



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ И СВЯЗИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

03.04.2026

№ 86

г. Екатеринбург

**Об утверждении Единого порядка взаимодействия с клиентом в
Министерстве цифрового развития и связи Свердловской области**

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2024 № 309 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года и на перспективу до 2036 года», федерального проекта «Государство для людей», инициативы «Государство для людей», предусмотренной перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, плана мероприятий («дорожной карты») Министерства цифрового развития и связи Свердловской области по внедрению стандартов клиентоцентричности в части рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности органа, организации отношений с внутренним клиентом, утвержденного приказом Министерства цифрового развития и связи Свердловской области от 19.07.2024 № 222, методикой расчета показателя «Доля органов и организаций в субъекте Российской Федерации, внедривших систему оценки уровня удовлетворенности граждан качеством их работы с использованием платформы обратной связи»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Единый порядок взаимодействия с клиентом в Министерстве цифрового развития и связи Свердловской области (прилагается).
2. Внедрить систему оценки уровня удовлетворенности граждан качеством работы Министерства цифрового развития и связи Свердловской области с использованием платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».
3. Отделу государственной службы, правового и документационного обеспечения обеспечить ознакомление структурных подразделений Министерства цифрового развития и связи Свердловской области с настоящим приказом и его размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства цифрового развития и связи Свердловской области.

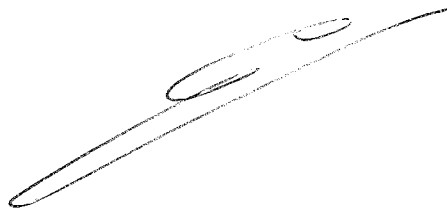
4. Отделу развития цифрового государственного управления разработать проект приказа Министерства цифрового развития и связи Свердловской области о назначении ответственных за внедрение оценки уровня удовлетворенности граждан качеством работы Министерства цифрового развития и связи Свердловской области.

5. Признать утратившим силу приказ Министерства цифрового развития и связи Свердловской области от 04.09.2024 № 269 «Об утверждении Единого порядка взаимодействия с клиентом в Министерстве цифрового развития и связи Свердловской области».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

7. Настоящий приказ опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» (www.pravo.gov66.ru).

Министр



Е.В. Шонов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
цифрового развития и связи
Свердловской области
от 03.04.2026 № 86
«Об утверждении Единого
порядка взаимодействия с
клиентом в Министерстве
цифрового развития и связи
Свердловской области»

ЕДИНЫЙ ПОРЯДОК взаимодействия с клиентом в Министерстве цифрового развития и связи Свердловской области

Глава 1. Общие положения: принципы, цели взаимодействия с клиентом

1. Настоящий Единый порядок взаимодействия с клиентом в Министерстве цифрового развития и связи Свердловской области (далее – Единый порядок) разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в деятельность Министерства цифрового развития и связи Свердловской области (далее – Министерство) при взаимодействии с клиентом (внутренним и внешним) на основании Методических рекомендаций по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия, одобренных протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 06.07.2023 № 66-АХ.

2. Настоящий Порядок разработан с учетом требований, предусмотренных Декларацией ценностей клиентоцентричности, стандартов для внешних клиентов «Государство для людей», «Государство для бизнеса», а также Стандарта для внутреннего клиента, утвержденных протоколом проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1.

3. Порядок устанавливает требования к взаимодействию Министерства с клиентами по рассмотрению обращений и запросов, взаимодействию с внутренним клиентом, обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства.

