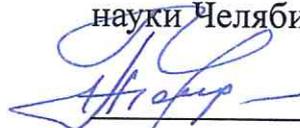


Утверждаю:  
начальник Управления по надзору  
и контролю в сфере образования  
Министерства образования и  
науки Челябинской области

  
Е.Ю. Бондарева

«26» января 2023 г.

## ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентом в рамках осуществления  
федерального государственного контроля (надзора)

### 1. Общие положения

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

1.2. Настоящий порядок определяет положения взаимодействия Министерства образования и науки Челябинской области (далее – Министерство) с клиентами в рамках осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования.

1.3. Для целей применения настоящего порядка используются следующие понятия:

Федеральный государственный контроль (надзор) в сфере образования – полномочие Российской Федерации в сфере образования переданное для исполнения органам государственной власти субъектов Российской Федерации в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 273-ФЗ) в отношении организаций, осуществляющих образовательную деятельность, зарегистрированных по месту нахождения (индивидуальных предпринимателей, зарегистрированных по месту жительства) на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, за исключением организаций, указанных в пункте 7 части 1 статьи 6 Федерального закона № 273-ФЗ.

Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий

использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации.

Удовлетворённость клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворенности его потребностей.

Офлайн точка - место приема клиентов в Министерстве.

Цифровые точки - место сбора информации, предусматривающее использование официального сайта (портала), электронной почты для обеспечения взаимодействия с клиентом.

1.4. Целью разработки порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с клиентом.

1.5. В соответствии со Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1, при реализации Порядка применяются следующие принципы:

обеспечение создания комфортных условий для реализации клиентом потребностей;

интересы клиента – основа проектирования новых и реинжиниринга существующих процессов федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования;

обеспечение беспрепятственного доступа к взаимодействию с Министерством при осуществлении полномочия по федеральному государственному контролю (надзору) в сфере образования вне зависимости от места нахождения клиента;

простота и понятность осуществления полномочия по федеральному государственному контролю (надзору) в сфере образования;

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;

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

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

последовательность в принятии решений и осуществлении действий, единообразии решения аналогичных вопросов 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 при осуществлении полномочия по

федеральному государственному контролю (надзору) в сфере образования;

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

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

непрерывное совершенствование и улучшение процессов федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования на основе результатов мониторинга и обратной связи; жалобы и обращения рассматриваются, как возможность улучшить работу Министерства;

ответственность специалистов 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 осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования.

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

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

- получение клиентом информации по вопросам, связанным с организацией и осуществлением федерального государственного контроля (надзора), в том числе с:

- а) порядком проведения контрольных (надзорных) мероприятий;
- б) периодичностью проведения контрольных (надзорных) мероприятий;
- в) порядком принятия решений по итогам контрольных (надзорных) мероприятий;
- г) порядком обжалования решений контрольного (надзорного) органа в сфере образования;

- получение клиентом ответов на вопросы, систематизацию Министерством часто задаваемых вопросов;

- предоставление клиентом обратной связи;

- получение клиентом результата, ответа, разъяснения.

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

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

3.2. Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в Министерство по адресу: г. Челябинск, пл. Революции, д.4 и г. Челябинск, ул. Елькина, д.45А, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

избегать формализма;

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 при объяснении 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.

3.3. При ответе на телефонный звонок сообщается наименование органа, в который поступил звонок, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту Управления по надзору и контролю в сфере образования Министерства, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

3.4. При отправке электронного обращения клиенту необходимо корректно заполнить веб-форму. Не регистрируются и не принимаются к рассмотрению следующие электронные обращения:

с неполной или неточной информацией об отправителе;

без указания электронной почты;

содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, либо угрозы;

если текст обращения не поддается прочтению или содержит непонятные сокращения;

не адресованные Министерству или должностным лицам Министерства;  
дубликаты ранее принятых электронных обращений.

По результатам рассмотрения в установленный законодательством срок уведомление о приеме электронного обращения или об отказе в рассмотрении направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.5. При размещении электронной анкеты, предназначенной для проведения опросов клиентов, используются специальные сервисы. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос размещается на официальном сайте Министерства.

3.6. Личный прием граждан ведется исполняющим обязанности Министра Коузовой Еленой Александровной или уполномоченными ею лицами по адресу: г. Челябинск, пл. Революции, д. 4.

Организацию личного приема граждан в Министерстве и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет отдел организационно-контрольной работы ежедневно с 8.30 до 17.30 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 8.30 до 16.15 часов, обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45 часов по адресу: г. Челябинск, пл. Революции, 4, каб.610. Телефон для справок: +7 (351) 263 89 58 (доб.4442), +7 (351) 263 59 65.

В случае если во время приема клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие управления Министерства.

В случае если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

3.7. Клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе исполнения федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования должностными лицами Министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Клиент вправе обратиться к руководству Министерства устно в ходе личного приема, письменно на почтовый адрес Министерства или в форме электронного документа на адрес электронной почты Министерства, указанные на официальном сайте Министерства, с жалобой на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства в ходе проведения проверок.

В жалобе в обязательном порядке указываются:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (наименование юридического лица), подающего жалобу;

почтовый адрес (в случае направления жалобы в форме электронного документа - адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации жалобы;

должность, фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы;

личная подпись заявителя (в случае направления жалобы в письменной форме).

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе соответствующие документы либо их копии.

3.8. В целях анализа обращений клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся предложения по совершенствованию осуществления федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования.

Анализ проводится по следующим показателям:

- количество обращений и жалоб;
- основные причины обращений;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- доля удовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал обращений, жалоб);
- количество неудовлетворенных обращений, жалоб (количество обращений, жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений, жалоб).

#### 4. Обратная связь

4.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования 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 информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством при осуществлении федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования проводит оценку удовлетворенности в следующих формах и местах:

Цифровые точки:

- досудебное обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, как контрольного (надзорного) органа, жалобы подаются в электронном виде через портал ЕПГУ;

- оценка удовлетворенности реализацией мероприятий федерального государственного контроля (надзора) в сфере образования путем предложения ответить на вопросы онлайн-анкеты, расположенной на официальном сайте Министерства в подразделе «Федеральный государственный контроль (надзор) в сфере образования» раздела «Контроль и надзор» (онлайн опрос);

- может быть направлено письменное обращение в форме электронного документа через «Интернет-приемную» на официальном сайте Министерства, на адрес электронной почты Министерства [minobr@gov74.ru](mailto:minobr@gov74.ru);

- взаимодействие с клиентами в устной форме посредством телефонной связи, справочные телефоны Министерства (Управление по надзору и контролю в сфере образования) в рабочие часы: +7 (351) 264 60 95, +7 (351) 264 57 80, +7 (351) 264 57 57.

Офлайн точки:

- место приема клиентов по месту нахождения Управления по надзору и контролю в сфере образования Министерства: Челябинск, Елькина ул., д. 45А;

- место приема корреспонденции, адресованной в Управление по надзору и контролю в сфере образования, производится в Министерстве по адресу: Челябинск, Революции пл., д. 4.