



**ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЛЕСНОГО, ОХОТНИЧЬЕГО ХОЗЯЙСТВА И
ПРИРОДОПОЛЬЗОВАНИЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

«27» 09 2024 г.

№ 15-137/5

г. Пенза

**Об утверждении порядков взаимодействия с клиентом
по основным направлениям деятельности Министерства лесного, охотничьего
хозяйства и природопользования Пензенской области**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» (с последующими изменениями), в соответствии с Планом мероприятий – дорожной карты Министерства лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, утвержденным приказом Министерства лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области от 28.09.2023 № 15-136/2 «Об утверждении плана мероприятий – дорожной карты Министерства лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности», руководствуясь Положением о Министерстве лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 22.12.2011 № 965-пП (с последующими изменениями),

П Р И К А З Ы В А Ю:

Утвердить прилагаемые:

- 1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов;
- 1.2. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов);

1.3. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора);

1.4. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом;

1.5. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности;

1.6. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;

1.7. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;

1.8. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

2. Разместить (опубликовать) настоящий приказ на официальном сайте Министерства лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области.

Министр



Р.Р. Алтынбаев

Утвержден
приказом Министерства лесного,
охотничьего хозяйства и
природопользования Пензенской области
от 27.09.2014 № 15-137/15

ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов (далее - Порядок) разработан в целях сокращения количества повторных обращений и запросов клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятыми мерами.

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

клиент (внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской (далее - Министерство), с целью удовлетворения своих потребностей или при осуществлении Министерством своих функций;

функция - деятельность Министерства, направленная на осуществление его полномочий;

государственная услуга - деятельность по реализации функций Министерства, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Пензенской области;

обращение клиента - направленные в адрес Министерства в письменной форме или в форме электронного обращения предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в Министерство.

1.3. Требования к работе с обращениями граждан установлены федеральным законодательством, законодательством Пензенской области, а также правовыми актами Министерства.

1.4. Основными принципами Порядка являются:

- доступность - каждый клиент имеет равный доступ к государственным услугам и 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, является доступной;
- реагирование - обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращение клиента;

- понятность - представление ответов на обращения клиентов в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;
- удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

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

2.1. Обращения в адрес Министерства направляются (подаются) клиентом посредством:

- почтового отправления;
- непосредственно в Министерство на личном приеме;
- электронной почты;
- раздела «Обратная связь» официального сайта Министерства;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- по телефонной связи.

2.2. Регистрация поступившего в Министерство обращения осуществляется в системе электронного документооборота (далее - СЭД) и в журнале поступивших обращений.

2.3. Письменное обращение, инициированное клиентом, классифицируется по алфавиту начальной буквы фамилии обратившегося лица, по теме, содержанию обращения.

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

2.5. Ответ на обращение клиента направляется на адрес, указанный в обращении, или иным способом по желанию клиента. Дополнительно при необходимости ответ на обращение может быть передан клиенту лично в помещении Министерства.

2.6. Уведомление о переадресации обращения клиента направляется клиенту способом, указанным клиентом в обращении или дополнительно.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

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

3.2. При подготовке ответа на обращение клиента сотруднику Министерства следует:

- приветствовать клиента, проявлять вежливость;
- не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов, оправданий, отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);
- не допускать наличие архаизмов, жаргонной и просторечной лексики,

языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);

- объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;
- обеспечивать полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;
- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
- разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;
- не допускать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;
- не допускать ошибок в заполнении полей;
- не допускать отписки, переадресации;
- не отрицать факт проблемы без доказательств;
- не допускать отсутствия решения, альтернативы.

3.3. При необходимости уточнения сведений, изложенных в обращении, необходимую информацию следует получить от клиента в рабочем порядке.

3.4. При совершении телефонного звонка в целях уточнения сведений, изложенных в обращении клиентом, сотрудник Министерства спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

3.4.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Министерства, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

3.4.2. кратко определяет цель звонка (одной-двумя фразами), без использования сложных речевых оборотов, профессиональных терминов;

3.4.3. задает все интересующие вопросы во время одного телефонного разговора (при наличии согласия клиента);

3.4.4. по завершении разговора благодарит собеседника за обращение и прощается.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. В процессе рассмотрения и подготовки ответа на обращение клиента ответственный сотрудник Министерства осуществляет взаимодействие с клиентом посредством:

- электронной почты;
- телефонной связи;
- встречается лично (при необходимости).

5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. 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.

6. Организация обратной связи с клиентом

6.1. Ответ на обращение клиента размещается на лицевой стороне бланка Министерства (далее - бланк).

6.2. В левом нижнем углу бланка указывается информация об исполнителе: фамилия, имя, отчество (при наличии), номер телефона.

6.3. На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются контактные данные основного исполнителя или группы исполнителей.

6.4. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения ответа на обращение клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты.

6.5. При ответе на телефонный звонок сотрудник Министерства спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

6.5.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Министерства, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

6.5.2. кратко, грамотно и по существу информирует клиента по интересующим его вопросам, задавая уточняющие вопросы (при необходимости);

6.5.3. по завершении разговора выясняет у клиента, удовлетворен ли он ответом;

6.5.4. в случае отсутствия соответствующих компетенций, переключает обратившегося клиента на другого сотрудника (не более двух переключений), предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом;

6.5.5. в завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается. Завершает звонок позвонивший.

6.6. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с режимом работы Министерства.

7. Формы и сроки контроля

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

7.2. Решение об исполнении обращения принимает должностное лицо, поставившее его на контроль.

7.3. Обращения, не снятые с контроля и срок исполнения которых не продлен, считаются неисполненными.

