



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

3 0 НОЯ 2023

03 / 2 8 5 1

Челябинск

№

Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг

В целях организации реализации в Министерстве образования и науки Челябинской области инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», включенной в перечень инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 г. № 2816-р,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Челябинской области.

2. Заместителям Министра образования и науки Челябинской области, руководителям управлений, отделов, служб Министерства образования и науки Челябинской области осуществлять деятельность в соответствии с утвержденным Порядком взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг, оказываемых Министерством образования и науки Челябинской области.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя Министра образования и науки Челябинской области В.В. Литке

Заместитель Министра

В.В. Полетаева

Есения Анатольевна Кулагина, (351) 263 85 62.

Разослать: в дело, заместителям Министра образования и науки Челябинской области, руководителям управлений, отделов, служб Министерства образования и науки Челябинской области, сайт.

Утверждено
приказом Министерства образования
и науки Челябинской области
от « 3 » 30 ноя 2023 г. 2023 г.
№ 03 / 2 8 5 1

Порядок
взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг,
оказываемых Министерством образования и науки Челябинской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок определяет положения взаимодействия Министерства образования и науки Челябинской области (далее – Министерство) с клиентами в рамках предоставления государственных услуг, оказываемых Министерством.

1.2. Для целей применения настоящего порядка используются следующие термины и определения:

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

клиент (внутренний клиент и внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворенности его потребностей.

1.3. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентами.

1.4. В соответствии со Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022г. № 1, при реализации Порядка применяются следующие принципы:

обеспечение создания комфортных условий для реализации клиентом потребностей;

интересы клиента – основа для проектирования новых и реинжиниринга существующих услуг;

обеспечение беспрепятственного доступа за получением услуг вне зависимости от места нахождения клиента;

простота и понятность последовательности процедур;

упрощение языка нормативного правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специальных знаний и практического опыта взаимодействия с Министерством;

удобство, скорость, простота, необременительность, минимизация затрат клиента при решении его потребностей;

сервисная культура, комфортная среда, высокая культура взаимодействия, понимание потребностей клиента, действия в соответствии с потребностями клиента;

результативность, рассмотрение вопросов с ориентацией на предусмотренный нормативными правовыми актами положительный результат, содействие клиенту в достижении положительного результата;

действия, влекущие отказ в предоставлении услуги, сопровождаются исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту повторно обратиться в Министерство для получения положительного результата;

последовательность в принятии решений и осуществлении действий, единообразии решения аналогичных запросов и действий в аналогичных ситуациях; изменение подхода является системным и обоснованным, а не результатом случайности и субъективных предпочтений;

открытость и вовлеченность, информирование клиента по единому стандарту, обеспечение прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуг;

справедливость, равный доступ к услугам, обеспечение их адресности;

профессиональный подход к взаимодействию с клиентом на основе обладания работниками Министерства необходимыми компетенциями, опытом в решении соответствующих задач;

достоверность документов и информации, предоставляемых клиенту, обеспечение возможности их эффективного использования; отсутствие противоречий, ошибок, риска неправильного понимания и некорректной трактовки документов клиентом;

непрерывное совершенствование и улучшение административных процессов предоставления услуг на основе результатов мониторинга и обратной связи; жалобы и обращения рассматриваются, как возможность улучшить работу Министерства;

ответственность работников Министерства перед клиентом за несоблюдение принципов при реализации Порядка.

В результате реализации указанной в настоящем Порядке цели ожидаются следующие эффекты:

1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ними;

2) снижение издержек клиента при взаимодействии с Министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении услуг.

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

Взаимодействие с клиентом осуществляется посредством точек взаимодействия, утверждаемых распорядительным актом Министерства, и предусматривает:

- получение информации о способах предоставления услуги;
- получение ответов на часто задаваемые вопросы;
- предоставление информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса документов;
- предоставление обратной связи;
- получение результата, ответа, разъяснения.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

3.1. Ответ Министерства при письменном взаимодействии изложен в доступной, понятной и легкой для восприятия клиентом форме.

3.2. При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

- избегать формализма при выборе стиля изложения;
- исключать наличие орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;
- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко применяемых в повседневной жизни или требующих специальных знаний;
- разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;
- использовать примеры для объяснения сложных для восприятия процессов;
- применять один и тот же термин для описания одинаковых предметов, явлений, процессов по всему тексту;
- избегать использования сложных стилистических конструкций;
- выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;
- акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;
- использовать короткие и лаконичные предложения;
- выстраивать предложения в положительном ключе, избегать отрицательных оборотов.

4. Обратная связь

4.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления услуги в целях повышения уровня клиентоцентричности.

4.2. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством направления обращения через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) и участия клиентов в опросах Министерства.

4.3. Министерство для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в процессе получения услуги проводится в следующих формах:

- оценка с использованием инфраструктуры ЕПГУ уровня удовлетворенности предоставляемой услугой;
- оценка уровня удовлетворенности предоставленной услугой путем предложения ответить на вопросы анкеты на бумажном носителе.