

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

СЛУЖБА ПО ТАРИФАМ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

03.06.2024

Астрахань

№ 194

Об утверждении Порядков
взаимодействия с клиентами

Во исполнение пунктов 3.3.4, 3.4.4, 3.5.4, 3.6.4, 3.7.4, 3.8.4, 3.9.4 Блока 3 плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области (далее – Служба), утвержденного приказом Службы от 20.09.2023 № 274

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- Порядок взаимодействия с клиентами в рамках выполнения государственной функции по контролю (надзору) в офлайн и онлайн форматах службы по тарифам Астраханской области согласно приложению № 1;
- Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов согласно приложению № 2;
- Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы по тарифам Астраханской области согласно приложению № 3;
- Порядок взаимодействия с внутренним клиентом согласно приложению № 4;
- Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения согласно приложению № 5;
- Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета согласно приложению № 6;
- Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности согласно приложению № 7.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. руководителя

Е.О. Горинова

ПОРЯДОК
взаимодействия с клиентами в рамках выполнения государственной
функции по контролю (надзору) в офлайн и онлайн форматах службы по
тарифам Астраханской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентами в рамках выполнения государственной функции по контролю (надзору) в офлайн и онлайн форматах службы по тарифам Астраханской области (далее – Порядок) разработан во исполнение пункта 3.3.4 плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области (далее – Служба), утвержденного приказом Службы от 20.09.2023 № 274, в соответствии с Реестром межведомственных и внутриведомственных процессов службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 22.12.2023 № 358, с Перечнем точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 05.03.2024 № 33, с целью организации и получения обратной связи от юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, об уровне удовлетворенности процессом осуществления государственной функции по контролю и надзору в сфере регулирования тарифов (цен), а также использования сервисов.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Службы по осуществлению государственного контроля (надзора). Порядок осуществления государственной функции регламентирован Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 248-ФЗ);

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее со Службой с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее со Службой при осуществлении своих функций (далее – клиент);

уровень клиентоцентричности – измеримая оценка степени достижения клиентоцентричного подхода в государственном управлении;

сервис – цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственной функции;

онлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью получения сведений от клиентов;

точки взаимодействия – цифровые точки и офлайн-точки, перечень которых утвержден приказом Службы от 05.03.2024 № 33 «Об утверждении Перечня точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области» (далее – Перечень точек взаимодействия).

2. Взаимодействие с клиентом

2.1. Цифровые точки

Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам осуществления государственной функции, использованию сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений клиентов, направленных в Службу в устной или письменной форме.

Прием и обработка обращений клиентов в Службе, осуществляется в порядке, установленном постановлением Губернатора Астраханской области от 22.11.2022 № 151 «Об Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Астраханской области».

Обращения, поступившие в Службу, подлежат рассмотрению не позднее 20 рабочих дней со дня регистрации такого обращения.

Клиенты могут выбрать способ обращения, удобный для клиента:

- через официальный сайт Службы;
- по электронной почте tarif@astrobl.ru;
- по телефонной связи +7 (8512) 39-42-25 и +7 (927) 557-74-17.

Общие требования к взаимодействию с клиентом включают: 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 особенность каждого клиента.

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

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту Службы, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

При отправке электронного обращения клиенту необходимо корректно заполнить веб-форму.

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

2.2. Офлайн-точки

Личный прием граждан ведется руководителем Службы или уполномоченными им лицами по адресу: Астраханская область, город Астрахань, улица Кирова, дом 19 в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным руководителем и размещенном на официальном сайте Службы.

Запись граждан на личный прием осуществляется организационным сектором Службы по телефонной связи +7 (8512) 39-42-25 и +7 (927) 557-74-17.

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

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

Действия (бездействие) должностных лиц, решения, принятые Службой в ходе осуществления регионального государственного контроля (надзора), могут быть обжалованы контролируемым лицом в досудебном порядке в соответствии с положениями главы 9 Федерального закона № 248-ФЗ.

3. Порядок получения обратной связи

3.1. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия со Службой в рамках осуществления государственной функции проводятся онлайн-опросы клиентов, направленные на:

- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Службы;
- оценку эффективности деятельности Службы как контролирующего органа.

Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

3.2. Ссылка на анонимный опрос для клиентов об оценке удовлетворенности качеством взаимодействия по видам государственного контроля (надзора) расположена на официальном сайте Службы в разделе «Деятельность» – «Направление деятельности» – «Контрольно-надзорная деятельность» – Опрос «Оценка удовлетворенности качеством взаимодействия по видам государственного контроля (надзора)», также на страницах в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/tarif30>) и «Одноклассники» (<https://ok.ru/tarif30>).

ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращения и запросов, поступивших в службу по тарифам Астраханской области (далее - Порядок) разработан на основании пункта 3.4.4. Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области (далее – Служба), утвержденного приказом Службы от 20.09.2023 № 274, в соответствии с Реестром межведомственных и внутриведомственных процессов службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 22.12.2023 № 358, с Перечнем точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 05.03.2024 № 33, и определяет порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Службы.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия:

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;

Ответственный исполнитель – работник Службы, в компетенцию которого входит рассмотрение вопроса, содержащегося в обращении или запросе.

Точки взаимодействия – любые случаи взаимодействия 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;

Обращение – направленное в Службу или должностному лицу заявления, жалобы, предложения в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, а также в устной форме;

Запрос – направленное в Службу или должностному лицу затребование информации законодательными, исполнительными органами

государственной власти и юридическими лицами в формате деловой переписки.

1.3. Настоящий Порядок разработан в целях повышения эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях и запросах, поступивших в Службу, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов.

1.4. Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в службе по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы.

1.5. Рассмотрение запросов осуществляется в соответствии с постановлением Губернатора Астраханской области от 22.11.2022 № 151 «Об Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах Астраханской области».

1.6. Рассмотрение сообщений из открытых источников и формирование системы эффективной обратной связи осуществляется в соответствии с распоряжением Правительства Астраханской области от 26.02.2020 № 49-Пр «О мерах по организации работы исполнительных органов Астраханской области с сообщениями из открытых источников».

1.7. Основными принципами эффективного взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращения и запросов являются:

доступность – каждый клиент имеет равную возможность запросить и получить необходимую информацию с учетом индивидуальных потребностей и особенностей каждого клиента;

открытость – взаимодействие с клиентом осуществляется в открытом диалоге;

прозрачность – информация представляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;

реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения и запросы клиентов, объяснение причин неудовлетворения обращений и запросов;

понятность – предоставление ответов на обращения и запросы в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

достоверность – ответ на обращение и запрос гарантирует подлинность и актуальность информации, содержащейся в ответе.

2. Взаимодействие с клиентом при рассмотрении обращений и запросов, поступивших в Службу.

2.1. Служба взаимодействует с клиентом при следующих жизненных ситуациях:

- подача обращения или запроса клиентом;
- предоставление консультации клиенту;

- предоставление форм документов клиенту;
- предоставление клиенту информации о ходе рассмотрения обращения или запроса;
- направление клиенту результата, ответа, разъяснения на обращение или запрос;
- предоставление клиентом обратной связи;
- иные взаимодействия.

2.2. При рассмотрении обращений и запросов ответственным исполнителем обеспечиваются конституционные права клиента (неразглашение личных данных, запрет на преследование).

2.3. В зависимости от ситуации ответственный исполнитель подготавливает ответ клиенту таким образом, чтобы клиент мог понять, что его вопрос уже решен, будет решен в определенные сроки или не может быть решен.

2.4. Клиент направляет обращение или запрос в Службу способом, удобным клиенту, исходя из доступных каналов связи.

Ответственный исполнитель направляет клиенту ответ на обращение или запрос по тем каналам связи, которые предпочтительны клиенту:

- в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанной в обращении или запросе;

- в письменной форме на почтовый адрес, указанный в обращении или запросе;

- ответы на запросы с пометкой «Для служебного пользования» направляются клиенту заказным почтовым уведомлением или доставляются нарочно;

- ответ на обращение клиент может получить на личном приеме в Службе. Личный прием граждан проводится руководителем Службы и/или уполномоченными им лицами по адресу: Астраханская область, город Астрахань, улица Кирова, дом 19 в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным руководителем и размещенном на официальном сайте Службы.

- в случае получения обращения или запроса на портале «Госуслуги» через платформу обратной связи (далее – ПОС), ответ клиенту направляется через ПОС.

- в случае получения обращения или запроса на портале «Госуслуги» через систему жилищно-коммунального хозяйства (далее - ГИС ЖКХ), ответ клиенту направляется через ГИС ЖКХ.

- в случае получения обращения или запроса через систему мониторинга сообщений пользователей в социальных сетях «Инцидент-менеджмент» (далее – Система) ответ клиенту направляется через Систему и размещается в социальной сети, где было опубликовано обращение.

2.5. Основная задача ответственного исполнителя – предоставить клиенту информацию в понятных формулировках, с четким обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с результатом рассмотрения обращения

или запроса.

Ответ на обращение оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

В ответе на обращение или запрос не допускаются орфографические, стилистические, пунктуационные ошибки.

3. Получение обратной связи

3.1. Ответ на обращение или запрос содержит информацию об исполнителе документа (фамилия, имя отчество, номер телефона).

В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения обращения или запроса клиент вправе обратиться к исполнителю документа по указанному в документе телефону или лично по адресу Службы.