7.4. Министерство проводит анализ поступающих обращений, в целях контроля соблюдения норм законодательства, регулирующих порядок рассмотрения обращений, и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов клиентов.

Утвержден
приказом Министерства лесного,
охотничьего хозяйства и
природопользования Пензенской области
от 21.09.24 № 15-137/5

П О Р Я Д О К

взаимодействия с клиентом в рамках
предоставления государственных услуг (сервисов)

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов) (далее - Порядок) разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в Министерстве лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области (далее - Министерство) при взаимодействии с клиентом в рамках предоставления государственных услуг (сервисов) Министерством.

1.2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

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

государственная услуга - деятельность по реализации функций Министерства, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Пензенской области;

сервис - предоставляемая клиенту цифровыми системами государственная услуга или ее часть;

клиент (внешний клиент) - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый, взаимодействующие с Министерством с целью получения государственной услуги (сервиса);

удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.4. В результате достижения цели, указанной в пункте 1.1 Порядка, ожидаются следующие эффекты:

1.4.1. удовлетворенность клиента за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;

1.4.2. снижение издержек клиента при взаимодействии с Министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг (сервисов).

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

2.1. Взаимодействие Министерства с клиентом при предоставлении государственных услуг (сервисов) осуществляется посредством:

2.1.1. официального сайта Службы:

информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);

2.1.2. федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ):

информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);

организация подачи клиентом заявления на предоставление государственной услуги (сервиса);

прием и регистрация заявления на предоставление государственной услуги (сервиса);

уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги (сервиса) и ее результатах;

предоставление результата государственной услуги (сервиса);

оценка клиентом качества предоставления государственной услуги (сервиса);

досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу (сервис), а также его должностных лиц;

2.1.3. электронной почты Министерства:

информирование о предоставлении государственной услуги (сервиса);

уведомление клиента о ходе предоставления государственной услуги (сервиса) и ее результатах;

предоставление результата государственной услуги (сервиса);

досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу (сервис), а также его должностных лиц.

2.2. Рассылки, инициированные Министерством, производятся только при наличии согласия клиента.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. При взаимодействии с клиентом по вопросам предоставления государственных услуг (сервисов) уполномоченному лицу Министерства следует:

приветствовать клиента, проявлять вежливость;

избегать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;

не допускать архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);

объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;

обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;

минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов,

оправданий, отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);

не допускать отписки, переадресации;

не отрицать факт проблемы без доказательств;

не допускать отсутствие решения/альтернативы.

3.2. В случае представления клиентом неполного пакета документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса) в соответствии с административным регламентом ее предоставления, или наличия ошибок (отсутствия необходимых сведений) в заявлении на предоставление государственной услуги (сервиса) должностное лицо Министерства обязано в течение 24 часов после выявления указанных проблем связаться с клиентом способом, указанным в заявлении, с предложением:

представить недостающие документы или исправить ошибки (внести дополнения) в заявление;

повторно обратиться за государственной услугой (сервисом).

3.3. При совершении телефонного звонка в целях уточнения сведений, изложенных в заявлении и приложенных к нему документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса), сотрудник Министерства спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

3.3.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Министерства, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

3.3.2. кратко определяет цель звонка (одной-двумя фразами), без использования сложных речевых оборотов, профессиональных терминов;

3.3.3. задает все интересующие вопросы во время одного телефонного разговора (при наличии согласия клиента);

3.3.4. по завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается.

3.4. Государственная услуга (сервис) считается предоставленной после направления клиенту результата предоставления государственной услуги (сервиса).

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. Заявление и необходимые документы для предоставления государственной услуги (сервиса), клиент направляет в Министерство в соответствии с положениями административного регламента предоставления государственной услуги (сервиса).

4.2. Результат предоставления государственной услуги (сервиса) Службы направляется клиенту в соответствии с нормативным правовым актом, устанавливающим порядок и стандарт предоставления государственной услуги (сервиса), а также указанным вариантом по выбору клиента (при наличии возможности).

5. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Обратная связь предназначена для изучения отношения клиентов к действующим порядкам предоставления государственных услуг (сервисов) в целях повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

5.2. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений клиентов, поступивших в Министерство посредством:

обращения в Министерство;

электронной почты Министерства;

раздела «Обращения граждан» официального сайта Министерства;

почтового отправления;

ЕПГУ (обращения, направленные клиентами; сведения «Системы автоматизированного мониторинга ЕПГУ»);

опросов, размещенных на ЕПГУ,

официальных страницах

Министерства, в том числе в социальных сетях;

мониторинга качества государственных услуг.

5.3. По результатам анализа обратной связи клиентов принимается решение о необходимости оптимизации порядка предоставления государственной услуги (сервиса).

6. Формы и сроки контроля

6.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (сервиса), осуществляется на постоянной основе должностными лицами Министерства.

Утвержден
приказом Министерства лесного,
охотничьего хозяйства и
природопользования
Пензенской области
от 23.09.2024 № 15-137/5

**Порядок
взаимодействия с клиентом в рамках
осуществления государственного контроля (надзора)**

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) (далее - Порядок) разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в Министерстве лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области (далее - Министерство) при взаимодействии с клиентом в рамках осуществлении государственного контроля (надзора).

1.2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

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

государственный контроль (надзор) - деятельность Министерства, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений обязательных требований, осуществляемая в пределах полномочий Министерства посредством профилактики нарушений обязательных требований, оценки соблюдения гражданами и организациями обязательных требований, выявления их нарушений, принятия предусмотренных законодательством Российской Федерации мер по пресечению выявленных нарушений обязательных требований, устранению их последствий и (или) восстановлению правового положения, существовавшего до возникновения таких нарушений;

клиент (внешний клиент) - осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.4. В результате достижения цели, указанной в пункте 1.1 Порядка, ожидаются следующие эффекты:

1.4.1. удовлетворенность клиента за счет конкретного рассмотрения вопросов, в рамках осуществления государственного контроля (надзора);

1.4.2. снижение издержек клиента при взаимодействии с Министерством за счет применения цифровых и платформенных решений при осуществлении

государственного контроля (надзора).