4. В целях настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов;

клиент – конечный получатель результата процесса; человек, который может взаимодействовать с государством в различных статусах:

а) как внешний клиент – гражданин (а также иностранец или человек без гражданства) или представитель бизнеса (коммерческой или некоммерческой организации), индивидуальный предприниматель или самозанятый, взаимодействующий с государством с целью удовлетворения своих потребностей;

б) как внутренний клиент – государственный служащий, представляющий публичную власть в отношениях с внешними клиентами (гражданами и бизнесом), а также участвующий в межведомственном взаимодействии;

клиентоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

обращения граждан (также – обращения) – поступившие в адрес Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан в рамках Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), а также запросы физических и юридических лиц, не попадающие под действие Закона № 59-ФЗ (депутатские запросы, запросы министерств, ведомств и пр.);

принципы и стандарты клиентоцентричности – принципы и требования, определенные Декларацией ценностей клиентоцентричности, стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и «Стандартов для внутреннего клиента»;

система электронного документооборота – информационная система, обеспечивающая создание электронных документов и электронных копий документов, управление ими, их хранение и доступ к ним, а также регистрацию документов;

система «Обращения граждан» (далее – СОГ) – автоматизированная информационная система персональных данных, обеспечивающая регистрацию, учет и обработку обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, и межведомственное электронное взаимодействие;

система «Платформа обратной связи» (далее – ПОС) – федеральная информационная система, созданная как «единое окно» цифровой обратной связи, часть федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

5. Целью разработки Единого порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентами.

6. В соответствии с Декларацией ценностей клиентоцентричности в основу реализации клиентоцентричного подхода положены следующие ценности и принципы:

6.1. Равный доступ.

Каждый имеет равный доступ к услугам и функциям, возможность решить свои задачи с помощью государства с учетом индивидуальных потребностей и

особенностей конкретного человека. Обеспечено равенство возможностей каждого на государственной и муниципальной службе.

Принципы:

- учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры;
- адаптировать функции и услуги под потребности человека.

6.2. Эффективность и удобство.

Для каждой жизненной ситуации разработано удобное решение, продукт или сервис для эффективного достижения необходимого результата. Если потребность клиента может быть удовлетворена без взаимодействия с государством, решение предоставляется автоматически. Каждому исполнителю государственных услуг и функций предоставлены комфортные условия для эффективной работы.

Принципы:

- решать задачи человека, а не исполнять обязанности формально;
- находить и использовать наиболее простой и удобный путь к решению задачи;
- обеспечивать экономическую эффективность процедур и правил.

6.3. Повышение качества и проактивность.

Государственные функции и услуги, а также условия работы их исполнителей постоянно совершенствуются. Государство проактивно выявляет жизненные ситуации, требующие решений, работает над внедрением улучшений, инноваций и устранением ошибок, предвосхищая запросы и замечания.

Принципы:

- действовать на опережение, повышая качество и устраняя ошибки;
- тестировать и внедрять инновации, экспериментировать.

6.4. Единство и целостность.

Все исполнители государственных функций и услуг, независимо от ведомственной принадлежности, объединяют усилия и эффективно сотрудничают, решая задачи человека, обеспечивают целостный и предсказуемый опыт взаимодействия с государством через выбранный человеком канал связи.

Принципы:

- выступать единой командой для решения задач человека;
- устранять межведомственные дублирования и противоречия.

6.5. Объективность и беспристрастность.

Результаты исследований и объективные данные являются основой для принятия решений и их обоснования. Исполнители государственных функций и услуг принимают беспристрастные решения, свободные от субъективности и предвзятости.

Принципы:

- принимать решения, опираясь на достоверные данные;
- соблюдать последовательность в принятии решений и действиях.

6.6. Открытость и прозрачность.

Государство взаимодействует с человеком в открытом диалоге, учитывает обратную связь и понимает потребности человека. Процедуры государства прозрачны: информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые

решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются.

Принципы:

- приветствовать и учитывать обратную связь, признавать существующие проблемы;
- предоставлять актуальную информацию, объяснять принимаемые решения.

6.7. Взаимное доверие и безопасность.

Взаимное доверие в отношениях человека и государства обеспечивается за счет осознания общих целей и уверенности в их достижении. Государство гарантирует безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

Принципы:

- исполнять публично взятые обязательства и честно сообщать о достигнутых результатах;
- минимизировать необходимость контроля и проверок с учетом анализа рисков;
- гарантировать безопасность взаимодействия с государством и защиту конфиденциальной информации (в том числе персональных данных).

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

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

- получение информации клиентом;
- получение форм документов клиентом;
- предоставление клиентом заявлений и документов;
- получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления и документов;
- получение клиентом результата;
- предоставление обратной связи.

