|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНприказом министерства экономического развития Новосибирской областиот «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_\_ |

**ПОРЯДОК**

**взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области**

1. Порядок взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области (далее – Порядок) разработан во исполнение пункта 3.2.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 28.09.2023 № 132 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности» в соответствии со Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными Протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1 для повышения уровня удовлетворенности внешних клиентов при взаимодействии с министерством экономического развития Новосибирской области (далее – министерство) в рамках предоставления мер государственной поддержки.

2. В Порядке используются следующие термины и определения:

1) внешний клиент – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее с министерством самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения потребностей;

2) мера государственной поддержки – мероприятия, направленные на развитие и стимулирование деловой активности физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей в соответствии с действующим законодательством;

3) канал взаимодействия – средства связи, с помощью которых осуществляется взаимодействие министерства с внешними клиентами (телефон, электронная почта, сайт министерства, информационные системы и другие);

4) точка взаимодействия – цифровые/офлайн точки взаимодействия с внешним клиентом посредством официальных каналов взаимодействия, перечень которых утвержден приказом министерства от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области»;

5) удовлетворенность внешнего клиента – измеримое восприятие внешним клиентом степени удовлетворения его потребностей.

3. При взаимодействии с внешними клиентами при предоставлении мер государственной поддержки министерство руководствуется следующими принципами:

1) доступность – каждый внешний клиент имеет равный доступ к мерам государственной поддержки, информации о мерах государственной поддержки с учетом индивидуальных потребностей и особенностей;

2) открытость – взаимодействие с внешним клиентом в открытом диалоге, учет обратной связи и понимание потребности внешнего клиента;

3) прозрачность – информация предоставляется внешнему клиенту в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;

4) реагирование – обеспечение своевременного предоставления внешнему клиенту обратной связи;

5) понятность – представление информации в форме, обеспечивающей еепростое и доступное восприятие.

4. Взаимодействие c внешними клиентами в рамках предоставления мер государственной поддержки осуществляется в точках взаимодействия ежедневно в соответствии с графиком работы министерства.

5. Основной задачей взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки является предоставление информации о мерах государственной поддержки.

6. Информирование внешних клиентов о мерах государственной поддержки осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте министерства (https://econom.nso.ru/) (далее – Сайт);

2) взаимодействия по электронной почте: mineconom@nso.ru;

3) консультации по телефонам: (383) 238-66-81, (383) 238-67-89, (383) 238-67-04;

4) размещения информации на Инвестиционном портале Новосибирской области (https://invest.nso.ru/ru) (далее – Инвестиционный портал), Экспортном портале Новосибирской области (https://export.nso.ru/ru), Туристический портал Новосибирской области (https://turizm.nso.ru/ru);

5) консультации в местах приема документов в здании министерства.

Рассылки, инициированные министерством в рамках предоставления мер государственной поддержки производятся только при наличии согласия внешнего клиента.

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

8. Сотрудник министерства, получивший на рассмотрение обращение (запрос) клиента, обеспечивает его рассмотрение объективно, всесторонне и своевременно.

Сотрудник министерства, получивший на рассмотрение обращение (запрос) клиента, вправе уточнить у клиента способом, позволяющим подтвердить содержание представленной клиентом дополнительной информации, информацию, необходимую для подготовки мотивированного и достоверного ответа на обращение (запрос) клиента, при отсутствии оснований для недачи ответа, предусмотренных пунктом 20 Инструкции, отказа в предоставлении информации, предусмотренных пунктом 12 Порядка.

9. Из содержания ответа на обращение (запрос) клиента должно следовать, что вопрос клиента, изложенный в обращении (запросе):

1) уже решен;

2) будет решен в определенные сроки;

3) может быть решен, но точных сроков нет;

4) не может быть решен.

8. Ответ на обращение (запрос) клиента начинается с уважительного обращения к клиенту: «Уважаемый Имя Отчество!» (в случае, если в обращении указано полное имя и отчество клиента) либо «Уважаемый ИМЯ!» (если клиент не указал отчество или отчество отсутствует).

В первом абзаце ответа излагается вопрос, который был рассмотрен, с указанием на областной исполнительный орган Новосибирской области, должностное лицо, в адрес которого клиент направлял обращение (запрос), на которое дается ответ.

