

**Отчет о разработке описания  
целевой модели процессов  
рассмотрения обращений и  
запросов в службе по  
тарифам Астраханской  
области**

**Целевая модель процессов рассмотрения обращений и запросов в службе  
по тарифам Астраханской области**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящая целевая модель процессов в рамках рассмотрения обращений и запросов, поступивших в службу по тарифам Астраханской области (далее – Служба) разработана во исполнение пункта 3.4.5 Плана мероприятий («Дорожной карты») Службы по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утверждённого приказом Службы от 20 сентября 2023 года № 274.

1.2. Настоящая целевая модель процессов в рамках рассмотрения обращений и запросов, поступивших в Службу (далее – Целевая модель) содержит описание целевого состояния процессов в рамках рассмотрения обращений и запросов, поступивших в Службу (вопросы, требующие проработки).

1.3. Цель внедрения Целевой модели — внедрение и применение принципов и стандартов клиентоцентричности в Службе.

1.4. Для целей настоящей Целевой модели используются следующие термины и определения:

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.

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.

обратная связь – система, позволяющая выявить отношение клиентов к обеспечению доступа к информации о деятельности Службы;

«карта болей» – проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента со Службой в различных формах, выявленная на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворённости при опросе;

## **II. Процессы рассмотрения обращений и запросов, поступивших в Службу**

2.1. Последовательность действий процесса рассмотрения обращений и запросов, поступивших в Службу приведена на рисунке 1.



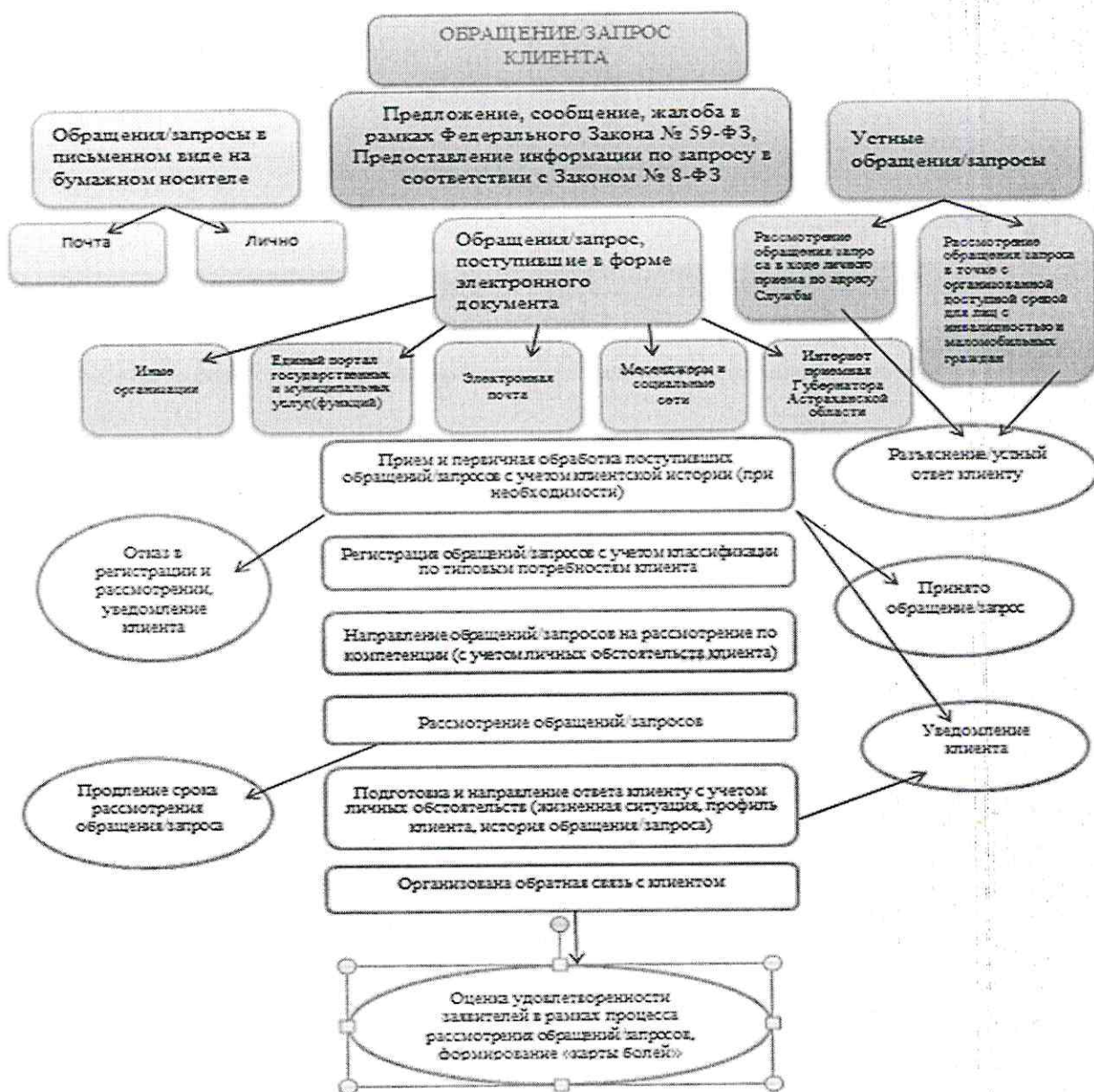


Рисунок 1

2.2 Возможность направления обращений и запросов клиентов поступают в Службу реализована по онлайн и оффлайн каналам связи.