8. Основными точками взаимодействия с клиентом являются:

8.1. Официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://digital.midural.ru/>) (далее – официальный сайт Министерства).

8.1.1. В соответствии с приказом Министерства от 14.10.2022 № 320 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства цифрового развития и связи Свердловской области» информация о деятельности Министерства, размещаемая на официальном сайте Министерства, содержит:

- 1) общую информацию о Министерстве;
- 2) информацию о нормотворческой деятельности Министерства;
- 3) информацию об участии Министерства в целевых и иных программах, а также о мероприятиях, проводимых Министерством;
- 4) информацию о деятельности в области IT и связи;

- 5) информацию о профилактике терроризма, минимизации и (или) ликвидации последствий его проявлений;
- 6) статистическую информацию о деятельности Министерства;
- 7) информацию о кадровом обеспечении Министерства;
- 8) информацию о работе Министерства с обращениями граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления;
- 9) информацию о реализации мероприятий по противодействию коррупции;
- 10) информацию о реализации мероприятий в области Цифровой экономики;
- 11) информацию о предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- 12) информацию по направлениям развития электронного правительства;
- 13) информацию о цифровом эфирном телевидении.

8.1.2. Информация, размещаемая на официальном сайте Министерства, должна быть круглосуточно доступна пользователям информацией для получения, ознакомления и использования, а также для автоматической (без участия человека) обработки информационными и поисковыми системами без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и иных ограничений.

8.1.3. Для подачи обращения на официальном сайте Министерства обеспечен персонифицированный подход, предполагающий наличие информации, потенциально полезной для клиента, и дающий возможность из раздела «Обращения граждан» (<https://digital.midural.ru/faq/list>):

- перейти по ссылкам для подачи электронного обращения в Министерство;
- получить информацию о графике личного приема граждан;
- получить ответы на часто задаваемые вопросы (<https://digital.midural.ru/article/show/id/1121>);
- перейти по размещенной гиперссылке на ПОС (направление обращения осуществляется после авторизации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»).

8.2. Социальные сети, мессенджер.

В целях обеспечения коммуникации с клиентами по удобным для них каналам связи, а также в целях оптимизации работы обеспечено ведение официальных сообществ Министерства в социальных сетях «ВКонтакте» (<https://vk.com/digitalmidural>), «Одноклассники» (<https://ok.ru/group/58778001342466>) (далее – социальные сети), официального канала Министерства в мессенджере Телеграм (далее – мессенджер) (<https://t.me/digitalmidural>), обеспечивающих:

- 1) получение информации о Министерстве;
- 2) направление сообщения в адрес Министерства.

8.3. Письменное взаимодействие (электронная почта (e-mail), письмо).

8.3.1. Письменное обращение может поступить в Министерство одним из следующих способов:

- 1) почтовым отправлением;
- 2) через официальный сайт Министерства, по адресу электронной почты digital@egov66.ru (для внешнего клиента), адресам электронной почты сотрудников Министерства (для внутреннего клиента);
- 3) доставлено непосредственно гражданином в приемную Министра цифрового развития и связи Свердловской области (г. Екатеринбург, ул. Московская, 11, каб 708) или в ячейку Министерства через экспедицию на первом этаже административного здания по адресу г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1;
- 4) доставлено с сопроводительным документом из Правительства Свердловской области или Администрации Губернатора Свердловской области для рассмотрения по поручению;
- 5) через портал «Госуслуги» посредством ПОС.

8.3.2. Письменные обращения поступают на рассмотрение в Министерство и рассматриваются работниками Министерства в течение 30 дней со дня их регистрации.

Прием письменных обращений, доставленных гражданами в Министерство лично, производится в отделе государственной службы, правового и документационного обеспечения. Срок ожидания при подаче письменного обращения не должен превышать 30 минут. При приеме гражданину выдается расписка с указанием даты приема письменного обращения, количества листов принятого письменного обращения, фамилии, имени, отчества и контактного телефона специалиста, ответственного за работу с письменными обращениями.