Текст ответа на обращение (запрос) оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, исключая специальные термины и иностранные слова, в соответствии с Инструкцией по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 01.11.2010 № 345 «Об утверждении Инструкции по документационному обеспечению Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области», и Инструкцией по документационному обеспечению министерства экономического развития Новосибирской области, утвержденной приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 25.05.2012 № 47 «Об утверждении инструкции по документационному обеспечению министерства экономического развития Новосибирской области».

10. Обращение (запрос) клиента, поступившие в письменном виде в министерство через любую точку взаимодействия и требующее ответа по существу, при регистрации и даче поручения должны квалифицироваться по теме обращения.

11. В тексте ответа на обращение (запрос) клиента должна содержаться отметка об оценке удовлетворенности.

Отметка об оценке удовлетворенности включает текстовый модуль с просьбой оценить работу министерства и предусматривает активную ссылку и QR-код со ссылкой на онлайн-форму сбора обратной связи, размещенную на платформе обратной связи (далее – ПОС).

Отметка об оценке удовлетворенности располагается от левой границы текстового поля через два интервала выше отметки об исполнителе и печатается шрифтом № 10.

Отметку об оценке удовлетворенности оформляют следующим образом:

«

|  |  |
| --- | --- |
| Для оценки уровня Вашей удовлетворенности при взаимодействии с Минэкономразвития НСО при подаче и рассмотрении Вашего обращения просим Вас пройти краткий опрос удобным для Вас способом: https://pos.nso.ru/poll/3/644?de=1822&di=1823 |  |

».

Для клиентов, обратившихся очно в министерство, также предоставляется возможность оставить обратную связь посредством перехода по QR-коду (ссылке) или заполнения анкеты обратной связи на бумажном носителе, согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

12. Для изучения отношения клиентов к действующим в министерстве механизмам рассмотрения обращений (запросов) в целях повышения уровня клиентоцентричности в министерстве формируется система обратной связи.

Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений (запросов) и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в министерство.

13. Сбор данных обратной связи от клиентов осуществляется министерством в устной или письменной форме посредством:

1) направления в министерство заполненных онлайн-форм, размещенных на ПОС;

2) обращения в министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта министерства (https://econom.nso.ru/priem/set-appeal);

3) направления обращения по почтовому адресу: 630007, г. Новосибирск,
ул. Красный проспект, д. 18;

4) направления обращения по адресу электронной почты (mineconom@nso.ru);

5) прямого обращения в министерство на личном приеме;

6) направления обращения через форму прямой связи Инвестиционного портала Новосибирской области ([https://invest.nso.ru/ru),](https://invest.nso.ru/ru%2C) [Экспортного портала Новосибирской области (https://export.nso.ru/ru)](https://export.nso.ru/ru), [Туристического портала Новосибирской области (https://turizm.nso.ru/ru);](https://turizm.nso.ru/)

7) направления обращения через сообщение в официальной группе министерства в социальных сетях: «[Вконтакте»](https://vk.com/mineconomnso%22%20%5Co%20%22https%3A//vk.com/mineconomnso) (https://vk.com/mineconomnso) и «Одноклассники» (https://ok.ru/minekon/topic/155869823411011);

8) участия в опросах, размещенных на официальных страницах министерства в социальных сетях;

9) участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам (только в отношении тех лиц, которые выразили согласие на участие в данных мероприятиях);

10) участия клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования министерства;

11) обращения в министерство по телефону: 8 (383) 238-66-81.

Сбор данных обратной связи клиентов ведется на постоянной основе путем проведения опроса по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

14. Ежеквартально структурные подразделения министерства, взаимодействующие с клиентами при рассмотрении обращений (запросов) клиентов 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», направляют в структурное подразделение министерства, уполномоченное по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – ответственное подразделение), информацию по форме, согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

15. В целях выявления уровня удовлетворенности клиентов министерства ответственным подразделением осуществляется ежеквартальный анализ обращений (запросов) клиентов на основании собранных в соответствии с пунктом 12 настоящего Порядка данных обратной связи, информации, полученной в соответствии с пунктом 13 настоящего Порядка (далее – анализ).

Анализ проводится по следующим параметрам:

1) количество обращений и запросов, поступивших по всем каналам взаимодействия, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

2) основные причины обращений и запросов;

3) время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения (запроса) до момента ответа клиенту).

