УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

взаимодействия с клиентом в

департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области

1. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия с клиентами в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент) в целях обеспечения клиентоцентричности при взаимодействии сотрудников департамента с клиентами во всех точках взаимодействия, а именно:

 при предоставлении государственных услуг департамента;

при рассмотрении обращений и запросов;

при обеспечении доступа к информации о деятельности департамента;

при взаимодействии с внутренним клиентом;

при взаимодействии с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;

при взаимодействии с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;

при взаимодействии с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности;

при взаимодействии с внутренним клиентом по вопросам управления государственным имуществом.

2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с департаментом с целью удовлетворения заявленных потребностей;

сообщение – комплексное понятие, включающее в себя заявления, письма, запросы, предложения и иные виды обращений, составленных в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа;

скрипт – описание примерного сценария для разговора между сотрудником

консультационной линии департамента и обратившимся на консультационную линию департамента лицом в той или иной ситуации.

I. Общие требования

3. При обращении в департамент независимо от канала обращения клиентам должна предоставляться возможность выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации.

В случае, если действующим законодательством предусмотрен единственный обязательный канал взаимодействия для коммуникации с клиентом, ему должна быть предложена возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал взаимодействия для коммуникации.

4. Департамент обеспечивает хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению в течение пяти лет (далее – история взаимодействия).

В историю взаимодействия включаются все случаи взаимодействия клиента с департаментом во всех точках взаимодействия.

По запросу клиента ему предоставляется вся история взаимодействия.

II. Письменное взаимодействие

5. Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с клиентами, в которых используется коммуникация в письменном виде, в том числе, при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, результатов предоставления государственных услуг, направления запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

6. Вся письменная коммуникация должна осуществляться в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

7. Все виды коммуникаций в письменном виде, поступающие в департамент, через любую точку взаимодействия и требующие ответа по существу, классифицируются по теме обращения и по типовым потребностям клиентов.

8. Каждое поступающее сообщение рассматривается на предмет срочности.

Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе, с учетом профиля клиента или истории его обращений), требуют оперативного ответа, и, в случае направления ответа по существу в максимально допустимый по законодательству Российской Федерации срок, такой ответ теряет свою ценность для клиента.

Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием письма и не должен превышать пяти рабочих дней с даты поступления.

9. В случае, если поступающее сообщение содержит оскорбления и (или) нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников департамента, такие сообщения не рассматриваются по существу, а клиенту в течение одного рабочего дня после получения такого сообщения направляется уведомление о недопустимости подобного поведения.

10. В течение 24 часов после получения сообщения (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) клиенту направляется первичный ответ, в котором содержится подтверждение, что сообщение получено и зарегистрировано, а также указывается срок, в течение которого клиенту будет направлен ответ по существу рассмотрения сообщения.

В первичном ответе клиенту предлагается оценить качество его клиентского опыта при направлении сообщения и указывается ссылка для оценки качества.

Результаты оценки обрабатываются согласно Единому порядку сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, являющемуся приложением № 1 к протоколу заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024.

11. Уведомление о переадресации сообщения клиента направляется по выбранному клиентом каналу взаимодействия.

В случае, если действующим законодательством предусмотрен обязательный канал взаимодействия для направления уведомлений о переадресации и клиент указал дополнительный (опциональный) канал взаимодействия для коммуникации, то такое уведомление дублируется по выбранному клиентом дополнительному (опциональному) каналу взаимодействия для коммуникации.

12. Сотрудник департамента - исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента.

В случае необходимости, сотрудник департамента - исполнитель связывается с клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных клиентом при направлении сообщения, в рабочие часы департамента.

13. При подготовке ответа на сообщение сотрудник департамента использует материалы базы знаний, организованной в соответствии с разделом IV «База знаний» настоящего Порядка.

14. В случае, если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности клиента (в том числе, при предоставлении государственных услуг, ответов на обращения и запросы граждан и т.д.), основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от клиента обращения к каким-либо правовым актам для понимания таких оснований.

