

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

Порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов)

1. Общие положения

1.1. Порядок (правила) взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов) (далее – 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 осуществления государственного контроля (надзора).

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

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

государственная услуга – деятельность по реализации функций Инспекции, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Новосибирской области;

сервис – предоставляемая клиенту цифровыми системами государственная услуга или ее часть;

клиент (внешний клиент) – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый, взаимодействующие с Инспекцией с целью получения государственной услуги (сервиса);

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.4. В результате достижения цели, указанной в пункте 1.1 Порядка, ожидаются следующие эффекты:

1.4.1. удовлетворенность клиента за счет рассмотрения по существу конкретных вопросов в рамках предоставления государственных услуг (сервисов)

1.4.2. снижение издержек клиента при взаимодействии с Инспекцией за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг (сервисов).

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

2.1. Взаимодействие Инспекции с клиентом при предоставлении государственных услуг (сервисов) осуществляется посредством:

2.1.1. официального сайта Инспекции в сети «Интернет», раздел «Административные регламенты» (<https://giookn.nso.ru/page/144>):

информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса).

2.1.2. федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ):

информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);

организация подачи клиентом заявления на предоставление государственной услуги (сервиса);

прием и регистрация заявления на предоставление государственной услуги (сервиса);

уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги (сервиса) и ее результатах;

предоставление результата государственной услуги (сервиса);

оценка клиентом качества предоставления государственной услуги (сервиса);

досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу (сервис), а также его должностных лиц.

2.1.3. электронной почты Инспекции:

информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);

уведомление клиента о ходе предоставления государственной услуги (сервиса) и ее результатах;

предоставление результата государственной услуги (сервиса);

досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу (сервис), а также его должностных лиц.

2.1.4. телефона Инспекции:

информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);

уведомление клиента о ходе предоставления государственной услуги (сервиса).

2.2. Рассылки, инициированные Инспекцией, производятся только при наличии согласия клиента.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере контрольной (надзорной) деятельности; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности каждого клиента.

3.2. При ответе на телефонный звонок сотрудник Инспекции спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

3.2.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Инспекции, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

3.2.2. кратко, грамотно и по существу информирует клиента по интересующим его вопросам, задавая уточняющие вопросы (при необходимости);

3.2.3. по завершении разговора выясняет у клиента, удовлетворен ли он ответом;

3.2.4. в случае отсутствия соответствующих компетенций, переключает обратившегося клиента на другого сотрудника (не более двух переключений), предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом;

3.2.5. в завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается. Завершает звонок позвонивший.

3.3. При подготовке ответов на обращения клиентов следует:

приветствовать клиента, проявлять вежливость;

избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения;

избегать орфографических, грамматических, пунктуационных, стилистических фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);

минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;

обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;

не допускать отсутствие ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);

не допускать неуместных рассуждений, уточнений;

не допускать отписки, переадресации;

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, избегая отрицательных оборотов;

- избегать использования специальных символов, использовать легко читаемые шрифты без засечек;

- избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна;

- избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

3.4 В случае представления клиентом неполного пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса) в соответствии с административным регламентом ее предоставления, или наличия ошибок (отсутствия необходимых сведений) в заявлении на предоставление государственной услуги (сервиса) должностное лицо Инспекции обязано в течении 24 часов после выявления указанных проблем связаться с клиентом способом, указанным в заявлении, с предложением:

- представить недостающие документы или исправить ошибки (внести дополнения) в заявление;
- повторно обратиться за государственной услугой (сервисом).

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. Заявление и необходимые документы для предоставления государственной услуги (сервиса), клиент направляет в Инспекцию в соответствии с положениями административного регламента предоставления государственной услуги (сервиса):

- непосредственно в Инспекцию;
- посредством почтового отправления;
- посредством ЕПГУ в электронном виде.

4.2. Результат предоставления государственной услуги (сервиса) Инспекцией направляется клиенту в соответствии с нормативным правовым актом, устанавливающим порядок и стандарт предоставления государственной услуги (сервиса), а также указанным вариантом по выбору клиента (при наличии возможности).

5. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Обратная связь предназначена для оценки качества взаимодействия должностных лиц и внешних клиентов.

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

- анкетирования;
- личного (либо онлайн) взаимодействия с внешними клиентами;
- участия в опросах на ЕПГУ.

5.3. По результатам анализа обратной связи внешних клиентов проводится оценка удовлетворенности клиентов при осуществлении государственного контроля (надзора) со стороны Инспекции.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Формой контроля за выполнением Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности клиентов в соответствии с опросом по оценке

удовлетворенности внешних клиентов при проведении контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий.

6.2. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Каждая анкета подлежит изучению с целью выявления негативных моментов и принятия мер, позволяющих в дальнейшем исключить данные факты.