4) количество удовлетворительных отзывов от общего числа внешних клиентов, оставивших обратную связь;

5) количество и доля неудовлетворенных обращений и запросов (количество обращений и запросов, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал обращений и запросов.

Информация, полученная по результатам анализа носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

16. Результаты анализа обрабатываются ответственным подразделением в соответствии с Единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, утвержденным протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024 (далее – Единый порядок).

По результатам анализа ответственным подразделением составляется отчет об уровне удовлетворенности клиентов действующими в министерстве механизмами рассмотрения обращений и запросов клиентов по форме согласно
Приложению № 2 к Единому порядку и разрабатываются инструктивные материалы и разъяснения для сотрудников (при необходимости).

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к Порядку взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области |

**ФОРМА**

**опроса для проведения оценки удовлетворенности внешних**

**клиентов в рамках предоставления мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области»**

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

1. (11.)Вид меры поддержки

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. (12.) Точка взаимодействия *(где получалась мера государственной поддержки)*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. (13.) Структурное подразделение министерства экономического развития Новосибирской области\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. (14.) Муниципальный район или городской округ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. (15.) Способ получения меры поддержки (*единственный выбор*)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Лично в органе власти

2. Онлайн на сайте органа власти

3. На Инвестиционном портале Новосибирской области

4. Иное

Мера поддержки получалась (*единственный выбор*)

1. Физическим лицом

2. Юридическим лицом

Дата и время получения меры поддержки/заполнения анкеты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. (19.) Результат обращения в орган власти: была ли предоставлена мера поддержки, за которой Вы обращались?

1. Была предоставлена

2. Не была предоставлена

**БЛОК 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕР ПОДДЕРЖКИ**

7. (21.) Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены мерой поддержки, за оказанием которой Вы обращались?

1. Скорее удовлетворен

2. Скорее не удовлетворен

*Вопрос задается тем, кому было отказано в предоставлении меры государственной поддержки (Вопрос 6 (19)).*

8. (22.) После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для получения меры поддержки в будущем:

1. Да

2. Нет

*Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:*

9. (23.) Насколько просто Вам было получить полную информацию о мере поддержки и порядке ее получения, шкала от 1 до 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

10. (24.) Насколько просто Вам было собрать все документы и оформить заявку на меру поддержки, шкала от 1 до 5\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*Вопрос задается тем, кто получал меру государственной поддержки офлайн (Вопрос 5 (15)).*

11. (25.) Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации, предоставляющей меру поддержки, шкала от 1 до 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*Вопрос задается тем, кто получал меру поддержки офлайн (Вопрос 5 (15)).*

12. (26.) Насколько удобно для Вас расположено место получения меры государственной поддержки, шкала от 1 до 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 5(15)).*

13. (27.)Насколько понятным и удобным для Вас было оформление заявки на получение меры поддержки в электронном виде, шкала от 1 до 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*Вопрос задается тем, кто получал меру государственной поддержки онлайн (вопрос 5 (15)).*

14. (28.) Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе получения меры поддержки, шкала от 1 до 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

15. (29.) Насколько Вы удовлетворены сроком предоставления меры государственной поддержки, шкала от 1 до 5 \_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*В случае, если оценка по вопросам 9 (23)- 15 (29) составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос:*

Уточните, пожалуйста, с какими конкретно сложностями Вы столкнулись в процессе получения государственной поддержки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2к Порядку взаимодействия с внешним клиентом при рассмотрении обращений и запросов в министерстве экономического развития Новосибирской области |

**ИНФОРМАЦИЯ**

**об уровне удовлетворенности внешних клиентов результатами рассмотрения обращений и запросов, поступивших на рассмотрение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 (структурное подразделение министерства)

**за период \_\_.\_\_.20\_\_ - \_\_.\_\_.20\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Группа процессов[[1]](#footnote-2)** | **Вид канала связи (онлайн/ офлайн)** | **Источник обратной связи** | **Общее количество клиентов, взаимодействовавших с министерством за отчетный период, человек** | **Количество клиентов, оставивших обратную связь, человек** | **Доля граждан, оставивших обратную связь, %** | **Количество удовлетворительных отзывов от общего числа, оставивших обратную связь** | **Общий уровень удовлетворенности, %** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Руководитель структурного подразделения |  |  |  |
|  | (подпись) |  | (расшифровка подписи) |

1. В соответствии с Перечнем точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области, утвержденного 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». [↑](#footnote-ref-2)