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

2.1. Взаимодействие Министерства с внешним клиентом при осуществлении государственного контроля (надзора) осуществляется посредством:

2.1.1. официального сайта Министерства, раздел «Осуществление контрольно-надзорной деятельности» (<https://minleshoz.pnzreg.ru/osnovnyie-napravleniya/gosudarstvennyy-nadzor/osushchestvlenie-kontrolno-nadzornoj-deyatelnosti/>);

- информирование по вопросам организации и осуществления государственного контроля (надзора), соблюдения обязательных требований;

- обобщение правоприменительной практики;

2.1.2. ФГИС «Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий» (далее - ЕРКНМ) (<https://proverki.gov.ru/portal/>):

- информирование о государственном контроле (надзоре).

2.1.3. Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - ЕПГУ):

- направление жалобы на действия (бездействия) Министерства, решения его должностных лиц при осуществлении государственного контроля (надзора);

- консультирование;

- проведение профилактического визита;

- оценка качества проведения профилактического визита.

2.1.4. Электронной почты Министерства:

- информирование о проведении контрольного (надзорного) мероприятия (далее - КНМ), профилактического мероприятия;

- консультирование по вопросам организации и осуществления государственного контроля (надзора), соблюдения обязательных требований;

- направление решений, принимаемых по результатам КНМ; направление предостережений; получение информации от контролируемых лиц.

2.1.5. Системы видео-конференц-связи:

- непосредственное взаимодействие при организации и проведении КНМ, оформлении результатов КНМ и ознакомлении с его результатами;

- информирование;

- консультирование при профилактике рисков причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям;

- проведение профилактических визитов.

2.1.6. Почтовой связи:

- информирование;

- направление решений, принимаемых по результатам КНМ.

2.1.7. Телефонной связи:

- консультирование.

2.1.8. Социальных сетей/мессенджеров/СМИ:

- информирование.

2.1.9. Визита на объект, в котором внешние клиенты осуществляют

деятельность:

- непосредственное взаимодействие при организации и проведении КНМ, оформлении результатов КНМ и ознакомлении с его результатами;
- контроле за исполнением решений контрольных (надзорных) органов,
- информировании;
- консультировании;
- проведении профилактического визита.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере контрольной (надзорной) деятельности; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности каждого клиента.

3.2. При ответе на телефонный звонок сотрудник Министерства спокойным, неторопливым голосом, в вежливой форме:

3.2.1. приветствует клиента, сообщает полное наименование Министерства, свои фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность;

3.2.2. кратко, грамотно и по существу информирует клиента по интересующим его вопросам, задавая уточняющие вопросы (при необходимости);

3.2.3. по завершении разговора выясняет у клиента, удовлетворен ли он ответом;

3.2.4. в случае отсутствия соответствующих компетенций, переключает обратившегося клиента на другого сотрудника (не более двух переключений), предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом;

3.2.5. в завершении разговора благодарит клиента за обращение и прощается. Завершает звонок позвонивший.

3.3. При подготовке ответов на обращения клиентов следует:

- приветствовать клиента, проявлять вежливость;
- избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения;
- избегать орфографических, грамматических, пунктуационных, стилистических фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);

- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;

- разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

- объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;

- обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;

- не допускать отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);

- не допускать неуместных рассуждений, уточнений; не допускать отписки, переадресации;

- выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки:

- акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;
- использовать короткие и лаконичные предложения;
- выстраивать предложения в положительном ключе, избегая отрицательных оборотов;
- избегать использования специальных символов, использовать легко читаемые шрифты без засечек;
- избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна;
- избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. Клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые при осуществлении государственного контроля (надзора) должностными лицами Министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Направление клиентом заявления на проведение профилактического визита возможно:

- почтовым отправлением;
- электронной почтой.

4.3. Направление клиентом заявлений, возражений, запросов возможно:

- почтовым отправлением;
- электронной почтой.

4.4. Непосредственное взаимодействие с внешним клиентом при организации и проведении КНМ, оформлении результатов КНМ и ознакомлении с его результатами осуществляется:

- непосредственно на объекте, в котором внешние клиенты осуществляют деятельность;
- посредством системы видео-конференц-связи.

5. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Обратная связь предназначена для оценки качества взаимодействия должностных лиц и внешних клиентов.

5.2. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений внешних клиентов, поступивших в Министерство посредством:

- анкетирования;
- личного (либо онлайн) взаимодействия с внешними клиентами;
- участия в опросах на ЕПГУ.

5.3. По результатам анализа обратной связи внешних клиентов проводится оценка удовлетворенности клиентов при осуществлении государственного

контроля (надзора) со стороны Министерства.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Формой контроля за выполнением Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности клиентов в соответствии с опросом по оценке удовлетворенности внешних клиентов при проведении контрольных (надзорных) и профилактических мероприятий.

6.2. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Каждая анкета подлежит изучению с целью выявления негативных моментов и принятия мер, позволяющих исключить данные факты.

Утвержден
приказом Министерства лесного,
охотничьего хозяйства и
природопользования Пензенской
области от 29.09.2015 № 15-134/5

ПОРЯДОК взаимодействия с внутренним клиентом

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с внутренним клиентом (далее - Порядок) разработан в целях регламентации деятельности лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области (далее - Министерство) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами в процессе коммуникации с Министерством.

