом;

- получение форм документов клиентом;
- предоставление клиентом заявления, обращения, запроса, документов;
- получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- получение клиентом результата, ответа, разъяснения;
- предоставление обратной связи;

10. Взаимодействие с клиентом через официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://mingrad.gov39.ru/> (далее – официальный сайт).

1) На официальном сайте Министерства размещается информация о деятельности Министерства, предоставляемых услугах, осуществляемых функциях, новостная лента, обеспечивающая равный доступ клиента к информации о деятельности Министерства.

11. Взаимодействие с клиентом через социальные сети, чаты в мессенджерах:

- в целях обеспечения коммуникации с клиентами по удобным для них каналам связи, а также в целях оптимизации работы обеспечено ведение официальной страницы Министерства в социальной сети: ВКонтакте <https://vk.com/mingrad39>, обеспечивающей получение информации о Министерстве, возможность направления сообщения или комментария;

- ответы на обращения или комментарии клиентов в социальных сетях (мессенджерах) должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме;

- при коммуникации с клиентами в социальных сетях и публичных чатах в мессенджерах допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с клиентами.

12. Взаимодействие с клиентом в устной форме посредством телефонной связи.

1) Количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

2) Должны соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника Министерства с клиентом:

- при разговоре с клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

- в голосе сотрудника Министерства не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;

- речь сотрудников Министерства должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

3) Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

### 13. Взаимодействие с клиентом в рамках личного приема.

1) Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема клиентов.

2) Личный прием в Министерстве осуществляется по предварительной записи.

3) Запись на личный прием необходимо осуществлять посредством предоставления выбора клиентом подходящего ему периода времени из числа доступных.

4) При записи на личное посещение клиенту должна быть отображена (в случае сайта) или сообщена устно (в случае обращения посредством телефонной связи) информация о расположении точки личного посещения и о том, как до нее можно добраться.

5) Места проведения очного приема должны располагаться доступно и удобно для всех типов клиентов.

6) Необходимо обеспечивать клиентам беспрепятственный вход и выход, оборудованный пандусами, а также свободное перемещение по территории до места предоставления услуг и сервисов.

7) Организация приема граждан, обращающихся в адрес Министерства, ведется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), постановлением Правительства Калининградской области от 30 ноября 2023 года № 519-п «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Калининградской области» (далее – постановление Правительства Калининградской области № 519-п).

8) В ходе личного приема клиент озвучивает свое предложение, заявление или жалобу либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема клиента. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

9) Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, при этом в карточке личного приема гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись. Краткое содержание ответа отражается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в течении 30 дней со дня регистрации обращения.

10) Сотрудники, непосредственно взаимодействующие с клиентами в точке личного посещения, должны соблюдать правила профессионального обслуживания клиентов, к которым относятся: вежливость и доброжелательность, честность и добросовестность в работе, обеспечение эмоционального комфорта клиентов, выдержанное (корректное) поведение,

уважение мнения клиента, оперативность и качество обслуживания, сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.

11) Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение в любое время, отправив письмо в Министерство или позвонив по телефону.

14. Взаимодействие с клиентом в письменной форме при оказании государственных услуг, рассмотрении обращений, предоставлении информации.

1) Обращение в Министерство может поступить в письменной форме или в форме электронного документа посредством:

- обращения в Министерство через раздел «Написать обращение» официального сайта Министерства;
- обращения в Министерство через системы: «Инцидент-менеджмент», «Открытая линия»;
- направления обращения по почтовому адресу: 236007, г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 1;
- обращения, поступающие через официальные социальные сети Министерства;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <https://www.gosuslugi.ru/>;
- из многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг <https://mfc39.ru/>.

2) Письменное обращение, инициированное клиентом и требующее обратной связи, должно классифицироваться по теме, настроению и содержанию письма. В зависимости от данных характеристик, а также профиля клиентского сегмента должны выстраиваться приоритеты, определяться сроки подготовки ответа и ответственные лица. Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности.

3) Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе, с учетом профиля клиента или истории его обращений), требуют оперативного ответа, тогда как в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, такой ответ теряет свою ценность для клиента.

4) Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе, при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, результатов предоставления услуг, направления запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

5) Ответы Министерства (в том числе при отказе в предоставлении услуги) при письменном взаимодействии должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей. При подготовке ответов рекомендуется использовать материалы

базы знаний, организованной согласно разделу «База знаний» настоящего порядка.

6) Работа с письменными обращениями ведется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ, постановлением Правительства Калининградской области № 519-п.

7) В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, такое обращение не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов, а клиенту в течении семи дней со дня после получения такого обращения должно быть направлено уведомление о недопустимости подобного поведения со ссылкой на часть 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

8) Ответ на обращение клиента должен быть направлен по выбранному клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такой ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

9) В течение 24 часов после получения обращения (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) клиенту на адрес электронной почты, указанный при обращении, должно быть направлено уведомление, в котором содержится подтверждение, что обращение получено и зарегистрировано. Также клиенту может быть указан срок, в течение которого клиенту будет направлен ответ по существу рассмотрения сообщения.