15. Ответ на сообщение клиента направляется по выбранному клиентом каналу взаимодействия.

В случае, если действующим законодательством предусмотрен обязательный канал взаимодействия для направления ответа и клиент указал дополнительный (опциональный) канал взаимодействия для коммуникации, то такой ответ дублируется по выбранному клиентом дополнительному (опциональному) каналу взаимодействия для коммуникации.

16. При направлении завершающей письменной коммуникации в рамках взаимодействия с клиентом (например, ответ по существу на обращение, предоставление запрошенной информации в ответ на запрос, направление результата предоставления государственной услуги и т.д.) указывается ссылка на прохождение опроса об уровне удовлетворенности взаимодействия с департаментом.

III. Консультационная линия

17. Консультационная линия департамента используется для справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов департамента по вопросам, в том числе:

времени и порядка работы департамента;

порядка и особенностей предоставления государственных услуг департамента, в том числе, статуса рассмотрения заявлений на предоставление государственных услуг департамента, сроков рассмотрения заявлений, перечня необходимых документов;

порядка и статуса рассмотрения сообщений.

18. Консультационная линия департамента реализуется посредством телефонной связи по номерам:

238-60-02, 238-60-62 (приемная);

238-60-06, 238-60-08 **(отдел финансового обеспечения);**

238-60-10, 238-60-12 **(отдел контроля использования имущества и ведения дел об административных правонарушениях);**

238-60-51, 238-60-52 (отдел приватизации и учета имущества);

238-60-17, 238-60-19 (юридический отдел);

238-60-21, 238-60-25 (отдел организационной и кадровой работы);

238-60-34, 238-60-35 (отдел земельных отношений);

238-60-58, 238-60-40 (отдел управления имуществом);

238-60-55, 238-60-61 (отдел обеспечения доходов);

238-60-64, 238-60-69 (отдел реализации перераспределенных полномочий по распоряжению земельными участками).

19. Время работы консультационной линии департамента с 9:00 до 18:00 с понедельника по четверг, с 9:00 до 17:00 в пятницу, за исключением выходных и нерабочих праздничных дней.

20. Сотрудники департамента, впервые приступающие к работе на консультационной линии департамента, проходят обучение.

Обучение проходят все сотрудники департамента, работающие с консультационной линией департамента, в случае появления новой государственной услуги или функции, осуществляемой департаментом.

Не реже чем раз в два года проводится плановое обучение сотрудников департамента, работающих на консультационной линии департамента.

Организация обучения осуществляется начальником структурного подразделения департамента, в котором работает сотрудник, работающий на консультационной линии департамента.

21. При ответе на звонок, поступающий на консультационную линию департамента, сотрудник департамента использует скрипты приветствия, при завершении разговора – скрипты прощания, расположенные в Базе знаний.

22. При разговоре с клиентом сотрудником департамента должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами.

В голосе сотрудника департамента не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента.

Речь сотрудника департамента должна быть грамотной, среднего темпа, без использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

23. Предоставление консультации включает этап определения потребности клиента.

На этом этапе логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

24. Ответ сотрудника департамента должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента.

25. Для предоставления консультаций (ответа на вопрос) сотрудник департамента использует релевантные материалы, содержащиеся в Базе знаний, в том числе, перечень наиболее часто задаваемых вопросов с ответами на них, шаблоны ответов на частые или типовые обращения и примеры решений управленческих и рабочих задач.

26. В случае, если сотрудник департамента не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего сотрудника департамента, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и переключить входящий звонок на него, предварительно уведомив об этом звонящего.

Общее количество переключений на других сотрудников департамента в рамках одного звонка не должно превышать двух.

27. В случае, если ответ на вопрос не может быть дан или предоставление консультации не может быть осуществлено в режиме реального времени (например, если требуется запросить информацию у структурного подразделения

департамента или иного государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Новосибирской области), сотрудник должен:

1) запросить у обратившегося клиента контактные данные (номер телефона) для предоставления ответа;

2) сообщить о сроках подготовки ответа и уточнить у обратившегося клиента удобные интервалы времени для принятия звонка;

3) завершить разговор согласно скрипту в Базе знаний;

4) после завершения разговора получить требуемую информацию;

5) связаться с обратившимся клиентом по оставленным им контактным данным и передать требуемую информацию.