1.2. Основным фактором взаимодействия внутренних клиентов является коммуникация - процесс обмена информацией при выполнении должностных регламентов или функциональных обязанностей.

1.3. Для целей Порядка используются следующие термины и определения:
внутренний клиент - сотрудник или группа сотрудников Министерства, выполняющие определенные задачи, которые напрямую влияют на эффективность работы других сотрудников;

клиентоцентричный подход - процесс постоянного улучшения взаимоотношений с клиентом;

система внутренней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности;

база знаний - совокупность документации, которая разъясняет внутренние процессы и доступна к ознакомлению. База знаний представлена: положениями, порядками, регламентами, инструкциями, типовыми шаблонами заявок.

1.4. Внутренние клиенты Министерства:

- взаимодействуют между собой в целях реализации потребностей внешних клиентов;

- должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия.

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

2.1. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется посредством:

- системы электронного документооборота (далее - СЭД);
- электронной почты;
- телефонной связи;
- письменных обращений или запросов (служебные записки, поручения);

- рабочие встречи внутренних клиентов Министерства.

2.2. Взаимодействие внутренних клиентов осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Министерства.

2.3. Перечень процессов взаимодействия внутренних клиентов в Министерстве:

- организация планирования и осуществления закупок товаров, работ, услуг, ведение бухгалтерского учета;
- организация и обеспечение единой системы делопроизводства, организация методической помощи в работе с документами, работы с архивными документами;
- формирование потребности в товарно-материальных ценностях и обеспечение ими;
- разработка правовых актов, правовая экспертиза документов;
- составление отчетной информации;
- согласование документов, подготовленных внутренними клиентами Министерства.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. При взаимодействии с внутренним клиентом, ограниченном устными формами коммуникации (личное взаимодействие, телефонная связь), используется метод активного слушания.

3.2. Активное слушание заключается в проявлении интереса к словам внутреннего клиента. Сотрудник показывает внутреннему клиенту, что его информация воспринимается верно.

3.3. В процессе активного слушания сотрудник может задавать уточняющие вопросы (при необходимости) по обращению или запросу внутреннего клиента.

3.4. Ответ на устное обращение или запрос внутреннего клиента дается в виде консультации в момент обращения.

3.5. В случае необходимости дополнительной проработки вопроса (например, запрос информации в другом исполнительном органе) ответы на устные обращения или запросы внутренних клиентов даются в устной форме до конца рабочего дня.

3.6. В случае если исполнение устного обращения или запроса посредством телефонной связи не представляется возможным, внутреннему клиенту должно быть предложено использовать другие виды связи.

3.7. При взаимодействии с внутренними клиентами, ограниченном письменными/печатными формами коммуникации (СЭД, электронная почта, служебные записки, поручения) направляется уведомление о факте получения письменного обращения или запроса от внутреннего клиента.

3.8. Могут быть заданы уточняющие вопросы (при необходимости), если позволяет способ связи.

3.9. Ответ на письменное обращение или запрос внутреннего клиента предоставляется в письменной форме не позднее 30 дней с даты поступления

обращения, если не указано иное.

3.10. При подготовке ответа на обращение внутреннего клиента следует:

- приветствовать внутреннего клиента, проявлять вежливость;
- не допускать орфографических, грамматических, стилистических, пунктуационных ошибок;
- не допускать ошибок в заполнении полей;
- не допускать наличие архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии (грубость, хамство, обвинения, сарказм, панибратство, негативная тональность, оскорбительные обороты и т.д.);
- объективно, всесторонне и своевременно рассматривать обращение;
- обеспечить полноту предоставляемой информации, при этом использовать короткие и лаконичные предложения;
- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
- разъяснять сложную терминологию доступным языком невозможности ее исключения из ответа;
- не допускать неуместных уточнений, рассуждений, косвенных ответов, оправданий, отсутствия ответа на обращение, конкретики («вопрос взят на контроль», «принято в обработку» и т.д.);
- не допускать отписки, переадресации;
- не отрицать факт проблемы без доказательств;
- не допускать отсутствие решения/альтернативы.

3.12. Иные взаимодействия с внутренним клиентом регламентируются приказами Министерства.

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. При ответах на наиболее часто задаваемые вопросы предоставляющим ответ на запрос или обращение внутреннего клиента может быть сделана ссылка на базу знаний.

4.2. База знаний бывает двух видов - внутренняя и внешняя.

4.3. Внутренняя база знаний обслуживает только внутренних клиентов Министерства и недоступна внешним клиентам.

5. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

5.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников Министерства в устной или письменной форме:

- направление обращения по адресу электронной почты, предусмотренному для сотрудников (otdkadrov@minleshoz.pnzreg.ru);
- направление обращения почтовой связью;
- личное обращение к Министру лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области (далее - Министр), его заместителю Министра;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Министерства.

5.3. Ежеквартально проводится опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы, а также оценки уровня удовлетворенности процессами взаимодействия.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Контроль за своевременным и качественным выполнением обращений и запросов внутренних клиентов осуществляется с целью получения информации об объеме выполняемой работы каждым сотрудником.

6.2. Контроль за исполнением обращений внутренних клиентов осуществляется в два этапа:

- предварительный - на оперативных совещаниях у Министра;
- итоговый - по результатам отчетов об итогах работы.

6.3. На оперативном совещании обсуждаются текущие вопросы работы Министерства.

6.4. Контроль результатов деятельности внутренних клиентов определяет динамику и степень достижения результатов.

Утвержден
приказом Министерства лесного,
охотничьего хозяйства и
природопользования Пензенской
области от 23.09.24 № 15-134/5

ПОРЯДОК взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности

1. Общие положения

1.1. Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности (далее - Порядок) разработан с целью реализации руководящих принципов внедрения стандартов клиентоцентричности в Министерстве лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской (далее - Министерство) при взаимодействии с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

1.2. Руководящие принципы внедрения стандартов клиентоцентричности установлены Стандартом «Государство для людей», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства.

