

# КОМИТЕТ ПО ТУРИЗМУ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

## П Р И К А З

28 февраля 2024 г.

№ 21

г. Мурманск

### Об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Комитете по туризму Мурманской области

В соответствии с Распоряжением Губернатора Мурманской области от 29.09.2023 № 298-РГ «О внедрении стандартов и принципов клиентоцентричности в Мурманской области», в целях повышения качества работы в рамках реализации федерального проекта «Государство для людей», а также обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Комитета по туризму Мурманской области **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в Комитете по туризму Мурманской области согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Председатель  
Комитета по туризму  
Мурманской области**



**А.В. Елисеев**

**Порядок ведения перечня точек  
взаимодействия с клиентом в Комитете по туризму Мурманской области  
(далее – Порядок)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности Комитет по туризму Мурманской области (далее – Комитет) и подведомственных ему организаций в части ведения перечня точек взаимодействия клиентом (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Комитетом по туризму Мурманской области.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1.2.1. Выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов;

1.2.2. Формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

1.3.1. **Клиент** (внутренний клиент и внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.2. **Внешний клиент** – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти или органов местного самоуправления, государственных или муниципальных организации (далее – органы и организации), с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.3. **Внутренний клиент** – государственные служащие Российской Федерации, муниципальные служащие, работники и (или) сотрудники органа и (или) организации.

1.3.4. **Функция** – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента.

1.3.5. **Услуга** — деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также на основании договора, предоставлять услуги клиенту.

1.3.6. **Сервис** — услуга, функция или их часть, реализуемая в электронном виде с применением информационных систем

1.3.7. **Клиентский путь** – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

1.3.8. **Профиль клиента** – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

1.3.9. **Клиентский опыт** – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя.

1.3.10. **Профиль клиентского сегмента** – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

## **2. Порядок формирования Перечня**

2.1. Перечень формируется по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.

2.2. Формирование Перечня осуществляется лицом (лицами), назначенным(и) ответственным(и) за формирование Перечня руководителем Комитета (далее – Уполномоченное лицо) в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Уполномоченное лицо в том числе осуществляет:

2.2.1. Организацию в Комитете работы по формированию и ведению Перечня;

2.2.2. Проверку содержания включаемых в Перечень Комитета сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

2.2.3. Формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

2.2.4. Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями Комитета, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие.

2.3. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия. Маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, подлежат учету в том числе.

2.4. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

2.4.1. Положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих:

- дополнительные требования;
- положения;
- регулирующие (вводящие) инструменты.

2.4.2. Положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.5. В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного действия), точка взаимодействия также включается в Перечень.

2.6. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в Комитет и организации, уполномоченные на взаимодействие) в данной точке взаимодействия:

2.6.1. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:

- заявления;
- обращения;
- запроса;
- документов.

2.6.2. Получение консультации.

2.6.3. Получение форм документов.

2.6.4. Представление:

- заявления;
- обращения;
- запроса;
- документов.

2.6.5. Получение результата, ответа, разъяснения.

2.6.6. Предоставление объектов для осмотра (проверки).

2.6.7. Предоставление обратной связи.

2.6.8. Получение результата рассмотрения обратной связи.

2.6.9. Другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.7. Необходимо избегать формального подхода при:

2.7.1. Выявлении точек взаимодействия с клиентом.

2.7.2. Рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

2.8. В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию. Вместо этого указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.9. Если в распорядительных документах Комитета указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то также рекомендуется формировать Перечень исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов осуществляемых в ней действий.

2.10. Принципы формирования точек взаимодействия:

2.10.1. Стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия.

2.10.2. Взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия.

2.10.3. Сохранение возможности доступа к функциям Комитета и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов.

2.10.4. Учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста.

2.10.5. Доступность для клиента его истории взаимодействия с и организациями, уполномоченными на взаимодействие.

### **3. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования**

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

3.1.1. Цифровые точки,

3.1.2. Офлайн-точки.

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

3.2.1. Официальные сайты Комитета, подведомственных ему организаций и организаций, уполномоченных на взаимодействие (далее – Портал), которые могут:

- проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

- преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

- обеспечивать понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

- предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного на Портале;

- обеспечивать заполнение следующих форм с минимальными затратами времени и усилий:

- ▶ персональный вывод экранных форм;

- ▶ автоматическое заполнение форм;

- ▶ подсказки;

- ▶ голосовой ввод;

- ▶ выделение обязательных для заполнения полей;

- ▶ сохранение промежуточных результатов;

- предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой Портала;

- обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида.