3.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия со Службой проводятся онлайн-опросы клиентов, направленные на оценку эффективности деятельности Службы в рамках рассмотрения обращений/запросов.

Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

3.2. Ссылка на анонимный опрос для клиентов об оценке удовлетворенности качеством взаимодействия при рассмотрении обращений расположена на официальном сайте Службы в разделе «Деятельность» – «Направление деятельности» – «Оценка удовлетворенности клиентов в рамках процесса рассмотрения обращения» – Опрос «Оценка удовлетворенности клиентов в рамках процесса рассмотрения обращения», также на страницах в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/tarif30>) и «Одноклассники» (<https://ok.ru/tarif30>).

ПОРЯДОК **взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации** **о деятельности службы по тарифам Астраханской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности службы по тарифам Астраханской области (далее - Порядок) разработан на основании пункта 3.5.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области (далее – Служба), утвержденного приказом Службы от 20.09.2023 № 274, в соответствии с Реестром межведомственных и внутриведомственных процессов службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 22.12.2023 № 358, с Перечнем точек взаимодействия с внутренним и внешним клиентами в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 05.03.2024 № 33, и определяет порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Службы.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия:

Клиент (внутренний клиент) – государственные гражданские служащие Службы, работники Службы, не являющиеся государственными гражданскими служащими Службы;

Клиент (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;

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.

2. Основные принципы эффективного взаимодействия с клиентом **в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности** **Службы**

Основными принципами эффективного взаимодействия с клиентом

являются:

открытость – каждый клиент имеет равную возможность в получении информации;

доступность – каждый клиент имеет возможность получить информацию по тем каналам связи, которые предпочтительны клиенту;

достоверность – информация о деятельности Службы и своевременность ее предоставления контролируется сотрудниками Службы;

прозрачность – информация представляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты объясняются;

реагирование – обеспечение предоставления обратной связи на обращения внутренних и внешних клиентов, объяснение причин неудовлетворения обращений.

3. Порядок обеспечения доступа к информации

3.1. Обеспечение доступа к информации о деятельности Службы осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3.2. Информация о деятельности Службы может предоставляться в устной форме и в виде документированной информации, в том числе в виде электронного документа.

3.3. Доступ к информации осуществляется через точки взаимодействия, в соответствии с Перечнем точек взаимодействия с внутренними и внешними клиентами (далее – Перечень) в рамках регламентации деятельности службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 05.03.2024 № 33.

3.4. Внешние клиенты вправе использовать предпочтительные каналы связи в соответствии с Перечнем.

3.5. Взаимодействие с внешними клиентами осуществляется путем:

- размещения информации в открытых источниках;
- консультирования сотрудниками Службы в рамках их полномочий путем устного взаимодействия и др.

3.6. Информация о деятельности Службы готовится сотрудниками Службы в рамках их полномочий и проходит согласование с руководителем Службы.

4. Получение обратной связи

4.1. В целях оценки эффективности взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Службы проводятся онлайн-опросы клиентов, направленные на:

- оценку эффективности получения информации о деятельности Службы;
- сбор предложений по улучшению качества предоставляемой информации о деятельности Службы;

4.2. Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально

возможного уровня анонимности.

4.3. Ссылки на анонимные опросы для клиентов об оценке удовлетворенности доступности и качества предоставляемой информации расположены на официальном сайте Службы в разделе: «Деятельность»/«Направление деятельности»/«Клиентоцентричность»/«Оценка удовлетворенности клиентов», а также на страницах в социальных сетях «ВКонтакте» (<https://vk.com/tarif30>) и «Одноклассники» (<https://ok.ru/tarif30>).

ПОРЯДОК **взаимодействия с внутренним клиентом**

1. Общие положения, принципы, задачи взаимодействия с с внутренними клиентами

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом (далее – Порядок), разработан на основании пункта 3.6.4, Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области (далее – Служба), утвержденного приказом Службы от 20.09.2023 № 274, в соответствии с Реестром межведомственных и внутриведомственных процессов службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 22.12.2023 № 358, и определяет порядок взаимодействия с внутренним клиентом.

1.2. Основным фактором взаимодействия внутренних клиентов является коммуникация – процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов.

Внутренний клиент – сотрудник или группа сотрудников (структурное подразделение) Службы, выполняющие определенные задачи, которые напрямую влияют на эффективность работы других сотрудников или структурных подразделений.

Структурное подразделение – часть Службы, которая представляет собой группу внутренних клиентов, осуществляющих свою деятельность в рамках определенного направления или функции.

Клиентоцентричный подход – процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом.

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для внутреннего клиента возможность или необходимость взаимодействовать между собой.

1.3. Внутренние клиенты Службы:

- взаимодействуют между собой в целях реализации потребностей внешних клиентов;

- должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.