10) При направлении завершающей письменной коммуникации в рамках взаимодействия с клиентом (например, ответ, по существу, на обращение, предоставление запрошенной информации в ответ на запрос, направление результата предоставления услуги и т.д.) сотрудникам рекомендуется указывать ссылку на прохождение опроса об уровне удовлетворенности взаимодействием с Министерством.

Результаты оценки обрабатываются согласно Порядку сбора и обработки обратной связи, утвержденному в Министерстве.

15. Взаимодействие с клиентом при осуществлении Министерством государственного контроля (надзора) осуществляется в соответствии с действующим законодательством, правилами и нормативными актами, регулирующими деятельность государственного контроля (надзора).

1) Взаимодействие с клиентом при осуществлении Министерством государственного контроля (надзора) осуществляется посредством информирования по вопросам организации и осуществления государственного контроля (надзора), соблюдения обязательных требований.

2) Контроль должен осуществляться без предвзятости и субъективных оценок.

3) Сотрудники, осуществляющие контрольные мероприятия, должны обладать необходимыми знаниями и навыками для проведения контрольных мероприятий.

4) Клиентам должна быть предоставлена возможность задавать вопрос, получать информацию о процессе контроля и обсуждать результаты проверок.

5) Контрольные мероприятия должны проходить в установленные сроки, а результаты быть доступными и понятными.

16. Взаимодействие с внутренним клиентом, в том числе по вопросам бухгалтерского учета и административно-хозяйственной деятельности:

1) Внутренние клиенты Министерства:

- взаимодействуют между собой в целях реализации потребностей внешних клиентов;

- взаимодействуют между собой в целях обеспечения внутриведомственных процессов.

2) Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством:

- рабочего места внутреннего клиента;
- системы электронного документооборота (СЭД);
- электронной почты;
- телефонной связи;
- письменных обращений или запросов (служебные/докладные записки).

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

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

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

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

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

6) 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.

7) В процессе устного консультирования важнейшую роль играет речевой этикет.

Речевой этикет — это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определенных условиях.

8) Основные задачи речевого этикета:

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

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



10) 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.

### **Глава 3. База знаний**

17. База знаний – структурированное хранилище информации о Министерстве, внешних, внутренних процессах, оказываемых услугах, осуществляемых функциях Министерства.

По характеру информации и правам доступа различают внутреннюю и внешнюю базу знаний.

Внутренняя база знаний - централизованное хранилище документов и материалов, предназначенное для использования в работе сотрудниками Министерства, которое структурно размещается в общей сетевой папке Министерства.

18. Основная задача внутренней базы знаний - сокращение времени на поиск необходимой информации, возможности быстрого получения внутренним клиентом информации необходимой для реализации поставленной задачи, включая подготовку ответа на входящий запрос внешнего клиента, а также иметь возможность ее использования при коммуникации с внешним клиентом.

19. Внутренняя база знаний должна содержать материалы в отношении всех полномочий Министерства. Ответственными за заполнение соответствующих разделов базы знаний являются структурные подразделения Министерства, ответственные за реализацию соответствующих полномочий.

20. Внутренняя база знаний подлежит актуализации по мере необходимости, в любое время по инициативе соответствующих структурных подразделений.

21. Внешняя база знаний – направлена на удовлетворение потребностей внешних клиентов, заключающаяся в поиске информации о деятельности Министерства, оказываемых услугах, осуществляемых функциях Министерства, которая размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://mingrad.gov39.ru/>.

### **Глава 4. Требования к организации обратной связи с клиентами**

22. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам взаимодействия с Министерством в целях повышения уровня клиентоцентричности.

23. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство, посредством:

- обращения в Министерство через раздел «Написать обращение» официального сайта Министерства;
- обращения в Министерство через системы: «Инцидент-менеджмент»,

«Открытая линия», Платформа обратной связи;

- направления обращения по почтовому адресу: 236007, г. Калининград, ул. Д. Донского, д. 1;

- прямого обращения в Министерство на личном приеме;

- обращения, поступающие через официальные социальные сети Министерства;

- данные информационных систем, интегрирующих информацию от внешних клиентов о качестве услуг и сервисов (интернет-ресурс «Госуслуги. Решаем вместе» (Сообщить о проблеме и оценить результат ее решения), «Мой выбор, Мое будущее» (общественное голосование на портале Госуслуг);

- участия в опросах при их персонализированной рассылке внешним клиентам.

24. Онлайн-опросы клиентов проводятся с соблюдением анонимности.

25. При размещении онлайн-опросов используются анкеты. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства, официальных страницах социальных сетей Министерства, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории, позволяющая ответить на вопросы анкеты с использованием компьютера, планшета, телефона.

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

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

- личное или обращение посредством электронной почты к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;

- участие в опросах, распространяемых через электронную почту Министерства, и анонимных офлайн-опросах.

## **Глава 5. Формы контроля**

28. Формой контроля за удовлетворенностью взаимодействиями с внешними и внутренними клиентами является мониторинг уровня удовлетворенности в соответствии с опросами сбора и анализа обратной связи.

29. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Министерстве отделами Министерства ответственными за процесс, в отношении которого имеется собранная информация, полученная по результатам проведенного опроса.

30. Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагаются на руководителей структурных подразделений Министерства в соответствии с их компетенциями с указанием сроков их исполнения.