



**МИНИСТЕРСТВО СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**
(Минстрой Дагестана)

П Р И К А З

«18» 03 2024 г.

№ 11-176-54

Махачкала

**Об утверждении Порядка ведения
Министерством строительства, архитектуры и
жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан
перечня точек взаимодействия с внешним
и внутренним клиентами**

Во исполнение распоряжения Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года», в целях реализации Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан, утвержденного распоряжением Правительства Республики Дагестан от 29 сентября 2023 года № 490-р, **приказываю:**

1. Утвердить Порядок ведения Министерством строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (прилагается).

2. Отделу мобилизационной работы, защиты тайны и взаимодействия со СМИ (Гасанбекова З.Б.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.minstroy.e-dag.ru).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио министра

А.П. Нестеров

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства строительства,
архитектуры и жилищно-коммунального
хозяйства Республики Дагестан от

« 18 » 03 2024 г. № 11-Пр-54

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ СТРОИТЕЛЬСТВА, АРХИТЕКТУРЫ И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНЕШНИМ И ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТАМИ

1. Общие положения

1.1. Порядок ведения Министерством строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее - Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан (далее – Министерство) и подведомственных Министерству организаций (далее – подведомственные организации) в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Министерством и подведомственными организациями.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия внешних клиентов с внутренними клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

2. Используемые понятия и определения

2.1. **Клиент** - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством и подведомственными организациями с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. **Внешний клиент** - граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

2.3. **Внутренний клиент** - государственные гражданские служащие Министерства, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Министерства, работники подведомственных организаций.

2.4. **Сервис** - услуга, функция или их часть, реализуемые в электронном виде с применением информационных систем, направленные на улучшение опыта

взаимодействия клиента с Министерством, подведомственными организациями и (или) организациями, уполномоченными на взаимодействие.

2.5. **Точки взаимодействия** - официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в Министерство, подведомственные организации, организациях, уполномоченных на взаимодействие, обособленные учреждения, где в режиме одного окна предоставляются услуги и сервисы клиентам (многофункциональные центры 5 предоставления государственных и муниципальных услуг "Мои документы", центры занятости населения, центры миграции, туристические центры и другие), места длительного нахождения (школы, больницы и другие).

2.6. **Услуга** - деятельность, осуществляемая по запросу клиента, связанная с реализацией государственных услуг в значении, установленном Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых Министерством, подведомственными организациями.

2.7. **Функция** - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Министерством, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом.

2.8. **Офлайн-точки** - физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с министерством, подведомственными организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие.

2.9. **Цифровые точки** - точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Министерством, подведомственными организациями, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.10. **Профиль клиента** - совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

2.11. **Клиентский опыт** - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций клиента (результат взаимодействия).

2.12. **Потребность клиента** - необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг (функций, сервисов).

2.13. **Клиентский путь** - последовательность действий клиента, которые он осуществляет с момента возникновения ожидания (потребности) до момента удовлетворения ожидания (потребности), в том числе при взаимодействии с сервисами.

3. Порядок формирования Перечня

3.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом сформированного Министерством реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

3.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, осуществляется структурными подразделениями Министерства, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги, сервисы).

3.3. Лица, ответственные за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения Министерства:

- организуют формирование Перечня;
- осуществляют проверку содержания сведений о взаимодействии с клиентом в Перечне;
- обеспечивают внесение изменений и исключение сведений о взаимодействии с клиентом в Перечне;
- обеспечивает контроль над своевременной актуализацией Перечня.

3.4. С учетом осуществляемых Министерством и подведомственными организациями функций, оказываемых услуг, предоставляемых сервисов Перечень должен формироваться отдельно по каждому направлению деятельности:

- 1) предоставление государственных услуг;
- 2) осуществление государственного контроля (надзора);
- 3) рассмотрение обращений и запросов;
- 4) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;
- 5) организация отношений с внутренним клиентом (сотрудником);
- 6) взаимодействие с клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;
- 7) взаимодействие с клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;
- 8) взаимодействие с клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;

В рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции, оказываемой услуге, предоставляемому сервису должны быть определены точки взаимодействия. Точки взаимодействия, которые маловостребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, также подлежат учету.

3.5. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- 1) положений нормативных правовых актов, регулирующих оказание услуг, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов и других осуществляемых функций и предоставляемых сервисов;
- 2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для оказания услуги, осуществления функции, предоставления сервиса;
- 3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия. В случае если

использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иное), точка взаимодействия также включается в Перечень.

3.6. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в Министерство и подведомственные организации и организации, уполномоченной на взаимодействие, в данной точке взаимодействия:

- 1) получение информации;
- 2) получение консультации;
- 3) получение форм документов;
- 4) представление заявления, обращения, запроса, документов;
- 5) получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- 6) получение результата, ответа, разъяснения;
- 7) предоставление объектов для осмотра (проверки);
- 8) предоставление обратной связи;
- 9) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 10) другие удовлетворяемые потребности клиента.

4. Типы точек взаимодействия с клиентами

4.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и офлайн-точки:

4.1.1. Цифровые точки в рамках взаимодействия:

- сеть Интернет;
- официальный сайт Министерства, ЕПГУ;
- сообщества Министерства в социальных сетях;
- каналы и публичные чаты Министерства в мессенджерах;
- система электронного документооборота (далее – СЭД);
- электронная почта Министерства;

4.1.2. Офлайн-точки в рамках взаимодействия:

- телефонная связь;
- кабинеты внутренних клиентов;
- рабочее место клиентов;
- журнал заявок;
- личное взаимодействие.

5. Заключительные положения

5.1. Перечень утверждается министром строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан.

5.2. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на официальном сайте Министерства в сети «Интернет».

5.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства) услуг, функций, сервисов;

2) изменения точек взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента;

4) изменения канала взаимодействия.

5.4. Актуализация Перечня проводится лицами, ответственными за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения Министерства, по мере необходимости и при наличии оснований, предусмотренных подпунктом 5.3 Порядка.

5.5. В целях актуализации Перечня, ответственные за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения Министерства, ежегодно в срок до 31 декабря текущего года, проводят мониторинг Перечня, содержания осуществляемого взаимодействия с клиентом или канала взаимодействия.

5.5. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на официальном сайте Министерства в сети «Интернет» в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