2.2.1. Обращения или запросы клиентов в Службу направляются:

- на адрес электронной почты Службы [aslt@astrobl.ru](mailto:aslt@astrobl.ru);
- через официальный сайт Службы <https://tarif.astrobl.ru/>;
- через федеральную государственную информационную систему

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) <https://esia.gosuslugi.ru> через систему жилищно-коммунального хозяйства <https://my.dom.gosuslugi.ru>;

- через Единый портал посредством платформы обратной связи <https://pos.gosuslugi.ru>.

- через систему мониторинга сообщений пользователей в социальных сетях «Инцидент-менеджмент» <https://im.gosuslugi.ru>.

- в мессенджере Telegram [https://t.me/tarif\\_30](https://t.me/tarif_30);

- через официальные страницы в социальных сетях ВКонтакте (<https://vk.com/tarif30>) и Одноклассники (<https://ok.ru/tarif30>);

- через интернет-приемную Губернатора Астраханской области, направляются в Службу Управлением по работе с обращениями граждан Астраханской области посредством единой системе электронного документооборота (далее – ЕСЭД).

- через систему межведомственного документооборота;

- по почте на бумажном носителе на адрес 414000, г. Астрахань, ул. Кирова/ пер. Театральный, д. 19/4;

- в оффлайн формате на личном приеме клиентов руководителем Службы или уполномоченными на то лицами по адресу местонахождения Службы

- по каналу телефонной связи «Прямая связь» Правительства Астраханской области.

2.2.2. Запись на личный прием в Службу, осуществляется по телефонной связи по номеру телефона приемной Службы 8 (8512) 39-42-25.

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

2.3. При регистрации обращений и запросов:

- анализируется профиль клиента, история его обращений (если таковая имеется), запрашивается дополнительная информация о клиенте для уточнения спорных вопросов (если таковые имеются), с целью определения



жизненной ситуации и фактической потребности клиента;

- учитываются типовые потребности клиента и суть вопросов, содержащихся в обращении или запросе клиента для последующей классификации в ЕСЭД.

2.4. В Службе предусмотрен механизм приема и регистрации обращений или запросов клиентов с хроническими проблемами со здоровьем, людей ограниченно или временно нетрудоспособных, а также людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста.

2.5. В Службе реализована возможность рассмотрения обращений на личном приеме в точке с организованной доступной средой для лиц с инвалидностью и маломобильных граждан.

2.6. Рассмотрение обращений или запросов, поступивших в Службу, осуществляются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, а также нормативно-правовыми актами Астраханской области, за исключением обращений или запросов с отметкой «Контроль», «Особый контроль», «Оперативно» и «Срочно».

2.7. 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.

Ответственный исполнитель направляет клиенту ответ на обращение или запрос по тем каналам связи, которые удобны клиенту или доступны в процессе функционирования.

Клиенту предоставляется информация в понятных формулировках, легких для восприятия, с четким обоснованием, с учетом профиля клиентского сегмента.

2.8. При отсутствии компетенций у ответственных исполнителей Службы, а также у уполномоченных должностных лиц, на рассмотрение поступивших вопросов, содержащихся в обращении или запросе клиента,

данное обращение или запрос перенаправляется в организацию, в компетенции которой рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении или запросе.

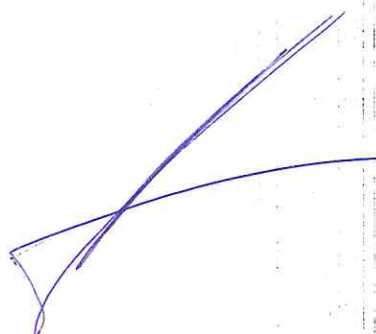
Уведомление о переадресации обращения или запроса осуществляется по тем каналам связи, которые доступны и удобны клиенту.

2.9. В Службе реализовано хранение и возможность предоставления клиенту истории его обращений или запросов и ответов на них.

2.10. В целях оценки удовлетворенности клиента Службы проводятся анонимные онлайн-опросы, направленные на анализ карты болей и на повышение удовлетворенности клиента в рамках рассмотрения обращений и запросов.

Клиенту доступны ссылки на прохождение онлайн-опросов на официальном сайте Службы <https://forms.yandex.ru/u/66332f30eb614684276f47f9/>.

Руководитель службы



А.А. Свиридов