

## **Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» (далее - Порядок, Агентство) разработан в целях определения стандартов по работе с внешними клиентами (далее - клиент), а также повышения уровня удовлетворенности клиентов за счет удовлетворения их ключевых потребностей:

- возможность выбора клиентом удобного канала взаимодействия с Агентством и минимизация издержек при осуществлении такого взаимодействия;
- возможность обращения клиента за помощью, поддержкой, консультацией уполномоченному сотруднику при взаимодействии с Агентством;
- возможность клиента оставить обратную связь и получить результат по итогам ее рассмотрения Агентством.

1.2. Порядок устанавливает последовательность процедур при рассмотрении обращений и запросов (далее - обращения), относящихся непосредственно к компетенции Агентства, поступающих в учреждение с использованием клиентами точек взаимодействия Агентства.

1.3. Для целей применения Порядка используются следующие термины и определения:

**клиент** - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Агентством с целью удовлетворения своих потребностей;

**внешний клиент** - гражданин Российской Федерации, лицо без гражданства, лицо с двойным гражданством, иностранный гражданин, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Агентством;

**потребность клиента** - необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения услуг, функций (сервисов);

**функция** - определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Агентством, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом;

**сервис** - функция или часть функции, направленная на улучшение опыта взаимодействия клиента с Агентством;

**точки взаимодействия** - официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, контакт-центры, места приема клиентов, уполномоченных на взаимодействие;

**обращение** - направленные в Агентство в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, запрос информации о деятельности Агентства, а также предложение, заявление, жалоба, поступившие в ходе личного приема;

**запрос** - обращение о предоставлении информации о деятельности Агентства (далее также - обращение);

**исполнитель** - сотрудник Агентства, непосредственно осуществляющий подготовку ответа на обращение, и/или действия по устранению проблемы, изложенной в обращении или запросе;

**клиентоцентричный подход** - подход в государственном и муниципальном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания;

**уровень клиентоцентричности** - измеримая оценка степени внедрения клиентоцентричного подхода в Агентстве.

1.4. Основными правовыми основами взаимодействия с клиентом являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ);

Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий», утвержденное приказом ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий» от 19.10.2022 № 524/07-17/270;

Настоящий порядок и иные локальные нормативные акты Агентства.

1.5. Основными принципами взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений являются:

доступность - каждый клиент имеет равный доступ к функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей;

открытость - взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, наличие обратной связи и понимание потребностей клиента;

прозрачность - информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;

реагирование - обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращение клиента;

удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

## **2. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентом**

2.1. Взаимодействие Агентства с клиентом при рассмотрении обращений и запросов осуществляется в рамках следующих процессов:

прием и регистрация обращений и запросов;

определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов;

переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции) и уведомление о переадресации обращения по компетенции;

рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них;

личный прием граждан;

контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

2.2. Обращения и запросы направляются (подаются) клиентом в Агентство посредством:

отправления электронного обращения на электронную почту Агентства: [as420350@mail.ru](mailto:as420350@mail.ru);

отправления электронного обращения при помощи платформы обратной связи федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ПОС);

почтового отправления письменного обращения по адресу: 677000, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Курашова, д.1/1;

личной либо через доверенных лиц подачи письменного обращения в приемную по адресу: г.Якутск, ул. Курашова, д.1/1, каб. 33;

подачи письменного обращения через курьерскую службу многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои документы»;

2.3. Регистрация поступившего в Агентство обращения клиента как физического лица (кроме ПОС) осуществляется в блоке обращений граждан в информационной системе «Единая система электронного документооборота» (далее – ЕСЭД).

2.4. Регистрация поступившего в Агентство обращения клиента как юридического лица осуществляется в блоке служебной корреспонденции ЕСЭД.

2.5. Обращения классифицируются в ЕСЭД по теме и содержанию и подлежат обязательному рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ.

2.6. Ответ на обращение клиента, зарегистрированный в ЕСЭД, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Агентство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Агентство в письменной форме, а также иным способом, указанным клиентом в обращении.

2.7. Уведомление о переадресации обращения клиента, зарегистрированное в ЕСЭД, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Агентство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Агентство в письменной форме, а также иным способом, указанным клиентом в обращении.

2.8. Личный прием граждан директором Агентства либо уполномоченным лицом осуществляется по адресу: г. Якутск, ул. Курашова, д.1/1, каб. 33 (каб.27), в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым приказом Агентства, по предварительной записи.

Предварительная запись на личный прием граждан осуществляется секретарем руководителя Агентства (далее – секретарь) на основании письменного или устного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием и сути вопроса, требующего решения.

### **3. Общие требования к взаимодействию с клиентом**

3.1. Ответ на обращение клиента дается с учетом требований законодательства и права клиента на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

3.2. Если в обращении недостаточно информации, необходимой для подготовки мотивированного ответа по существу поставленного вопроса, исполнитель обеспечивает получение дополнительных сведений от клиента в рабочем порядке посредством телефонной связи.

