

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

26.02.2024

Астрахань

№ 30

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области

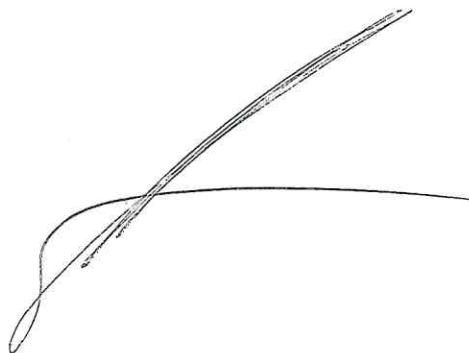
В целях реализации распоряжения Правительства Астраханской области от 28.09.2023 № 364-Пр «Об организационной модели внедрения клиентоцентричности в Астраханской области», Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области, утвержденного приказом службы по тарифам Астраханской области от 20.09.2023 № 274

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренними и внешними клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель

А.А. Свиридов



Исп. Лебедева Юлия Сергеевна

УТВЕРЖДЕН

Приказом
службы по тарифам
Астраханской области
от 26.02.2024 № 30

ПОРЯДОК

ведения перечня точек взаимодействия с внутренними и внешними клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области (далее – Служба) в части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации со Службой.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия внутренних и внешних клиентов со Службой, а также их взаимодействия в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;

- формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Понятия и определения, используемые в Порядке:

1.3.1. **Клиент** – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее со Службой с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.2. **Внутренний клиент** – государственные гражданские служащие Службы, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Службы.

1.3.3. **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.

1.3.4. **Точки взаимодействия** – любые случаи взаимодействия внешнего клиента со Службой в рамках осуществляемых функций Службы, а также любые случаи взаимодействия внутренних клиентов в рамках осуществления функций Службы, исполнения должностных обязанностей, а также разнообразные ситуации, в которых клиент соприкасается со Службой, и которые влияют на мнение о Службе и ее деятельности.

К точкам взаимодействия относятся официальные сайты (порталы),

электронная почта, почтовый адрес (бумажная корреспонденция), телефонная связь, мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в Службе и другие.

1.3.5. Функция – направление деятельности по реализации полномочий Службы, характеризующееся определенным конечным результатом.

1.3.6. Офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать со Службой.

1.3.7. Цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать со Службой на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.3.8. Клиентский сценарий – последовательность действий клиентов или иных субъектов взаимодействия в рамках оказания (осуществления) услуги (функции), в том числе при взаимодействии с сервисами, направленная на получение определенного административными процедурами результата прохождения отдельных этапов клиентского пути.

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

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

1.3.11. Потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая внешним клиентом посредством взаимодействия со Службой.

1.3.12. Профиль клиентского сегмента – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

1.3.13. Проактивное осуществление функций – осуществление функций для удовлетворения потребностей внешнего клиента.

1.3.14. 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.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется в табличном редакторе по форме согласно приложению к настоящему Порядку с учетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Службе, утвержденного в установленном порядке (далее – Реестр).

2.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, отделом контроля и регулирования цен (тарифов, надбавок) в сфере транспортных услуг и социально значимой продукции Службы.

2.2.1. Отдел контроля и регулирования цен (тарифов, надбавок) в сфере

транспортных услуг и социально значимой продукции Службы:

- организует в Службе работу по формированию и ведению Перечня;
- осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень Службы сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

- обеспечивает формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень), изменение, исключение сведений из Перечня.

2.2.2. Все структурные подразделения Службы вносят предложения в Перечень точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентом в соответствии с полномочиями на основании Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Службе, утвержденном приказом Службы от 22.12.2023 № 358 «Об утверждении реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в службе по тарифам Астраханской области».

2.3. Для выявления точек взаимодействия структурные подразделения Службы в соответствии с реализуемым направлением деятельности Службы осуществляют анализ:

- положений нормативных правовых актов, регулирующих осуществление полномочий Службы, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов и других осуществляемых Службой функций;

- положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для осуществления Службой функции;

- положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия;

2.4. Формируется общий Перечень по направлениям деятельности Службы.

2.5. Точки взаимодействия определяются в рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции.

В Перечень включаются все точки взаимодействия, в том числе те, которые мало востребованы, точки взаимодействия, предшествующие поступлению обращения (запроса), а также точки взаимодействия, которые используют на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного).

2.6. Для каждой точки взаимодействия должны быть определены удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в Службу в данной точке взаимодействия.

Возможные цели обращения:

- получение информации;
- получение консультации;
- представление заявления, обращения, запроса, документов;
- получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- получение результата, ответа, разъяснения, уведомления;
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи;
- другие удовлетворяемые потребности клиента.

В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько

этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), то в рамках одного процесса указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия).

3. Принципы формирования точек взаимодействия

3.1. К принципам формирования точек взаимодействия относятся:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- преимущество каналов взаимодействия посредством информационных систем и онлайн-каналов перед офлайн-каналами;
- сохранение возможности доступа к услугам, функциям Службы в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов.

4. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования

4.1. В зависимости от канала взаимодействия в Перечень включаются точки взаимодействия двух типов: цифровые точки и офлайн-точки.