8.3.3. Перед отправкой обращения в форме электронного документа клиенту необходимо в обязательном порядке заполнить электронную анкету.

8.3.4. Письменное обращение, инициированное клиентом и требующее обратной связи, должно классифицироваться по содержанию письма. В зависимости от данных характеристик, а также профиля клиентского сегмента должны выстраиваться приоритеты, определяться сроки подготовки ответа и ответственные лица.

8.3.5. Ответ на обращение в письменной форме либо уведомление о его переадресации направляются на официальном бланке по почтовому адресу, указанному в обращении;

8.3.6. Ответ на обращение в форме электронного документа либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа на официальном бланке Министерства по адресу электронной почты, указанному в обращении в форме электронного документа.

8.3.7. Ответ на обращение, поступившее на портал «Госуслуги» через ПОС, направляется через ПОС.

8.4. Телефонная связь.

Клиент имеет возможность обратиться в Министерство по телефону +7 (343) 312-00-50 в рабочее время.

8.5. Личный прием граждан.

8.5.1. Личный прием граждан в Министерстве осуществляют Министр цифрового развития и связи Свердловской области, заместители Министра цифрового развития и связи Свердловской области согласно Административному

регламенту Министерства, утвержденному приказом Министерства от 16.07.2024 № 209, в соответствии с графиком личного приема граждан, размещенном на официальном сайте Министерства в разделе «Обращения граждан», подразделе «Личный прием».

8.5.2. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется по предварительной записи:

- 1) в результате личного обращения гражданина в приемную Министерства;
- 2) по телефону приемной Министерства +7 (343) 312-00-50;
- 3) через подраздел «Направить обращение» раздела «Обращения граждан» официального сайта Министерства.

8.5.3. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеопротоколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

8.5.4. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

8.5.5. 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 течение 30 дней со дня регистрации обращения.

8.6. СЭД.

8.6.1. Обработка документа в СЭД осуществляется в зависимости от типа (входящий, исходящий, организационный, внутренний документ, договор или правовой акт), вида, подвида и шаблона документа.

8.6.2. Система предназначена для автоматизации следующих видов деятельности:

1) работа с организационно-правовыми актами – создание и размещение в системе проектов документов, согласование, подписание, утверждение документов с использованием типовых маршрутов прохождения документов, рассылка документов между участниками СЭД и хранение документов;

2) делопроизводство – регистрация входящей, исходящей и внутренней корреспонденции, правовых актов, организационных и договорных документов с автоматическим и ручным присвоением документам регистрационных номеров, контроль процесса согласования, подписания, утверждения, формирование структурированного оперативного хранения документов, контроль целостности документов и сохранности реквизитов документов, поиск документов в системе, формирование ответов по движению и исполнению документов по заданным формам;

3) работа с поручениями (заданиями), формирование поручений и назначение исполнителей по ним, маршрутизация поручений (с использованием шаблонов маршрутов), автоматическая доставка исполнителям уведомлений о поручениях, контроль исполнения поручений и резолюций по документам, формирование и доставка отчетов исполнителей и т.п.

Глава 3. Общие требования к взаимодействию с клиентами.

9. Официальный сайт Министерства.

9.1. Информация о деятельности Министерства размещается на официальном сайте на русском языке. Допускается указание наименований иностранных юридических лиц, фамилий и имен физических лиц, наименований доменных имен, мероприятий, адресов электронной почты, продукции и материалов с использованием букв латинского алфавита.

9.2. Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя («гипертекстовый формат»).

9.3. Нормативные правовые и иные акты, проекты актов, судебные акты, доклады, отчеты, договоры, обзоры, прогнозы, протоколы, заключения, статистическая информация, образцы форм и иных документов дополнительно к гипертекстовому формату размещаются на официальном сайте Министерства в виде файлов в формате, обеспечивающем возможность их сохранения на технических средствах пользователей и допускающем после сохранения возможность поиска и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра («документ в электронной форме»).

9.4. Информация, содержащая новости о деятельности Министерства, предоставляемая для размещения в разделе «Новости» официального сайта Министерства, должна содержать актуальную на момент публикации информацию.