3.3. В зависимости от ситуации, описанной клиентом, ответ должен быть подготовлен так, чтобы клиент мог понять, что его вопрос: уже решен; будет решен в определенные сроки; может быть решен, но точных сроков нет; не может быть решен.

3.4. Результат рассмотрения обращения клиента необходимо предоставлять в понятных формулировках, с обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с представленным результатом.

3.5. В первом абзаце ответа указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения в Агентство, наименование рассмотренного вопроса.

3.6. Текст ответа на обращение оформляется четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

3.7. Недопустимо наличие в ответе на обращение клиента: орфографических, стилистических, пунктуационных ошибок; архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии; сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования; негативной тональности, оскорбительных оборотов.

### **4. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами**

4.1. Клиенты с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка вправе написать обращение или запрос при посещении Агентства, используя размещенные в приемной образцы предложений, заявлений (в том числе с просьбой о личном приеме), жалоб.

При этом секретарем, в компетенцию которого входит прием письменных обращений, может оказываться клиентам помощь консультационного характера в рамках должностных обязанностей

в соответствии с должностной инструкцией.

4.2. При наличии особых обстоятельств у клиента (жизненная ситуация, профиль клиента, история обращений клиента) возможно установление особых сроков рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента в порядке приоритизации.

4.3. Лица с ограниченными возможностями здоровья имеют право на личный прием директором Агентства либо уполномоченным лицом в первоочередном порядке.

## **5. Организация обратной связи с клиентом**

5.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношений внешних клиентов к действующим механизмам приема, регистрации, переадресации и рассмотрения обращений, подготовки и отправки ответов на обращения и запросы в целях повышения уровня клиентоцентричности.

5.2. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений клиентов, направленных в Агентство посредством точек взаимодействия, указанных в пункте 2.2 настоящего Порядка, а также посредством участия в опросах, размещенных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет).

Ответ на обращение клиента размещается на бланке Агентства с указанием в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа следующих реквизитов:

фамилия, имя и отчество (полностью), номер служебного телефона исполнителя (отметка об исполнителе может дополняться наименованием структурного подразделения Агентства, должности);

ссылка на форму обратной связи «Оценка удовлетворенности рассмотрением обращений и запросов в ГКУ РС(Я) «Агентство субсидий», размещенную на официальном сайте Агентства в сети Интернет.

Например:

Иванов Иван Иванович,

Отдел по работе с физическими лицами,

Ведущий экономист,

(4112) 509-000,

Ссылка на отзыв: \_\_\_\_\_

5.3. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения ответа на обращение клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону, указанному в ответе на обращение.

5.4. При ответе на телефонный звонок сотрудник Агентства:

подробно, в вежливой форме информирует клиента по интересующим его вопросам. При этом сотрудником Агентства должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе не должны проследиваться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента; речь должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии;

в случае поступления от клиента дополнительных вопросов, по тематике не связанных с сутью рассмотренного обращения, и отсутствия у сотрудника, ответившего на звонок, соответствующих компетенций, необходимо определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такие вопросы, и переключить обратившегося клиента на другого сотрудника, предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом (количество телефонных переключений не должно превышать двух), либо сообщить клиенту телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, а также клиенту может быть предложено изложить суть вопроса в письменной форме.

5.5. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с режимом работы Агентства и должностных лиц.

В целях удовлетворения потребностей большего числа клиентов средняя продолжительность ответа на телефонный звонок не должна превышать 5 минут.

5.6. Для консультирования клиентов по вопросам, не требующим осуществления мероприятий по сбору, обработке, обобщению или анализу интересующей клиента информации, а именно:

- о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов;
- о реквизитах, исполнителе и статусе рассмотрения обращений и запросов, направленных клиентом в Агентство;
- о полномочиях Агентства, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- о порядке проведения личного приема клиентов должностными лицами;
- об организационных вопросах при подготовке личного приема;
- о порядке обжалования действий (бездействия), решений должностных и уполномоченных лиц;

иным вопросам справочного характера в сфере рассмотрения обращений и запросов, предусмотрена телефонная связь по номеру:

(4112) 509-530 (приемная) - для клиентов как физических лиц;

8-800-222-50-70 (контакт-центр) - для клиентов как физических лиц;

(4112) 509-534 (отдел по работе с юридическими лицами) - для клиентов как юридических лиц.

Режим работы приемной: ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 9.00 до 17.12, перерыв с 13.00 до 14.00.

Режим работы Агентства: ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

## **6. Формы и сроки контроля**

6.1. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ по существу.

6.2. Решение об исполнении обращения принимает должностное лицо, поставившее его на контроль (в случае установления контроля), либо должностное лицо, подписывающее ответ. Соответствующая информация вносится в ЕСЭД.

6.3. Формой контроля за выполнением сотрудниками структурных подразделений настоящего Порядка является мониторинг и анализ уровня удовлетворенности клиентов, проводимый на основании результатов опроса.