1.4. При взаимодействии сотрудники Службы руководствуются требованиями Стандарта для внутреннего клиента.

2. Взаимодействие с внутренним клиентом

2.1. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством:

- автоматизированного рабочего места сотрудника (АРМ);
- системы электронного документооборота (СЭД);
- электронной почты;
- телефонной связи;
- письменных обращений или запросов (служебные/докладные записки).

2.2. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Службы.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентами

3.1. При поступлении обращений или запросов от внутренних клиентов используется метод активного слушания.

3.2. Активное слушание заключается в проявлении интереса к словам внутреннего клиента. Сотрудник показывает клиенту, что его информация воспринимается верно.

3.3. В процессе активного слушания сотрудник может задавать уточняющие вопросы по обращению или запросу внутреннего клиента.

3.4. Ответы на обращения или запросы внутренних клиентов даются в письменной или устной форме.

3.5. Ответ на письменное обращение или запрос дается не позднее 30 дней с даты поступления обращения или запроса, если не указано иное.

3.6. При подготовке ответа на письменное обращение или запрос внутренние клиенты могут использовать типовую форму обращения, например: «Уважаемый Иван Иванович!», «Уважаемые коллеги!». В данном случае фраза: «С уважением» перед реквизитом «Подпись» не указывается.

3.7. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения. В случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом структурном подразделении) — не позднее трех рабочих дней.

3.8. В процессе устного консультирования важнейшую роль играет речевой этикет.

Речевой этикет — это система правил речевого поведения, нормы использования средств языка в определённых условиях.

3.9. Основные задачи речевого этикета:

- создание здоровой атмосферы;
- повышение производительности труда;
- желание к выполнению обязанностей.

3.10. При поступлении обращения или запроса от внутреннего клиента посредством телефонной связи используются типовые слова и фразы приветствия, например: «Здравствуйте», «Добрый день» и т.п.

3.11. В случае, если исполнение обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, сотрудник должен предложить внутреннему клиенту другие виды связи для ответа на обращение или запрос.

4. Применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

4.1. Наиболее часто внутренние клиенты взаимодействуют по следующим вопросам:

- установление цен (тарифов);
- рассмотрение обращений, запросов внешних клиентов;
- региональный государственный контроль (надзор);
- обеспечение текущей деятельности Службы.

4.2. При ответах на вопросы внутренний клиент использует базу знаний, а также руководствуется личным опытом.

База знаний — совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту.

База знаний представлена:

Положениями;

Порядками;

Регламентами;

Инструкциями;

Типовыми шаблонами заявлений.

База знаний бывает двух видов — внутренняя и внешняя.

Внутренняя база знаний обслуживает только внутренних клиентов Службы и недоступна внешним клиентам.

Внутренняя база знаний размещена в системе электронного документооборота, а также в общей сетевой папке Службы.

Внешняя база знаний обслуживает внешних клиентов ведомства и размещена в открытом доступе в телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Требования к организации обратной связи с клиентами

5.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Службы к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности ведомства.

5.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников ведомства в устной или письменной форме:

- анонимный опрос для клиентов об оценке удовлетворенности аспектами деятельности в Службе, расположенный на официальном сайте Службы в разделе: «Деятельность»/«Направление деятельности»/«Клиентоцентричность»/«Оценка удовлетворенности клиентов»/«Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области».
- личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений.

5.3. Сбор данных (обращения, опрос внутренних клиентов) с целью изучения условия работы, а также оценки уровня удовлетворенности процессами взаимодействия проводится постоянно.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Контроль результатов деятельности структурного подразделения — изучение процесса труда и достижений внутренних клиентов.

6.2. Контроль за своевременным и качественным выполнением обращений и запросов внутренних клиентов осуществляет каждый руководитель структурного подразделения.

6.3. Контроль осуществляется с целью получения руководителем структурного подразделения информации об объеме выполняемой работы каждым сотрудником подразделения.

6.4. Контроль за исполнением обращений внутренних клиентов осуществляется в два этапа:

предварительный — на оперативных совещаниях у начальников структурных подразделений;
итоговый — по результатам ответов об итогах работы.

6.5. На оперативном совещании обсуждаются текущие вопросы работы структурного подразделения.

6.6. По запросу начальника структурного подразделения внутренний клиент подготавливает отчет об итогах работы структурного подразделения за определенный период.

6.7. Отчет должен содержать:

- перечень выполняемых задач;
- анализ выполнения перечня задач;
- предложения по оптимизации задач.

6.8. Контроль результатов деятельности внутренних клиентов определяет динамику и степень достижения результатов.