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

клиент (внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством в целях удовлетворения своих потребностей;

цифровые точки - взаимодействие клиентов с Министерством на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

оффлайн - точки - непосредственное взаимодействие клиентов с должностными лицами Министерства;

онлайн - опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети Интернет с целью обеспечения коммуникации клиента с должностными лицами Министерства;

удовлетворенность клиента - измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

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

2.1. Взаимодействие с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства осуществляется посредством:

официального сайта Министерства (цифровая точка взаимодействия);

официальных страниц Министерства в социальных сетях (цифровая точка

взаимодействия);

электронной почты Министерства (цифровая точка взаимодействия);
телефонной связи Министерства (оффлайн-точка взаимодействия).

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

3.1. Основными шагами взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства должны быть:

- оперативный анализ потребностей клиента;
- подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;
- в случае невозможности представить краткий ответ, направление клиенту просьбы о переходе в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации.

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

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

4. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

4.1. При взаимодействии с клиентом при обеспечении к информации о деятельности Министерства на официальном сайте применяются инструменты поиска и навигации.

4.2. Форма поиска доступна на любой странице официального сайта Министерства и позволяет:

- запускать процесс поиска с клавиатуры и кнопки;
- отображать общее количество страниц с результатами поиска;
- сортировать результат поиска.

4.3. Основные элементы навигации по официальному сайту Министерства:

- наименование сайта;
- кнопка быстрого перехода на главную страницу сайта;
- заголовок страницы;
- меню сайта, содержащее его структуру.

5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. При обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства для клиентов с ограниченными возможностями здоровья по зрению предусмотрена версия сайта для слабовидящих.

6. Организация обратной связи с клиентом

6.1. Обратная связь предназначена для изучения удовлетворенности клиента обеспечением доступа к информации о деятельности Министерства в целях повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

6.2. Система обратной связи включает в себя сбор, обработку и анализ мнений клиентов, поступивших в Министерство посредством:

- электронной почты Министерства;
- раздела «Обращения граждан» официального сайта Министерства;
- участия в опросах на платформе обратной связи Единого портала государственных услуг.

6.3. По результатам анализа обратной связи с клиентом принимается решение о необходимости оптимизации обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

7. Формы и сроки контроля

7.1. Контроль за достоверностью и актуальностью информации о деятельности Министерства на официальном сайте Министерства осуществляется в соответствии с приказами Министерства.

Утвержден
приказом Министерства
лесного, охотничьего хозяйства
и природопользования
Пензенской области
от 21.09.24 № 15-133/5

ПОРЯДОК
взаимодействия с внутренним клиентом
по вопросам информационно-технического обеспечения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения (далее - Порядок) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения в Министерстве лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области (далее – Министерство)

1.2. Термины и определения, используемые в настоящем порядке, применяются в значениях, установленных стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и стандартом для внутреннего клиента:

внешний клиент - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей с Министерством или государственными учреждениями, отнесенными к ведению Министерства;

внутренний клиент - лица, замещающие государственные должности Пензенской области в Министерстве, государственные гражданские служащие Министерства;

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

клиентоцентричный подход - процесс постоянного улучшения взаимоотношений с внутренним и (или) внешним клиентом;

база знаний — совокупность информации, которая разъясняет внешние или внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту.

1.3. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения:

- равный доступ;
- эффективность и удобство;
- объективность и беспристрастность;
- постоянное повышение качества и проактивность;
- единство и целостность;

- взаимное доверие и безопасность;
- открытость и прозрачность.

1.4. Точки взаимодействия с внутренним клиентом могут быть следующие:

- служебные помещения Министерства;
- система электронного документооборота;
- электронная почта;
- телефон.

2. Организация взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения

2.1. Взаимодействие с внутренним клиентом в рамках процессов информационно-технического обеспечения в Министерстве осуществляют консультанты и ведущий эксперт Министерства (специалисты в сфере информационного обеспечения и обеспечения информационной и сетевой безопасности) (далее - консультанты и ведущий эксперт Министерства). Взаимодействие осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Министерства.

2.2. В рамках указанных выше процессов консультант и ведущий эксперт Министерства при взаимодействии с внутренним клиентом обеспечивает:

- техническую поддержку системы видео-конференц-связи;
- бесперебойную работу вычислительной техники и периферийного оборудования, осуществляют их техническое обслуживание;
- бесперебойное функционирование и администрирование системы электронной почты;
- контроль за работой антивирусной защиты рабочих мест сотрудников Министерства;
- непрерывный доступ Министерства к глобальным сетям передачи данных;
- внедрение и сопровождение современного программного обеспечения в Министерстве;
- учет и систематизацию вычислительной техники, периферийного оборудования и программного обеспечения Министерства;
- соблюдение порядка и правил работы с информационными системами, выполнение инструкций и другой регламентирующей документации сотрудниками Министерства;
- контроль, правильность и безопасность эксплуатации вычислительной техники в Министерстве, а в случае выявления нарушений правил эксплуатации и/или несанкционированного доступа посторонних лиц временно приостанавливают ее эксплуатацию до принятия соответствующего решения Министром лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области

3. Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом

3.1. У внутреннего клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с консультантами и ведущим экспертом

Министерства вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

3.2. При осуществлении взаимодействия с внутренним клиентом консультанты и ведущий эксперт Министерства обязаны:

3.2.1. исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Министерства;

3.2.2. соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты Пензенской области. Служебный распорядок Министерства, Кодекс этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Министерства;

3.2.3. осуществлять свою деятельность в соответствии со своим должностным регламентом в пределах полномочий Министерства;

3.2.4. не оказывать предпочтения каким-либо группам внутренних клиентов, быть независимыми от влияния отдельных внутренних клиентов или их групп;

3.2.5. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

3.2.6. соблюдать установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Пензенской области ограничения и запреты;

3.2.7. соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

3.2.8. проявлять корректность и внимательность в обращении с внутренними клиентами;

3.2.9. воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении им должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Министерства;

3.2.10. не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность внутреннего клиента;

3.2.11. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении внутреннего клиента;

3.2.12. постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности.