10. Социальные сети, мессенджер.

10.1. Информация о деятельности Министерства размещается в социальных сетях, в мессенджере на русском языке. Допускается указание наименований иностранных юридических лиц, фамилий и имен физических лиц, наименований доменных имен, мероприятий, адресов электронной почты, продукции и материалов с использованием букв латинского алфавита.

10.2. Взаимодействие с клиентом должно инициироваться в случаях:

- 1) официального обращения к представителю Министерства;
- 2) упоминание Министерства в тексте сообщения, комментария или записи;
- 3) комментирования официальной записи Министерства.

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

10.4. Время ответа представителя Министерства на обращение клиента в социальных сетях, мессенджере не должно превышать 24 часа в случае упоминания и 12 часов в случае официального обращения или комментария к записи.

10.5. В случае, если сообщение из указанных открытых источников содержит вопросы, решение которых входит в полномочия нескольких исполнителей, направление каждым исполнителем информации, необходимой для подготовки общего проекта ответа, составляет не больше 4 часов с момента поступления исполнителю сообщения из открытых источников для подготовки информации общего ответа.

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

10.7. Если взаимодействие с клиентом посредством социальных сетей, мессенджера носит информативный характер, публикуемая информация должна быть актуальной, достоверной и соответствовать официальной позиции Министерства.

11. Письменное взаимодействие.

11.1. 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.

11.2. Ответы Министерства на письменные обращения должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиентского сегмента и его потребностей.

11.3. При подготовке письменных ответов требуется:

1) избегать орфографических, стилистических и пунктуационных ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

2) минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, требующих специального профильного образования

3) выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;

4) акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

5) использовать короткие и лаконичные предложения.

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

12. Телефонная связь.

12.1. С учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

12.2. При консультации клиентов посредством телефонной связи сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования к речи и интонациям:

1) при разговоре с клиентом используется ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

2) в голосе сотрудника отсутствуют интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;

3) речь сотрудника должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий,

архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

12.3. Сведения, предоставляемые клиентам, должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям клиента, основываться на заранее подготовленных типовых вопросах и ответах на эти типовые вопросы.

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

12.5. В структуру сценария разговора для входящего звонка могут входить:

- 1) приветствие в зависимости от времени суток с указанием сотрудника и предложением помощи;
- 2) уточнение личности клиента;
- 3) выяснение цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность клиента;
- 4) демонстрация понимания потребности клиента, в том числе путем переформулирования вопроса;
- 5) действий для удовлетворения потребностей клиента путем:
 - ответа на вопросы клиента, если для ответа на него не требуется доступ к справочной информации;
 - просьбы оставаться на линии с функцией удержания звонка, если необходим доступ к справочной информации, с указанием времени, в течение которого возможен возврат на линию;
 - выхода на линию и ответа на вопрос, если удалось сформулировать ответ;
 - указания срока, в течение которого сотрудник перезвонит, с просьбой оставить контактный телефон для связи, если не удалось сформулировать ответ, возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос;
- 6) прощание с клиентом в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка.

12.6. В структуру сценария разговора исходящего звонка могут входить:

- 1) приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника и органа власти, который он представляет (для внешних клиентов);
- 2) формулирование простым языком цели звонка;
- 3) донесение до клиента сведений о статусе реализации клиентского сценария путем:
 - информирования о точке нахождения клиента на клиентском пути;
 - информирования о перечне действий, необходимых клиенту для дальнейшего продвижения по этому пути;
 - ответов на все вопросы клиента либо указания срока, в течение которого сотрудник перезвонит с ответами на вопрос, срока возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос;
- 4) прощание с клиентом в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка.

12.7. При личном взаимодействии с клиентами сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования:

- 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.

13. 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.

Глава 4. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

14. Здание, в котором размещено Министерство (г. Екатеринбург, ул. Московская, 11), обеспечивает:

- возможность беспрепятственного доступа к зданию;
- возможность организации стоянки (парковки) возле здания для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается;
- возможность для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке);
- возможность беспрепятственного доступа в здание Министерства заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, с помощью специальной кнопки, оборудованной на здании, позволяющей осуществить вызов специалиста для сопровождения в Министерство.