К точкам взаимодействия с клиентом относятся:

- 1) официальный сайт Службы;
- 2) социальные сети («ВКонтакте», «Одноклассники»), публичные чаты в мессенджерах;
- 3) чат-боты и персональные чаты в мессенджерах (Телеграмм) и социальных сетях;
- 4) взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи (городская и мобильная линия);
- 5) письменное взаимодействие (система электронного документооборота (СЭД), электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете посредством платформы обратной связи (ПОС), сервис опросов «Решаем вместе. Голосования», сервис жилищно-коммунального хозяйства «ГИС ЖКХ», единая интернет-приемная исполнительных органов Астраханской области, ОНФ помощь, система мониторинга сообщений пользователи в социальных сетях «Инцидент-менеджмент»);
- 6) программные продукты, электронные торговые площадки и системы в области финансового документооборота и закупок (РИС «Закупки АО», СУФД-ИС, СБИС, 1С:Предприятие, Бюджет-СМАРТ Про, Свод-СМАРТ, Проект-СМАРТ ПРО, АО «Сбербанк-АСТ», SberB2B, ЕИС закупки);
- 7) информационные системы в области кадрового обеспечения (ГИС «Кадры», Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации, СБИС (система бухгалтерской и складской отчетности), Портал госслужбы, Портал «Работа в России», Портал «Астробл»);
- 8) личный прием по вопросам, связанным с полномочиями Службы, в местах приема клиентов в Службе;
- 9) прочие точки взаимодействия, определенные Перечнем.

4.2. Официальный сайт Службы:

- а) проектируются с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (предусмотрена специальная версия сайта для клиентов с нарушением зрения) с учетом требований действующего законодательства;
- б) преимущественно отображают услуги (функции) в зависимости от профиля клиентского сегмента;
- в) обеспечивают понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются.

4.3. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах:

- а) размещаются в открытом доступе на официальных страницах Службы и имеют утвержденные правила модерации;
- б) обеспечивают взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Службы в тексте сообщения или комментирования официальной записи.

4.4. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи:

- а) количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;
- б) используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;
- в) используется техника активного слушания;
- г) используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов.

4.5. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете посредством платформы обратной связи (ПОС), сервис опросов «Решаем вместе. Голосования», сервис жилищно-коммунального хозяйства «ГИС ЖКХ», единая интернет-приемная исполнительных органов Астраханской области, ОНФ помощь, система мониторинга сообщений пользователи в социальных сетях «Инцидент-менеджмент»), позволяет:

- а) предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении письма (сообщения)) в случае направления сообщения в электронном виде;
- б) в соответствии с полномочиями представлять исчерпывающий ответ на обращение (проанализировав профиль клиента, историю его обращений, сформулировав простые и понятные ответы на поставленные вопросы);
- в) разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;
- г) реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

4.6. Личный прием по вопросам, связанным осуществлением полномочий, в местах приема клиентов в Службе, на котором:

- а) определяется целесообразность личного приема клиентов на основании выявления и изучения потребностей клиентов;
- б) реализуется возможность записи на прием в наиболее подходящее время;
- в) время ожидания обслуживания при очном взаимодействии не превышает 15 минут.

5. Заключительные положения

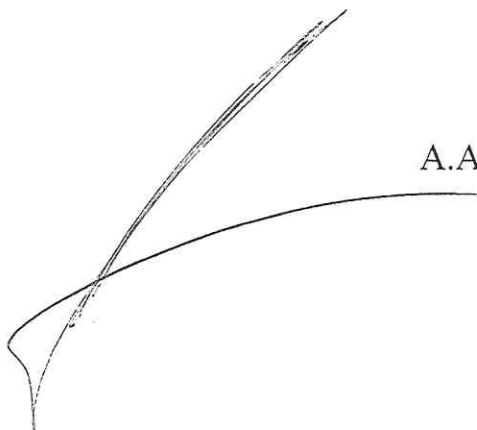
5.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- включения в Реестр (исключения из Реестра) функций;
- изменения вида точки взаимодействия;
- изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

5.2. Члены рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности Службы своевременно представляют в отдел контроля и регулирования цен (тарифов, надбавок) в сфере транспортных услуг и социально значимой продукции Службы информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

5.3. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Службы в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Руководитель службы
по тарифам Астраханской области



А.А. Свиридов

Перечень точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области

[illegible]

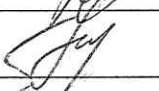
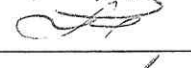
Лист ознакомления

с приказом службы по тарифам Астраханской области от 26.02.2024 №

«Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области»

Местонахождение файла: X:\Лебедева

Юлия\КЛИЕТОЦЕНТРИЧНОСТЬ\ПОРЯДОК 16.02

ФИО	Дата	Подпись
Буйлов В.В.	26.02.2024	
Лебедева Ю.С.	26.02.2024	
Каменских А.М.	26.02.2024	
Кисимова М.А.	26.02.2024	
Потапова Е.В.	26.02.2024	
Раковская А.С.	26.02.2024	
Турченкова Е.С.	26.02.2024	