3.3. обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность и (или) которая стала известна им в связи с исполнением должностных обязанностей.

4. Порядок (правила) письменного взаимодействия с клиентом

4.1. Консультанты и ведущий эксперт Министерства в случае письменного взаимодействия с внутренним клиентом обязан соблюдать Инструкцию по делопроизводству в Министерстве, иные нормативные правовые акты.

4.2. Правила письменного взаимодействия распространяются на все точки взаимодействия и каналы взаимодействия с внутренними клиентами, в которых

используется коммуникация в письменном виде, в том числе при направлении ответов, уведомлений, информационных сообщений, результатов предоставления услуг, направления запросов клиентам на бумажных носителях или в электронном виде.

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

4.4. Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности. Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе с учетом профиля внутреннего 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.

4.5. Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием письма.

4.6. В случае если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников Министерства, такие сообщения не рассматриваются по существу, а внутреннему клиенту в течение 2 рабочих дней после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости подобного поведения.

4.7. Уведомление о переадресации сообщения внутреннего клиента необходимо направлять по выбранному внутренним клиентом каналу взаимодействия. В случае если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления уведомлений о переадресации и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному внутренним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

4.8. Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей внутреннего клиента. В случае необходимости исполнитель может связаться с внутренним клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности внутреннего клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении сообщения, в рабочие часы Министерства.

4.9. В случае если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности внутреннего клиента, основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от внутреннего клиента обращения к каким-либо другим источникам информации.

4.10. Ответ на сообщение внутреннего клиента должен быть направлен по выбранному внутренним клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и внутренний клиент указал дополнительный канал для коммуникации, такой ответ необходимо продублировать по выбранному внутренним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

5. Порядок (правила) устного взаимодействия с внутренним клиентом

5.1. При устном взаимодействии консультанты и ведущий эксперт

Министерства с внутренним клиентом должны соблюдаться следующие требования к речи и интонациям:

- при разговоре с внутренним клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

- речь должна быть грамотной, без жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии.

5.2. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов внутреннему клиенту для подробного выяснения его потребностей.

5.3. С учетом жизненной ситуации, профиля внутреннего клиента и сути вопроса количество переключений на других сотрудников Министерства для решения вопроса внутреннего клиента должно быть минимальным.

Иные взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам информационно-технического обеспечения регламентируются приказами Министерства.

6. Организация обратной связи с клиентами

6.1. С целью изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия, оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности в Министерстве функционирует система внутренней обратной связи.

6.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и регулярный анализ обращений и мнений сотрудников Министерства в устной или письменной форме.

7. Формы и сроки контроля

7.1. Формой контроля за выполнением настоящего Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности внутренних клиентов по вопросам информационно-технического обеспечения посредством проведения опросов (анкетирования).

7.2. При проведении опросов (анкетирования) сбор данных от внутренних клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

7.3. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Министерстве ежегодно на оперативном совещании у Министра лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области.

7.4. Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагается на сотрудников Министерства в соответствии с компетенцией и указанием сроков исполнения.

Утвержден
приказом Министерства лесного,
охотничьего хозяйства и
природопользования Пензенской
области от 28.09.24 № 15-136/5

П О Р Я Д О К
взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения
бухгалтерского учета

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета (далее - Порядок) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области (далее - Министерство).

1.2. Порядок разработан во исполнение плана мероприятий («Дорожная карта») Министерства лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом Министерства от 28.09.2023 № 15-136/2.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и стандартом для внутреннего клиента:

внешний клиент - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей с Министерством или государственными учреждениями, отнесенными к ведению Министерства;

внутренний клиент - лица, замещающие государственные должности Пензенской области в Министерстве, государственные гражданские служащие Министерства, работники, замещающим должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Пензенской области;

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

клиентоцентричный подход - процесс постоянного улучшения взаимоотношений с внутренним и (или) внешним клиентом;

база знаний - совокупность информации, которая разъясняет внешние или внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту.

1.4. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета:

- равный доступ;
- эффективность и удобство;
- объективность и беспристрастность;
- постоянное повышение качества и проактивность;
- единство и целостность;
- взаимное доверие и безопасность;
- открытость и прозрачность.

1.5. Точки взаимодействия с внутренним клиентом могут быть следующие:

- служебные помещения Министерства;
- электронная почта;
- телефон.

2. Организация взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета

2.1. Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета в Министерстве осуществляет начальник отдела финансирования, бюджетного учета и отчетности - главный бухгалтер Министерства (далее – начальник отдела – главный бухгалтер). Взаимодействие осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Министерства.

2.2. Перечень процессов взаимодействия внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета определяется в соответствии с Реестром основных межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства по делам архивов Пензенской области, сформированным в соответствии с приказом Министерства от 19.12.2023 № 15-178/8.