28. При поступлении звонка на консультационную линию департамента сотрудник департамента не должен выполнять какие-либо действия за внешнего клиента (заполнять формы документов, вести переговоры с третьими лицами от имени клиента и т.д.).

29. Если вопрос не относится к полномочиям департамента, сотрудник департамента должен сообщить об этом клиенту и указать контактные данные государственного органа, органа местного самоуправления муниципального образования Новосибирской области, в полномочия которого входит предоставление консультаций по такому вопросу.

30. После завершения консультации сотрудник департамента должен предложить клиенту ответить на вопросы:

1) «Получен ли ответ на Ваш вопрос?» (ответы: «да» / «нет»);

2) «Оцените качество работы консультанта» (ответы: «удовлетворен» / «частично удовлетворен» / «не удовлетворен»).

IV. База знаний

31. База знаний - хранилище информационных и методических материалов, необходимых для оказания консультационной помощи клиенту, размещенное на M:\FromChange, в целях сокращения времени на поиск необходимой информации и обеспечения быстрого получения клиентами ответов на типовые вопросы, а также последовательности в решениях и при коммуникации с клиентами.

32. База знаний должна содержать в структурированном виде материалы в отношении всех функций департамента.

33. Ответственными за заполнение соответствующих разделов Базы знаний являются структурные подразделения департамента, ответственные за реализацию соответствующих функций департамента.

34. База знаний включает:

перечень нормативных правовых актов, регламентирующих осуществление соответствующей функции департамента;

должностные инструкции сотрудников департамента, осуществляющих соответствующие функции департамента;

перечень часто задаваемых вопросов касательно соответствующих функций деятельности департамента в целом, с ответами на них;

шаблоны ответов на частые или типовые обращения и (или) запросы клиентов;

примеры решений управленческих и рабочих задач;

контактные данные для получения консультации внешними клиентами;

иные материалы по усмотрению соответствующего структурного подразделения департамента.

35. Актуализация Базы знаний осуществляется структурными подразделениями департамента (в своей части) не реже одного раза в месяц.

Актуализация Базы знаний заключается в проверке необходимости внесения изменений в Базу знаний с учетом изменения законодательства Российской Федерации и Новосибирской области, результатов сбора обратной связи от внешних клиентов, при выявлении сотрудниками департамента часто задаваемых вопросов, которые отсутствуют в Базе данных, появлении однотипных обращений и запросов клиентов или новых решений управленческих и рабочих задач.

V. Личное посещение

36. Запись клиентов для личного посещения департамента осуществляется по телефону 238-60-02.

37. При записи на личное посещение клиенту предоставляется выбор подходящего ему периода времени из числа доступных.

38. При записи на личное посещение клиенту предлагается направить напоминание о предстоящей записи за сутки и (или) за два часа до наступления времени, на которое он записан.

В случае, если направление напоминания о предстоящем личном посещении предусмотрено действующим законодательством, клиенту предлагается вариант продублировать такое напоминание также и по дополнительному (опциональному) каналу взаимодействия.

39. При записи на личное посещение клиенту сообщается информация о расположении точки личного посещения и о том, как до нее можно добраться.

40. Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение в любой момент времени посредством сайта департамента по телефону 238-60-02.

41. Сотрудники департамента, непосредственно взаимодействующие с клиентами в точке личного посещения, должны соблюдать правила профессионального обслуживания клиентов, к которым относятся вежливость, доброжелательность, честность и добросовестность в работе, обеспечение эмоционального комфорта клиентов, выдержанное (корректное) поведение, уважение мнения клиента, оперативность и качество обслуживания, сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов, готовность разобраться в возникшей ситуации.

42. По результатам личного посещения клиенту предлагается оценить опыт такого личного посещения.