

Перечень точек взаимодействия ГКПТУ Свердловской области «ОПС СО № 18» в рамках взаимодействия с внешними и внутренними клиентами

№ п/п	Направление деятельности учреждения	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществление взаимодействия с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	Рассмотрение и обращение запросов	Прием и рассмотрение обращений и запросов, поступающих в учреждение	Место принятия корреспонденции в здании учреждения	Получение информации клиентом, подачи письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе	Взаимодействие в офлайн-точке
			Место проведения личного приема в здании учреждения	Получение консультации клиентом, подачи письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе, подача устного обращения	Взаимодействие в офлайн-точке

			<p>Телефон 8-34375-93-1-80</p>	<p>Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации о ходе рассмотрения обращения</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
			<p>Электронная почта gbptusootryad18@mail.ru</p>	<p>Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение и переадресация письменных обращений клиентов в формате электронных документов</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
2	Обеспечение доступа к	Информирование о	Место принятия	Получение	Взаимодействие в

деятельности учреждения	деятельности учреждения по запросам внешних клиентов	корреспонденции в учреждении	информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	офлайн-точке
		Место проведения личного приема в здании учреждения	Получение консультации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
		Проведение рабочих встреч. Тел. 8-34375-93-404	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
		Телефон 8-34375-93-1-80	Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения сообщения	Взаимодействие в офлайн-точке

		Информирование о деятельности учреждения через интернет-ресурсы	Официальный сайт учреждения	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта gbptusootryad18@mail.ru	Подача письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Страница в социальных сетях «В контакте»	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Единая информационная система в сфере закупок	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
3	Взаимодействие с внутренним клиентом	Прием на работу в учреждение	Официальный сайт учреждения	Получение информации клиентом, получение форм	Взаимодействие в цифровой точке

			документов, направление письменного обращения клиентом	
		Электронная почта gbptusootryad18@mail.ru	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		Телефон 8-34375-93-2-13	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
		Места приема работниками группы кадров учреждения	Предоставление клиентом документов, получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
	Увольнение с	Телефон	Получение	Взаимодействие в

		работы	8-34375-93-2-13	информации клиентом, получение консультации клиентом	офлайн-точке
			Электронная почта gbptusootryad18@mail.ru	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Места приема работниками группы кадров учреждения	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	Взаимодействие в офлайн-точке
4	Сопровождение процесса технического обеспечения и обслуживание мероприятий по вопросам	Консультирование, связанное с обслуживанием программных	Телефон 8-34375-93-1-80	Получение информации, консультирование клиентов	Взаимодействие в офлайн-точке

	информационно-технического обеспечения	обеспечений	Электронная почта gbptusootryad18@mail.ru	Получение информации, консультирование клиентов	Взаимодействие в цифровой точке
5	Взаимодействие с клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	Организация работы по вопросам начисления заработной платы	Телефон 8-34375-93-1-05	Получение информации, консультации клиентов по начислению заработной плат, выдача справок по заработной плате	Взаимодействие в офлайн-точке
			Бухгалтерия учреждения	Получение документов от клиентов, запросов и справок в письменном виде	Взаимодействие в офлайн-точке
6	Взаимодействие с клиентом по вопросам административно-хозяйственной деятельности	Определение потребности, составление описания объекта закупки	Телефон 8-34375-93-1-80	Получение информации клиентом по описанию объекта закупки	Взаимодействие в офлайн-точке
		Организация проведения закупок по закону № 44-ФЗ	Единая информационная система в сфере закупок	Получение информации клиентом об опубликовании	Взаимодействие в цифровой точке

				закупок	
		Исполнение государственных контрактов, заключенных в рамках поданных заявок	Места приема в здании учреждения	Предоставление клиентом документов в письменном виде, подтверждающих исполнение государственных контрактов	Взаимодействие в офлайн-точке

Заместитель начальника



А.С. Злобин