2.3. В рамках указанных выше процессов начальник отдела – главный бухгалтер Министерства при взаимодействии с внутренним клиентом обеспечивает:

организацию и ведение бухгалтерского, статистического, оперативного и налогового учета в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, законодательства Пензенской области, нормативных правовых актов в целях формирования полной и достоверной информации о деятельности Министерства и его имущественном положении, необходимой внутренним пользователям бухгалтерской отчетности;

информацией, необходимой внутренним и внешним пользователям бухгалтерской отчетности для контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации, законодательства Пензенской области при осуществлении Министерством хозяйственных операций и их

целесообразностью, наличием и движением имущества и обязательств, использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов в соответствии с утвержденными нормами, нормативами и сметой Министерства.

обобщение данных бухгалтерского учета в целях эффективного и целевого использования бюджетных средств и управления государственными финансами.

3. Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом

3.1. У внутреннего клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с начальником отдела – главным бухгалтером Министерства вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

3.2. При осуществлении взаимодействия с внутренним клиентом начальник отдела – главный бухгалтер Министерства обязан:

3.2.1. исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Министерства;

3.2.3. соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, законодательство Пензенской области, Служебный распорядок Министерства, Кодекс этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Министерства;

3.2.4. осуществлять свою деятельность в соответствии со своим должностным регламентом в пределах полномочий Министерства;

3.2.5. не оказывать предпочтения каким-либо группам внутренних клиентов, быть независимыми от влияния отдельных внутренних клиентов или их групп;

3.2.6. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

3.2.7. соблюдать установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Пензенской области ограничения и запреты;

3.2.8. соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

3.2.9. проявлять корректность и внимательность в обращении с внутренними клиентами;

3.2.10. воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении им должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Министерства;

3.2.11. не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность внутреннего клиента;

3.2.12. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и

оценок в отношении внутреннего клиента;

3.2.13. постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности.

3.3. Начальник отдела – главный бухгалтер Министерства обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность и (или) которая стала известна им в связи с исполнением должностных обязанностей.

4. Порядок (правила) письменного взаимодействия с клиентом

4.1. Начальник отдела – главный бухгалтер Министерства в случае письменного взаимодействия с внутренним клиентом обязан соблюдать Инструкцию по делопроизводству в Министерстве и иные нормативные правовые акты.

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

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

4.4. Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности. Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе с учетом профиля внутреннего 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.

4.5. Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием письма, начальник отдела – главный бухгалтер Министерства должен приложить усилия для его сокращения.

4.6. В случае если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью начальника отдела – главного бухгалтера Министерства, такие сообщения не рассматриваются по существу, а внутреннему клиенту в течение 2 рабочих дней после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости подобного поведения.

4.7. Уведомление о переадресации сообщения внутреннего клиента необходимо направлять по выбранному внутренним клиентом каналу взаимодействия. В случае если действующее законодательство

предусматривает обязательный канал для направления уведомлений о переадресации и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному внутренним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

4.8. Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей внутреннего клиента. В случае необходимости исполнитель может связаться с внутренним клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности внутреннего клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении сообщения, в рабочие часы Министерства.

4.9. В случае если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности внутреннего клиента, основания для такого отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от внутреннего клиента обращения к каким-либо другим источникам информации.

4.10. Ответ на сообщение внутреннего клиента должен быть направлен по выбранному внутренним клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и внутренний клиент указал дополнительный канал для коммуникации, такой ответ необходимо продублировать по выбранному внутренним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

5. Порядок (правила) устного взаимодействия с внутренним клиентом

5.1. При устном взаимодействии начальника отдела – главного бухгалтера Министерства с внутренним клиентом должны соблюдаться следующие требования к речи и интонациям:

при разговоре с внутренним клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

речь начальника отдела – главного бухгалтера Министерства должна быть грамотной, без жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии.

5.2. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов внутреннему клиенту для подробного выяснения его потребностей.

5.3. Иные взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам ведения бухгалтерского учета регламентируются приказами Министерства.

6. Организация обратной связи с клиентами

6.1. С целью изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия, оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности в

Министерстве функционирует система внутренней обратной связи.

6.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и регулярный анализ обращений и мнений сотрудников Министерства в устной или письменной форме.

7. Формы и сроки контроля

7.1. Формой контроля за выполнением настоящего Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности внутренних клиентов по вопросам ведения бухгалтерского учета посредством проведения опросов (анкетирования).

7.2. При проведении опросов (анкетирования) сбор данных от внутренних клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

7.3. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Министерстве ежегодно на оперативном совещании у Министра лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области.

7.4. Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагаются на сотрудников Министерства в соответствии с компетенцией и указанием сроков исполнения.

Утвержден
приказом Министерства лесного,
охотничьего хозяйства и
природопользования Пензенской
области от 27.09.2024 № 15-137/5

ПОРЯДОК

взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности (далее - Порядок) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области (далее - Министерство).

1.2. Порядок разработан во исполнение пункта 3.8.4 плана мероприятий («Дорожная карта») Министерства лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом Министерства от 28.09.2023 № 15-136/2.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и стандартом для внутреннего клиента:

внешний клиент - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей с Министерством или государственными учреждениями, отнесенными к ведению Министерства;

внутренний клиент - лица, замещающие государственные должности Пензенской области в Министерстве, государственные гражданские служащие Министерства, работники, замещающим должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Пензенской области;

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

клиентоцентричный подход - процесс постоянного улучшения взаимоотношений с внутренним и (или) внешним клиентом;

база знаний - совокупность информации, которая разъясняет внешние или внутренние процессы и доступна к ознакомлению каждому внутреннему клиенту.

1.4. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве при взаимодействии с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности:

- равный доступ;
- эффективность и удобство;
- объективность и беспристрастность;
- постоянное повышение качества и проактивность;
- единство и целостность;
- взаимное доверие и безопасность;
- открытость и прозрачность.

