

УТВЕРЖДАЮ

И.о. начальника ГКПТУ СО

«Отряд противопожарной службы
Свердловской области № 18»

Д.А. Шалягин

« 26 » 02 2024 г.

**Порядок
ведения ГКПТУ Свердловской области «ОПС СО № 18» перечня точек
взаимодействия с внешним и внутренним клиентом**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру ведения министерством перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее - Перечень).

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия учреждения с внешними и внутренними клиентами;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия с клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Используемые понятия и определения:

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с учреждением с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент – граждане Российской Федерации, юридические лица;

внутренний клиент – работники учреждения, работники подведомственных подразделений;

точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в учреждении;

офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с учреждением;

цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с учреждением на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется и утверждается начальником ГКПТУ СО «ОПС СО № 18».

Перечень размещается на официальном сайте учреждения в разделе «Документы».

2.2. Структура перечня точек взаимодействия содержит в себе следующие сведения о направлениях деятельности учреждения:

- рассмотрение обращений и запросов,
- обеспечение доступа к информации о деятельности,
- взаимодействие с внутренним клиентом.

В рамках каждого направления деятельности указывается наименование конкретных видов деятельности учреждения:

1) наименование вида деятельности по рассмотрению обращений и запросов,

- рассмотрение письменных обращений и запросов внешних клиентов,
- рассмотрение устных обращений и запросов внешних клиентов,

2) наименование вида деятельности по обеспечению доступа к информации о деятельности учреждения,

- информирование о деятельности по запросам внешних клиентов (посредством телефонной связи),

- информирование о деятельности через интернет-ресурсы (размещение информации на официальном сайте, в социальных сетях),

- информирование о деятельности учреждения на информационных стендах в ГКПТУ СО «ОПС СО № 18».

3) наименование вида взаимодействия с внутренним клиентом учреждения:

кадровая работа (прием на работу, сопровождение процесса работы, увольнение с работы);

- ведение бухгалтерского учета (организация работы по передаче имущества, организация работы по вопросам начисления заработной платы);

- осуществление административно-хозяйственной деятельности (определение потребности, составление описания объекта закупки, организация проведения закупок, исполнение государственных контрактов, заключенных в рамках поданных заявок).

Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа положений ненормативных (внутренних) правовых актов, контрактов, соглашений, описаний целевых состояний и иных документов, содержащих требования, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия учреждения с клиентами.

Учреждение взаимодействует с клиентом посредством:

- подачи обращения, заявления, запроса, документов, жалобы с клиентом;
- получение информации клиентом;
- получение консультации клиентом;
- получение форм документов клиентом;
- получение клиентом информации о ходе рассмотрения обращения, заявления, запроса, документов, жалобы;
- получение клиентом результата, ответа, разъяснения;
- предоставление клиентом обратной связи;
- иные взаимодействия.

2.3. В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию — указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия).

3. Порядок ведения Перечня

3.1. В случае необходимости в содержание Перечня вносятся изменения путем исключения, добавления или изменения строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне). Актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте учреждения не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

3.2. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение ГКПТУ СО «ОПС СО № 18», ответственное за процесс.

3.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- 1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов учреждения (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов учреждения) услуг, функций, сервисов;
- 2) изменения вида точки взаимодействия;
- 3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

3.4. Вносимые изменения в Перечень подлежат согласованию с руководителем структурного подразделения учреждения, ответственным за процесс, заместителем начальника отряда, курирующем направление деятельности и заместителем начальника отряда, ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в учреждении.

Заместитель начальника отряда



А.С. Злобин