ПОРЯДОК

взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

1. Общие положения, принципы, задачи взаимодействия с с внутренними клиентами

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения (далее - Порядок), разработан на основании пункта 3.7.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области (далее – Служба), утвержденного приказом Службы от 20.09.2023 № 274, в соответствии с Реестром межведомственных и внутриведомственных процессов службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 22.12.2023 № 358, и определяет порядок взаимодействия ответственных исполнителей Службы с внутренними клиентами.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия:

Внутренний клиент – государственные гражданские служащие Службы, работники Службы, не являющиеся государственными гражданскими служащими Службы;

Ответственный исполнитель – это сотрудники Службы, которые отвечают за решение задач по информационно-техническому обеспечению (заведующий организационным сектором Службы (далее – заведующий сектором) и оператор организационного сектора Службы (далее – оператор);

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для внутреннего клиента возможность или необходимость взаимодействовать с ответственным исполнителем по вопросам информационно-технического обеспечения.

1.3. Основными принципами взаимодействия с внутренним клиентом являются:

Проактивность – это способность действовать авторитетно, предвидеть возможные проблемы и находить решения до того, как они возникнут;

Реагирование – обеспечение предоставления обратной связи на обращения/заявки внутренних клиентов, объяснение причин неудовлетворения обращений;

Отсутствие формальности – любой ответственный исполнитель должен избегать формального подхода к поставленной задаче;

Ответственность – готовность ответственного исполнителя выполнять все свои обязанности наилучшим образом.

1.4. Основными задачами взаимодействия с внутренним клиентом являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия внутренних клиентов с ответственным исполнителем в рамках решения задач внутриведомственных процессов;

2) определение порядка взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения;

3) формирование положительного опыта взаимодействия внутренних клиентов по вопросам информационно-технического обеспечения Службы.

2. Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

2.1. К жизненным ситуациям в области информационно-технического обеспечения Службы относятся:

- необходимость в обеспечении эксплуатации и сопровождении информационных систем;

- устранение неисправностей (программных/аппаратных) на автоматизированных рабочих местах (далее - АРМ) работников Службы (поломка оборудования, замена комплектующих копировальной техники и т.д.);

- обеспечение потребности в ключах электронной подписи, необходимых работникам Службы для осуществления их должностных обязанностей;

- обеспечение учетными записями вновь принятых работников Службы;

- техническое сопровождение мероприятий Службы в рамках видеоконференцсвязи (далее – ВКС) и других;

- организация работ по поддержанию работоспособности парка компьютерной и оргтехники в Службе;

- настройка АРМ для новых работников Службы;

- информационное сопровождение официального сайта Службы и официальных страниц в социальных сетях «ВКонтакте» и «Одноклассники» (размещение, редактирование, удаление информации и другое) (далее – ИС официальных источников информации Службы);

- иные жизненные ситуации.

2.2. При возникновении жизненных ситуаций в области информационно - технического обеспечения (за исключением ИС официальных источников информации Службы, обеспечения в учетных записях и настройки АРМ для новых работников Службы) взаимодействие

между заведующим сектором и внутренним клиентом осуществляется в письменной форме (через ЕСЭД (единую систему электронного документооборота) или электронную почту) путем подачи служебной записки (заявления) на имя руководителя Службы. Руководитель Службы рассматривает служебную записку (заявление) внутреннего клиента и дает соответствующее поручение заведующему сектором, а также информирует внутреннего клиента о результатах рассмотрения служебной записки (заявления).

2.3. ИС официальных источников информации Службы, а именно размещение, редактирование и удаление информации, документов, нормативно-правовых актов (далее - информация к размещению) на официальном сайте Службы осуществляется путем устного взаимодействия внутренних клиентов с оператором (при его отсутствии с заведующим сектором), при этом предоставление внутренним клиентом информации к размещению осуществляется с помощью сетевого серверного хранилища Службы.

Исполнителями, ответственными за актуальность и достоверность информации к размещению, являются внутренние клиенты, к компетенции которых она относится.

Опубликование информации на официальных страницах в социальных сетях «Вконтакте» и «Одноклассники» (далее – официальные страницы Службы) осуществляется оператором, или, при его отсутствии, заведующим организационным сектором Службы в установленные даты. Информация к размещению на официальных страницах Службы предоставляется на бумажном носителе и в электронном виде на сетевом серверном хранилище Службы внутренними клиентами (информация от каждого структурного подразделения Службы должна поступать не менее 2-х раз в месяц), согласованная ранее с руководителем Службы и первым заместителем руководителя Службы, а также завизированная внутренним клиентом, подготовившим данную информацию, с обязательным указанием структурного подразделения к которому относится внутренний клиент и даты размещения.

2.4. Обеспечение в учетных записях вновь принятых работников Службы осуществляет ведущий эксперт отдела правового обеспечения Службы путем направления заявки об администрировании учетной записи в ГБУ АО «Инфраструктурный центр электронного правительства».

