

УТВЕРЖДЕН
приказом государственной инспекции по
охране объектов культурного наследия
Новосибирской области
от 30.09.2024 № 94

**Порядок (правила)
взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа
к информации о деятельности государственной инспекции по охране
объектов культурного наследия Новосибирской области
(далее – Порядок)**

1. Общие положения

1.1. Порядок разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в государственной инспекции по охране объектов культурного наследия Новосибирской области (далее Инспекция) при взаимодействии с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Инспекции.

1.2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартом «Государство для людей», «Государство для бизнеса», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

1.3. Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

клиент (внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Инспекцией в целях удовлетворения своих потребностей;

цифровые точки – взаимодействие клиентов с Инспекцией на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

оффлайн-точки – непосредственное взаимодействие клиентов с должностными лицами Инспекции;

онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации клиента с должностными лицами Инспекции;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

**2. Техничко-организационное обеспечение
и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом**

2.1. Взаимодействие с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Инспекции осуществляется посредством:

официального сайта Инспекции (цифровая точка взаимодействия) - <https://giookn.nso.ru/>;

официальных страниц Инспекции в социальных сетях (цифровая точка взаимодействия):

«ВКонтакте» - <https://vk.com/public215529825>;

«Одноклассники» - <https://ok.ru/group/70000000545272>;

Телеграм-канал - https://t.me/giookn_NSO;

электронной почты Инспекции (цифровая точка взаимодействия) – giookn@nso.ru;

телефонной связи Инспекции (оффлайн-точка взаимодействия) - +7 (383) 228-63-58;

личного приема в помещениях Инспекции (оффлайн-точка взаимодействия) – г. Новосибирск, ул. Мичурина, 6.

2.2. Официальный сайт Инспекции функционирует в соответствии с постановлением Правительства Новосибирской области от 27.10.2020 № 449-п «О государственной информационной системе Новосибирской области «Единая платформа официальных сайтов органов государственной власти Новосибирской области».

2.3. Актуализация информации на официальном сайте Инспекции осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 N 8-ФЗ.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Основными шагами взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Инспекции должны быть:

оперативный анализ потребностей клиента;

подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;

в случае невозможности представить краткий ответ, направление клиенту просьбы о переходе в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации.

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

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. При взаимодействии с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Инспекции на официальном сайте применяются инструменты поиска и навигации.

4.2. Форма поиска доступна на любой странице официального сайта Инспекции позволяет:

запускать процесс поиска с клавиатуры и кнопки;

отображать общее количество страниц с результатами поиска;

сортировать результат поиска.

4.3. Основные элементы навигации по официальному сайту Инспекции:

наименование сайта;

кнопка быстрого перехода на главную страницу сайта;

заголовки разделов;

заголовок страницы;
меню сайта, содержащее его структуру.

5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. При обеспечении доступа к информации о деятельности Инспекции для клиентов с ограниченными возможностями здоровья по зрению предусмотрена версия сайта для слабовидящих.

6. Организация обратной связи с клиентом

6.1. Обратная связь предназначена для изучения удовлетворенности клиента обеспечением доступа к информации о деятельности Инспекции в целях повышения уровня клиентоцентричности Инспекции.

6.2. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений клиентов, поступивших в Инспекцию посредством:

электронной почты Инспекции;

разделов «Обращения» и «Оценить работу» официального сайта Инспекции;

участия в опросах на платформе обратной связи Единого портала государственных услуг.

6.3. По результатам анализа обратной связи с клиентом принимается решение о необходимости оптимизации обеспечения доступа к информации о деятельности Инспекции.

7. Формы и сроки контроля

7.1. Контроль за достоверностью и актуальностью информации о деятельности Инспекции на официальном сайте осуществляется уполномоченным должностным лицом Инспекции.