1.5. Точки взаимодействия с внутренним клиентом могут быть следующие:

- служебные помещения Министерства;
- электронная почта;
- телефон.

2. Организация взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности

2.1. Взаимодействие с внутренним клиентом в рамках процессов осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве осуществляет начальник отдела финансирования, бюджетного учета и отчетности – главный бухгалтер Министерства. Взаимодействие осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы Министерства.

2.2. Перечень процессов взаимодействия внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности определяется в соответствии с Реестром основных межведомственных и внутриведомственных процессов Министерства лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области, сформированным в соответствии с приказом Министерства от 19.12.2023 № 15-178/8.

2.3. В рамках указанных выше процессов начальник отдела финансирования, бюджетного учета и отчетности – главный бухгалтер Министерства при взаимодействии с внутренним клиентом обеспечивает:

- административно-хозяйственное и материально-техническое обеспечение деятельности Министерства;
- учет и сохранность имущества, рациональное использование оборудования и материальных ценностей, находящихся на балансе Министерства.

3. Общие требования к взаимодействию с внутренним клиентом

3.1. У внутреннего клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости от взаимодействия с начальником отдела финансирования, бюджетного учета и отчетности – главным бухгалтером

Министерства вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

3.2. При осуществлении взаимодействия с внутренним клиентом начальник отдела финансирования, бюджетного учета и отчетности — главный бухгалтер Министерства обязан:

3.2.1. исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Министерства;

3.2.2. соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты Пензенской области, Правила внутреннего трудового распорядка Министерства;

3.2.3. осуществлять свою деятельность в соответствии со своим должностными обязанностями в пределах полномочий Министерства;

3.2.4. не оказывать предпочтения каким-либо группам внутренних клиентов, быть независимыми от влияния отдельных внутренних клиентов или их групп;

3.2.5. исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

3.2.6. соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

3.2.7. проявлять корректность и внимательность в обращении с внутренними клиентами;

3.2.8. воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении им должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету Министерства;

3.2.9. не использовать свое положение для оказания влияния на деятельность внутреннего клиента;

3.2.10. воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении внутреннего клиента;

3.2.11. постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности.

3.3. начальник отдела финансирования, бюджетного учета и отчетности — главный бухгалтер Министерства обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несёт ответственность и (или), которая стала известна им в связи с исполнением должностных обязанностей.

4. Порядок (правила) письменного взаимодействия с клиентом

4.1. Начальник отдела финансирования, бюджетного учета и отчетности – главный бухгалтер Министерства в случае письменного взаимодействия с внутренним клиентом обязан соблюдать Инструкцию по делопроизводству в Министерстве, иные нормативные правовые акты.

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

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

4.4. Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности. Срочными сообщениями являются сообщения, которые, исходя из своей сути (в том числе с учетом профиля внутреннего 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.

4.5. Срок для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается в соответствии с содержанием письма.

4.6. В случае если поступающее сообщение содержит оскорбления и/или нецензурную брань, угрозы жизни и здоровью сотрудников Министерства, такие сообщения не рассматриваются по существу, а внутреннему клиенту в течение 2 рабочих дней после получения такого сообщения должно быть направлено уведомление о недопустимости подобного поведения.

4.7. Уведомление о переадресации сообщения внутреннего клиента необходимо направлять по выбранному внутренним клиентом каналу взаимодействия. В случае если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления уведомлений о переадресации и клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такое уведомление должно быть продублировано по выбранному внутренним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

4.8. Исполнитель при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей внутреннего клиента. В случае необходимости исполнитель может связаться с внутренним клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности внутреннего клиента в рабочем порядке с использованием контактных данных, указанных заявителем при направлении сообщения, в рабочие часы Министерства.

4.9. В случае если ответ по существу предполагает отказ в удовлетворении потребности внутреннего клиента, основания для такого

отказа должны быть изложены в понятной и доступной для восприятия форме, не требующей от внутреннего клиента обращения к каким-либо другим источникам информации.

4.10. Ответ на сообщение внутреннего клиента должен быть направлен по выбранному внутренним клиентом каналу взаимодействия. В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа, и внутренний клиент указал дополнительный канал для коммуникации, такой ответ необходимо продублировать по выбранному внутренним клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

5. Порядок (правила) устного взаимодействия с внутренним клиентом

5.1. При устном взаимодействии начальника отдела финансирования, бюджетного учета и отчетности – главного бухгалтера Министерства с внутренним клиентом должны соблюдаться следующие требования к речи и интонациям:

- при разговоре с внутренним клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

- речь должна быть грамотной, без жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии.

5.2. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов внутреннему клиенту для подробного выяснения его потребностей.

5.3. С учетом жизненной ситуации, профиля внутреннего клиента и сути вопроса количество переключений на других уполномоченных сотрудников Министерства для решения вопроса внутреннего клиента должно быть минимальным.

5.4. Иные взаимодействия с внутренними клиентами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности регламентируются приказами Министерства.

6. Организация обратной связи с клиентами

6.1. С целью изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия, оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности в Министерстве функционирует система внутренней обратной связи.

6.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и регулярный анализ обращений и мнений сотрудников Министерства в устной или письменной форме.

7. Формы и сроки контроля

7.1. Формой контроля за выполнением настоящего Порядка является мониторинг уровня удовлетворенности внутренних клиентов по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности посредством проведения опросов (анкетирования).

7.2. При проведении опросов (анкетирования) сбор данных от внутренних клиентов осуществляется с соблюдением 'максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

7.3. Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Министерстве ежегодно на оперативном совещании у Министра лесного, охотничьего хозяйства и природопользования Пензенской области.

7.4. Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагается на сотрудников Министерства в соответствии с компетенцией и указанием сроков исполнения.