|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕк приказу министерства экономического развития Новосибирской областиот «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г. № \_\_\_ |

**ПОРЯДОК**

**взаимодействия с внешним клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области**

1. Настоящий Порядок разработан в целях внедрения клиентоцентричного подхода, повышения уровня удовлетворенности внешних клиентов, а также обеспечения доступа к информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области (далее – Порядок).

2. В Порядке используются следующие термины и определения:

2) внешний клиент - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с министерством, подведомственными ему организациями (далее - организации) с целью удовлетворения своих потребностей;

3) внутренний клиент - государственный гражданский служащий министерства, а также сотрудник министерства, замещающий должность, не относящуюся к должностям государственной гражданской службы Новосибирской области;

4) структурное подразделение - подразделение министерства, которое представляет собой группу внутренних клиентов, осуществляющих свою деятельность в рамках определенного направления или функции, или в соответствии с установленной компетенцией соответствующих полномочий министерства;

5) коммуникация - процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов - основной фактор взаимодействия внутренних и(или) внешних клиентов;

6) сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при оказании мер государственной поддержки, осуществлении государственных функций;

7) точка взаимодействия – цифровые/офлайн точки взаимодействия с клиентом посредством официальных каналов взаимодействия, которые утверждены приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области».

3. Взаимодействие с внешними клиентами в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства осуществляется в точках взаимодействия, утвержденных приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области».

4. Взаимодействие при предоставлении мер государственной поддержки должно обеспечивать формирование у внешнего клиента положительного опыта вне зависимости от канала такого взаимодействия.

5. Актуализация информации на официальном сайте министерства осуществляется в соответствии с положениями приказа министерства от 28.07.2023 № 105 «Об организации размещения информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области и подведомственных ему государственных учреждений Новосибирской области на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Взаимодействие через социальные сети и мессенджеры.

6.1 Размещение информации по инициативе министерства.

Размещение информации о деятельности министерства осуществляется на официальной странице министерства в социальной сети «ВКонтакте», «Одноклассники» и в официальном канале министерства в мессенджере «Телеграм», а также на иных медиаресурсах, где предусмотрено размещение информации о деятельности министерства (далее совместно - Официальные страницы).

6.2. Предоставление информации о деятельности министерства в ответ на сообщения внешнего клиента.

6.2.1 Взаимодействие с внешним клиентом должно инициироваться в случае размещения таким клиентом в социальной сети сообщения или комментария по вопросу, относящемуся к компетенции министерства.

6.2.2. Порядок и сроки подготовки ответа сотрудниками структурного подразделения на сообщение внешнего клиента определены в Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве экономического развития Новосибирской области, утвержденной приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 25.11.2019 № 122 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве экономического развития Новосибирской области».

6.2.3. Основными этапами взаимодействия министерства с внешними клиентами посредством каналов связи должны быть:

- оперативный анализ потребностей внешнего клиента;

- подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении: в случае невозможности представить краткий ответ - направление просьбы о переходе в удобные для внешнего клиента каналы связи для выяснения дополнительной информации.

6.2.4. Ответы на сообщения или комментарии внешних клиентов в социальных сетях должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

6.2.5. При коммуникации с внешними клиентами в социальных сетях допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с внешними клиентами.

6.2.6. Структурными подразделениями должны разрабатываться и своевременно актуализироваться базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии внешних клиентов.

10. Контроль за выполнением сотрудниками структурных подразделений настоящего Порядка осуществляется руководителями структурных подразделений, осуществляющих взаимодействие с внешним клиентом в соответствии с настоящим Порядком.

11. Формой контроля за выполнением сотрудниками структурных подразделений Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности внешних клиентов в соответствии с опросом по оценке удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности министерства по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Приложение № 1

взаимодействия с внешним клиентом

в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства экономического развития Новосибирской области

**ФОРМА**

**опроса для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства**

**БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ (заполняется автоматически частично или полностью)**

1. (11)[[1]](#footnote-2). Министерство экономического развития Новосибирской области

2. (12).\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(Муниципальный район или городской округ)*

3. (13). \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(Дата и время получения услуги / заполнения анкеты)*

**БЛОК 2. ОЦЕНКА ДОСТУПНОСТИ, СОСТАВА И КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИИ**

4. (21). Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены доступностью, составов и качеством информации в целом о деятельности ведомства:

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

5. (22). Какими источниками Вы пользуетесь для получения информации о деятельности ведомства и как часто Вы ими пользуетесь (ПЕРЕЧЕНЬ источников информации уточняется ведомством)

5.1. (22.1). Официальный сайт ведомства

5.2. (22.2). Телеграм-канал ведомства

5.3. (22.3). Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»

5.4. (22.4). Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

1. Пользуюсь постоянно

2. Пользуюсь время от времени

3. Вообще не пользуюсь

6. (23). Оцените, пожалуйста, насколько просто или сложно найти необходимую информацию о ведомстве на следующих ресурсах. Оцените по шкале от 1 до 5, где 1

очень сложно

вообще нет нужной информации;

очень легко найти нужную информацию. (*Оценка ставится по каждой строке).*

6.1. (23.1). Официальный сайт ведомства

6.2. (23.2). Телеграм-канал ведомства

6.3. (23.3.) Страница ведомства в социальной сети «ВКонтакте»

6.4. (23.4.) Страница ведомства в социальной сети «Одноклассники»

*Оценка от 1 до 5*

В случае, если оценка по вопросам 6.1.- 6.4. (23.1. – 23.4.) составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается следующий вопрос: Уточните, пожалуйста, какую конкретно информацию Вы не нашли или в чем именно состояло неудобство поиска информации. Впишите.

1. Нумерация в скобках предназначена для внесения ответов внешнего клиента, заполнившего анкету обратной связи на бумажном носителе, на платформу обратной связи структурным подразделением министерства экономического развития Новосибирской области, уполномоченным по внедрению клиентоцентричности в министерстве экономического развития Новосибирской области. [↑](#footnote-ref-2)