2.5. Настройка АРМ для новых работников Службы осуществляется оператором или, при его отсутствии, заведующим сектором на основании приказа о приеме на работу сотрудника и устного или письменного распоряжения руководителя Службы.

2.6. Техническое обслуживание офисной техники и АРМ работников Службы производится оператором не реже двух раз в год преимущественно во время отсутствия работника Службы (во время нахождения в отпуске). При этом оператор, по мере возможности, собственными силами производит

диагностику и техническое обслуживание оборудования. В случае выявления неисправности деталей, требующих замены или необходимости привлечения специализированных организаций к ремонту техники, информация о такой потребности в виде служебной записки в письменном виде направляется заведующему сектором для дальнейшего решения вопросов.

3. Получение обратной связи

3.1. В целях оценки эффективности взаимодействия с внутренним клиентом проводится онлайн-опрос клиентов, направленный на:

- оценку эффективности взаимодействия внутренних клиентов;
- сбор предложений по улучшению качества взаимодействия сотрудников Службы по процессам информационно-технического обеспечения;

3.2. Опрос клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

3.3. Ссылка на анонимный опрос для клиентов об оценке удовлетворенности аспектами деятельности в Службе расположена на официальном сайте Службы в разделе: «Деятельность»/«Направление деятельности»/«Клиентоцентричность»/«Оценка удовлетворенности клиентов»/«Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области».

ПОРЯДОК
взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам
осуществления бухгалтерского учета

1. Общие положения, принципы, задачи взаимодействия
с внутренними клиентами

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления бухгалтерского учета (далее - Порядок) разработан на основании пункта 3.8.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области (далее – Служба), утвержденного приказом Службы от 20.09.2023 № 274, в соответствии с Реестром межведомственных и внутриведомственных процессов службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 22.12.2023 № 358, и определяет порядок взаимодействия ответственных исполнителей Службы с внутренними клиентами.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия:

Внутренний клиент – государственные гражданские служащие Службы, работники Службы, не являющиеся государственными гражданскими служащими Службы;

Ответственный исполнитель – это сотрудник Службы, который отвечает за решение задач в рамках процессов по ведению бухгалтерского учета (заведующий организационного сектора Службы);

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для внутреннего клиента возможность или необходимость взаимодействовать с ответственным исполнителем по вопросам бухгалтерского учета в Службе.

1.3. Основными принципами взаимодействия с внутренним клиентом являются:

Проактивность – это способность действовать авторитетно, предвидеть возможные проблемы и находить решения до того, как они возникнут;

Реагирование – обеспечение предоставления обратной связи на обращения/заявки внутренних клиентов;

Отсутствие формальности – любой ответственный исполнитель должен избегать формального подхода к поставленной задаче;

Ответственность – готовность ответственного исполнителя выполнять

все свои обязанности наилучшим образом.

1.4. Основными задачами внутриведомственного взаимодействия являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия внутренних клиентов с ответственным исполнителем в рамках решения задач внутриведомственных процессов в рамках бухгалтерского учета;

2) определение порядка взаимодействия по вопросам бухгалтерского учета в Службе;

3) формирование положительного опыта взаимодействия внутренних клиентов по вопросам бухгалтерского учета.

2. Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления бухгалтерского учета.

2.1. К жизненным ситуациям в рамках бухгалтерского учета Службы (далее – БУ) относятся:

- формирование фонда оплаты труда работников Службы;
- проведение инвентаризации имущественных и финансовых обязательств;
- выдача подотчетных сумм, возмещение расходов работникам Службы, в том числе выплаты командировочных расходов, приёмка первичных учетных документов и оформление авансовых отчетов работников Службы;
- принятие/выбытие на баланс/с баланса Службы товарно-материальных ценностей (далее – ТМЦ);
- принятие на бухгалтерский учет администрируемых доходов Службы;
- иные жизненные ситуации.

2.2. На основании соглашения о ведении бюджетного (бухгалтерского) учета и представлении отчетности о финансово-хозяйственной деятельности от 01.11.2012 ведение БУ Службы осуществляет Государственное казенное учреждение Астраханской области «Центр по исполнению смет доходов и расходов исполнительных органов Астраханской области».

2.3. Инвентаризация в Службе проводится на основании Методических указаний по инвентаризации имущества и финансовых обязательств (утверждены Приказом Минфина Российской Федерации от 13.06.1995 № 49). Постоянно действующая инвентаризационная комиссия из состава внутренних клиентов утверждается приказом руководителя Службы.

2.4. Информация о ТМЦ, пришедших в негодность по истечении срока годности, морально устаревших или испорченных направляется внутренним клиентом заведующему организационного сектора в форме служебной записки с визой руководителя структурного подразделения.