### 3.2.2. Мобильные приложения, которые:

- отвечают требованиям к Порталам (за исключением требования о цифровом помощнике);
- могут обеспечивать возможность совмещения приложения с основными типами мобильных операционных систем;
- являются общедоступными и бесплатными для загрузки;
- обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;
- могут обладать настроенной системой персональных push-уведомлений, позволяющих открывать мобильное приложение;
- могут обладать возможностью отключения, настройки частоты и категории рассылки push-уведомлений.

### 3.2.3. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

- размещаются в открытом доступе на официальных страницах Комитета и могут иметь утвержденные правила модерации;
- могут обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Комитета в тексте сообщения или комментирования официальной записи;
- позволяют не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности:

- ▶ четырех часов для упоминаний;
- ▶ двух часов в случае официального обращения или комментария к записи;

- могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения, которые своевременно актуализируются.

### 3.2.4. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи, в том числе с помощью голосовых помощников и колл-центров:

- количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;
- используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;
- используется техника активного слушания;
- разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;
- роботизированные голосовые помощники могут обладать функцией распознавания речи, возможностью реагирования с помощью клавиатуры, сообщать о часах работы сотрудников и назначать консультации с ними.

### 3.2.5. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

- предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);
- предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента:
  - ▶ имеется закрепленный ответственный сотрудник;
  - ▶ установлено четкое понимание потребностей клиента;
  - ▶ в случае необходимости организован выезд по месту нахождения клиента;
  - ▶ проанализирован профиль клиента и история его обращений;
  - ▶ сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;
- разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;
- реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

## 4. Перечень точек взаимодействия

### 4.1. Цифровые точки в рамках взаимодействия:

#### 4.1.1. Сеть Интернет.

#### 4.1.2. Официальный сайт Комитета (Портал).

#### 4.1.3. Сообщества Комитета в социальных сетях.

- 4.1.4. Каналы и публичные чаты в мессенджерах.
- 4.1.5. Система электронного документооборота (далее – СЭДО).
- 4.1.6. Электронная почта Комитета.
- 4.1.7. Видеоконференцсвязь (далее – ВКС).
- 4.1.8. Автоматизированное рабочее место государственного служащего (далее – АРМ ГС).
- 4.1.9. Система учёта заявок.
- 4.1.10. Сетевой диск Комитета.
- 4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:
  - 4.2.1. Телефонная связь.
  - 4.2.2. Кабинеты внутренних клиентов.
  - 4.2.3. Рабочее место клиентов.
  - 4.2.4. Место приёма сотрудниками отдела связи и информатизации.
  - 4.2.5. Журнал заявок.
  - 4.2.6. Книга учёта служебных записок.
  - 4.2.7. Личное взаимодействие.
- 4.3. Перечень точек взаимодействия Комитета изложен в приложении № 2.

## **5. Заключительные положения**

- 5.1. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на сайте Комитета.
- 5.2. Перечень подлежит актуализации в случаях:
  - 5.2.1. Появления новой точки взаимодействия.
  - 5.2.2. Изменения вида точки взаимодействия.
  - 5.2.3. Изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.
  - 5.2.4. Исключения точек взаимодействия из Перечня.
- 5.3. Руководители структурных подразделений Комитета обязаны своевременно представлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.
- 5.4. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Комитета в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Шаблон перечня точек взаимодействия Комитета по туризму Мурманской области

Перечень точек взаимодействия (наименование ИО) в рамках взаимодействия с внешними и внутренними клиентами					
№	Направление деятельности органа власти	3	4	5	6
		Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1					

**Перечень точек взаимодействия Комитета по туризму Мурманской области**  
*(наименование ИО) в рамках взаимодействия с внешними и внутренними клиентами*

Перечень точек взаимодействия					
№	Направление деятельности органа власти	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Предоставление государственных услуг	Наименование государственной услуги			
2	Предоставление мер государственной поддержки	Наименование меры поддержки			
3	Государственный контроль (надзор)	Наименование вида контроля (надзора)			
4	Рассмотрение обращений и запросов	Наименование процесса по рассмотрению обращений и запросов			
5	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Вид информации о деятельности			
6	Взаимодействие с внутренним клиентом	Наименование процесса по взаимодействию с внутренним клиентом			
7	Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	Наименование процесса по взаимодействию с внутренним клиентом			
8	Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	Наименование процесса по взаимодействию с внутренним клиентом			
9	Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления административной ответственности	Наименование процесса по взаимодействию с внутренним клиентом			
10	Иные функции (обеспечения деятельности органа власти)	Наименование иного вида деятельности			