В здании, в котором размещено Министерство, должна быть предусмотрена возможность для обеспечения доступа собаки-проводника (при необходимости).

15. При взаимодействии с клиентом с ограниченными возможностями здоровья сотруднику Министерства необходимо постоянно поддерживать тактильный или аудиальный контакт, обозначить себя как лицо, с которым устанавливается контакт.

16. Выяснив потребности клиента, сотрудник Министерства должен предоставить клиенту информацию о том, кто его будет обслуживать, назвав фамилию, имя, отчество сотрудника.

17. Завершив обслуживание клиента, сотрудник Министерства должен уточнить, не осталось ли у него каких-либо вопросов, поблагодарить за обращение, попрощаться и сопроводить к выходу из помещения.

18. Сотрудник Министерства должен проинформировать клиента о доступных маршрутах общественного транспорта (при необходимости).

19. Клиенту с ограниченными возможностями здоровья должна быть предоставлена возможность разъяснения требований с использованием жестового языка путем обеспечения допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика для клиентов с нарушением слуха (при необходимости).

20. Клиенту с ограниченными возможностями здоровья может быть оказана иная помощь в устранении и преодолении барьеров, препятствующих получению им услуг и сервисов наравне с другими клиентами.

21. На официальном сайте Министерства в разделе «Государственная служба» в подразделе «Порядок поступления на госслужбу» размещена информация для инвалидов, заинтересованных в поступлении на государственную гражданскую службу Свердловской области.

22. На официальном сайте Министерства расположена гиперссылка, позволяющая перейти на версию сайта для слабовидящих.

Глава 5. Требования к организации обратной связи с клиентами.

23. Министерство обеспечивает сбор и обработку обратной связи от внутреннего и внешнего клиента.

24. Клиенты должны получить возможность оценивать через инструменты обратной связи степень удовлетворенности потребности в рамках жизненной ситуации.

25. Источниками обратной связи являются данные ПОС, обращения и жалобы, поступающие в Министерство напрямую, а также данные опросов.

26. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Министерства, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем, либо в электронной форме на электронную почту заявителя.

27. На официальном сайте Министерства (<https://digital.midural.ru/article/show/id/1218>) размещена контактная информация, обеспечивающая обратную связь граждан и организаций с Общественным советом при Министерстве и должностным лицом (структурным подразделением), в функции которого входят организация деятельности по взаимодействию с Общественным советом при Министерстве и обеспечение его деятельности.

28. С целью анализа мнений в рамках взаимодействия по направлениям деятельности Министерства проводятся опросы внешних и внутренних клиентов, размещенные в ПОС, социальных сетях и мессенджере.

29. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников Министерства, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в Министерстве;
- возможностей должностного роста в Министерстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

30. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения

данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

31. Клиентам предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи.

Глава 6. Формы и сроки контроля

32. Контроль соблюдения Единого порядка осуществляет Заместитель Министра цифрового развития и связи Свердловской области, назначенный ответственным за внедрение принципов клиентоцентричности.

33. Контроль соблюдения положений Единого порядка осуществляется постоянно.

34. Предметом контроля является взаимодействие с клиентом во всех точках взаимодействия по направлениям деятельности Министерства.

35. Формы контроля:

- посредством поручений, выданных в СЭД, СОГ;
- посредством рассмотрения, постановки задач на оперативных совещаниях Министра, заместителей Министра, начальников структурных подразделений Министерства;

- посредством отчетов об итогах работы.

36. Сроки взаимодействия по направлениям деятельности Министерства предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, локальными актами Министерства.

37. В рамках рассмотрения поступившего в Министерство обращения:

- контроль за обеспечением объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятие решений по которым входит в полномочия Министерства, осуществляют руководители структурных подразделений Министерства в соответствии с выданными в СОГ поручениями;

- контроль за соблюдением сроков исполнения письменных поручений осуществляет ответственный специалист.