Информация о расходовании горюче-смазочных материалов (далее – ГСМ) предоставляется водителем Службы заведующему организационного сектора в форме отчета о расходовании ГСМ с предоставлением путевых

листов для дальнейшего оформления актов на списание в программном продукте «1:С Предприятие».

Решение о списании с учета ТМЦ, а также о принятии на учет ТМЦ принимают работники Службы, входящие в состав комиссии по поступлению и выбытию нефинансовых активов Службы. Заведующий организационным сектором оформляет акты о принятии на учет и акты на списание ТМЦ, как на бумажном носителе, так и в программном продукте «1:С Предприятие».

2.5. Для оформления решения о командировании копия приказа о командировании направляется ведущим экспертом отдела правового обеспечения заведующему организационным сектором в день его подписания.

Возмещение расходов, связанных со служебными командировками, осуществляется на основании постановления Правительства Российской Федерации от 13.10.2008 № 749 «Об особенностях направления работников в служебные командировки» по письменному заявлению внутреннего клиента на имя руководителя Службы. Ответственным работником Службы за формирование авансовых отчетов является заведующий организационным сектором.

2.6. С целью приобретения товаров, работ, услуг для нужд Службы выдача под отчет или компенсация денежных средств внутреннему клиенту осуществляется на основании его письменного заявления на имя руководителя Службы. Ответственным за предоставление отчетной документации (первичная учетная документация, подтверждающая расходы) является внутренний клиент (подотчетное лицо). Ответственным за формирование авансовых отчетов является заведующий организационным сектором.

2.7. При вынесении постановлений о назначении административных наказаний в виде административных штрафов информация направляется работниками Службы заведующему организационного сектора Службы путем предоставления оригинала постановления для сканирования в день его подписания. Дополнительно в электронном виде работниками Службы в день подписания постановления заполняется реестр административных наказаний (далее – реестр) на сетевом серверном хранилище Службы. Ежемесячно в срок до 5 числа реестр распечатывается и визируется внутренними клиентами в качестве подтверждения достоверности предоставляемой информации для дальнейшего учета, контроля за поступлением денежных средств на казначейский счет Службы и формирования бухгалтерской отчетности заведующим организационного сектора Службы.

2.8. При формировании потребности в фонде оплаты труда ведущий эксперт отдела правового обеспечения предоставляет данные обо всех кадровых изменениях в Службе заведующему организационного сектора Службы на бумажном носителе. Сверка по штатному расписанию, по формированию месячного денежного содержания работников Службы и

исполненным выплатам материальной помощи и единовременных выплат осуществляется ежемесячно в последний рабочий день месяца.

3. Получение обратной связи

3.1. В целях оценки эффективности взаимодействия с внутренним клиентом проводится онлайн-опрос клиентов, направленный на:

- оценку эффективности взаимодействия внутренних клиентов;
- сбор предложений по улучшению качества взаимодействия сотрудников Службы по вопросам ведения БУ;

3.2. Опрос клиентов проводится с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

3.3. Ссылка на анонимный опрос для клиентов об оценке удовлетворенности аспектами деятельности в Службе расположена на официальном сайте Службы в разделе: «Деятельность»/«Направление деятельности»/«Клиентоцентричность»/«Оценка удовлетворенности клиентов»/«Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области».

ПОРЯДОК
взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам
осуществления административно-хозяйственной деятельности

1. Общие положения, принципы, задачи взаимодействия с внутренними клиентами

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности (далее - Порядок), разработан на основании пункта 3.9.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в службе по тарифам Астраханской области (далее – Служба), утвержденного приказом Службы от 20.09.2023 № 274, в соответствии с Реестром межведомственных и внутриведомственных процессов службы по тарифам Астраханской области, утвержденным приказом Службы от 22.12.2023 № 358, и определяет порядок взаимодействия ответственных исполнителей Службы с внутренними клиентами.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и понятия:

Внутренний клиент – государственные гражданские служащие Службы, работники Службы, не являющиеся государственными гражданскими служащими Службы;

Ответственные исполнители – это сотрудник Службы, который отвечает за решение задач в рамках процессов по осуществлению административно-хозяйственной деятельности Службы (далее – АХД);

Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для внутреннего клиента возможность или необходимость взаимодействовать с ответственным исполнителем по вопросам АХД.

1.3. Основными принципами взаимодействия с внутренним клиентом являются:

Проактивность – это способность действовать авторитетно, предвидеть возможные проблемы и находить решения до того, как они возникнут;

Реагирование – обеспечение предоставления обратной связи на обращения/заявки внутренних клиентов, объяснение причин неудовлетворения обращений;

Отсутствие формальности – любой ответственный исполнитель должен

избегать формального подхода к поставленной задаче;

Ответственность – готовность ответственного исполнителя выполнять все свои обязанности наилучшим образом.

1.4. Основными задачами взаимодействия с внутренним клиентом являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия внутренних клиентов с ответственным исполнителем в рамках решения задач внутриведомственных процессов;

2) определение порядка взаимодействия по вопросам жизненных ситуаций;

3) формирование положительного опыта взаимодействия внутренних клиентов по вопросам осуществления АХД и иным вопросам, относящимся к деятельности Службы.

2. Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления АХД

2.1. К жизненным ситуациям в области осуществления АХД Службы относятся:

- необходимость в определении потребностей в товарно-материальных ценностях (далее – ТМЦ) работников Службы для осуществления их должностных обязанностей;

- заключение Службой контрактов на приобретение товаров, работ, услуг;

- обеспечение работников Службы ТМЦ для осуществления их должностных обязанностей;

- возникновение потребности в служебном транспорте у работников Службы для осуществления их должностных обязанностей;

- организация прохождения ежегодного медицинского осмотра (диспансеризации) работниками Службы;

- организация проведения субботников и иных общественных мероприятий;

- обеспечение работников Службы служебными удостоверениями;

- организация уничтожения документов с истекшим сроком хранения;

- организация архивирования документов с постоянным сроком хранения;

- иные жизненные ситуации.

2.2. При возникновении жизненных ситуаций в целях формирования обеспечения работников Службы необходимыми товарами, работами, услугами в целях создания условий для осуществления ими должностных обязанностей, взаимодействие между ответственным исполнителем и внутренним клиентом осуществляется в Службе следующим образом.

2.2.1. Приказы о нормативных затратах и об утверждении требований к закупаемым отдельным видам товаров, работ, услуг разрабатывается

заведующим организационного сектора Службы и утверждается руководителем Службы.

2.2.2. Определение потребности в ТМЦ осуществляется путем формирования заявок от структурных подразделений Службы до 31 января ежегодно, которые направляются на бумажном носителе с визой руководителя структурного подразделения в организационный сектор Службы. Реестр заявок формируется внутренними клиентами в электронном виде на сетевом серверном хранилище Службы.

2.2.3. Организация проведения закупок в целях обеспечения внутренних клиентов Службы товарами, работами, услугами осуществляется заведующим организационным сектором Службы в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».

Проекты контрактов Службы на приобретение необходимых товаров, работ, услуг (далее – Проект) подготавливает заведующий организационным сектором Службы. Отдел правового обеспечения осуществляет правовую и антикоррупционную экспертизу Проектов. Согласованный Проект направляется на подписание руководителю Службы.

2.3. Обеспечение работников Службы служебным транспортом осуществляет организационный сектор Службы.

При возникновении необходимости внутренние клиенты Службы подают заявку в устной или письменной форме на предоставление служебного автомобиля с водителем Службы не позднее чем за 1 день до даты поездки. При отсутствии водителя Службы на рабочем месте (отпуск, больничный или иное) заявка направляется заведующему организационного сектора Службы в письменной форме с резолюцией руководителя Службы не позднее чем за 3 дня до даты поездки (за исключением отдельных случаев, которые будут решаться в индивидуальном порядке).

2.4. При возникновении жизненной ситуации, при которой работникам Службы необходимо пройти ежегодный профилактический медицинский осмотр ведущий эксперт отдела правового обеспечения предоставляет данные о работниках Службы на бумажном носителе заведующему организационного сектора Службы для подготовки проекта контракта с медицинской организацией.

Работники службы проходят ежегодный профилактический медицинский осмотр согласно графику, согласованному с медицинской организацией, руководителем Службы и руководителями структурных подразделений Службы.

2.5. При необходимости уничтожения документации с истекшим сроком хранения работники Службы формируют документы для уничтожения и направляют реестр документов в организационный сектор Службы для последующего решения вопроса.

2.6. При необходимости обеспечения внутренних клиентов служебными

удостоверениями ведущий эксперт отдела правового обеспечения Службы предоставляет данные на бумажном носителе о работниках Службы заведующему организационного сектора Службы для последующего решения поставленной задачи.

3. Получение обратной связи

3.1. В целях оценки эффективности взаимодействия с внутренним клиентом проводится онлайн-опрос клиентов, направленный на:

- оценку эффективности взаимодействия внутренних клиентов;
- сбор предложений по улучшению качества взаимодействия сотрудников Службы по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;

3.2. Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

3.3. Ссылка на анонимный опрос для клиентов об оценке удовлетворенности аспектами деятельности в Службе расположена на официальном сайте Службы в разделе: «Деятельность»/«Направление деятельности»/«Клиентоцентричность»/«Оценка удовлетворенности клиентов»/«Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в службе по тарифам Астраханской области».