



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 11.03.2024 № 01-02/01

**Об утверждении
Порядка ведения Администрацией Губернатора и Правительства
Ленинградской области перечня точек взаимодействия
с внешним и внутренним клиентами**

В целях реализации в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области задач федерального проекта «Государство для людей», в соответствии с распоряжением Правительства Ленинградской области от 29 сентября 2023 года № 621/1-р «О внедрении стандартов клиентоцентричности в Ленинградской области»:

Утвердить Порядок ведения Администрацией Губернатора и Правительства Ленинградской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами согласно приложению к настоящему приказу.

Первый вице-губернатор Ленинградской области -
руководитель Администрации Губернатора и
Правительства Ленинградской области

И.В. Петров

Приложение к приказу
Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области
от 11.03.2024 № 01-02/01

**Порядок ведения
Администрацией Губернатора и Правительства Ленинградской области
перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок разработан в целях регламентации деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области (далее – Администрация) в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее – Перечень).

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1.2.1. Выстраивание Администрацией эффективного взаимодействия с внешним и внутренним клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия.

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

2. Используемые понятия и определения

2.1. Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Администрацией с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. Внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и иную некоммерческую деятельность.

2.3. Внутренний клиент – лица, замещающие государственные должности Ленинградской области, должности руководителей в государственных учреждениях Ленинградской области, государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы Ленинградской области в органах исполнительной власти Ленинградской области (далее – ОИВ) и аппаратах мировых судей Ленинградской области, работники ОИВ, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Ленинградской области.

2.4. Уполномоченное лицо – руководитель структурного подразделения Администрации, назначенный ответственным за внедрение клиентоцентричности

в соответствии с распоряжением Правительства Ленинградской области от 29.09.2023 № 621/1-р.

2.5. Сервис – функция или часть функции, направленная на улучшение опыта взаимодействия клиента с Администрацией.

2.6. Точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, кол-центры, места приема клиентов в Администрации.

2.7. Функция – определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Администрации, осуществляемые без запроса клиента, характеризующиеся определенным конечным результатом.

2.8. Офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Администрацией.

2.9. Цифровые точки – точки на цифровой платформе, в которых клиенты могут взаимодействовать с Администрацией посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.10. Жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Администрацией в целях получения сервисов.

2.11. Особенности взаимодействия с клиентом – действия, которые осуществляются только в отдельных процессах и влияют на взаимодействие с клиентом.

2.12. Потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения функций (сервисов).

2.13. Проактивное осуществление (предоставление) функций (сервисов) – осуществление (предоставление) клиенту набора функций (сервисов) для удовлетворения его потребностей без подачи клиентом запроса на получение указанных функций (сервисов) при наступлении жизненной ситуации.

3. Порядок формирования Перечня

3.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку с учетом сформированного Реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Администрации (далее – Реестр).

3.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

3.3. Уполномоченное лицо:

3.3.1. Организует в Администрации работу по формированию и ведению Перечня.

3.3.2. Осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка.

3.3.3. Обеспечивает формирование сведений, включаемых в Перечень, включение сведений в Перечень, изменение, исключение сведений из Перечня.

3.4. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению

в Перечень (точки взаимодействия, цель взаимодействия с клиентом, особенности взаимодействия с клиентом), обеспечивается структурными подразделениями Администрации, которые непосредственно осуществляют (предоставляют) соответствующие функции (сервисы).

3.5. Перечень формируется отдельно по каждому направлению деятельности с учетом осуществляемых Администрацией функций и предоставляемых сервисов:

3.5.1. Рассмотрение обращений и запросов.

3.5.2. Обеспечение доступа к информации о деятельности Администрации.

3.5.3. Организация отношений с внутренним клиентом.

В рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции, предоставляемому сервису определяются точки взаимодействия.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений по которым не велся или невозможен, также подлежат включению в Перечень.

3.6. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа деятельности Администрации, практики взаимодействия с клиентом.

3.7. Для каждой точки взаимодействия в Администрации определяются удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента:

3.7.1. Получение информации.

3.7.2. Получение консультации.

3.7.3. Получение форм документов.

3.7.4. Представление заявления, обращения, запроса, документов.

3.7.5. Получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов.

3.7.6. Получение результата, ответа, разъяснения;

3.7.7. Предоставление объектов для осмотра (проверки).

3.7.8. Предоставление обратной связи.

3.7.9. Получение результата рассмотрения обратной связи.

3.7.10. Другие удовлетворяемые потребности клиента.

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, указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия).

Если в правовых актах Администрации указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то формирование Перечня осуществляется исходя из определения одной точки взаимодействия и описания видов производимых в ней действий.

3.8. Принципы формирования точек взаимодействия:

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

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

3.8.3. Сохранение возможности доступа к функциям и сервисам Администрации в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для

определенного типа клиентов.

3.8.4. Доступность для клиента его истории взаимодействия с Администрацией в разрезе осуществленных (предоставленных) функций (сервисов).

3.9. Для каждого процесса Администрации по каждой точке взаимодействия выявляются особенности взаимодействия с клиентом.

4. Типы точек взаимодействия с клиентом

4.1. В зависимости от канала взаимодействия подразделяются на цифровые точки и офлайн-точки.

4.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

4.2.1. Официальные сайты (порталы) Правительства Ленинградской области и Администрации.

4.2.2. Мобильные приложения.

4.2.3. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах.

4.2.4. Чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, голосовые помощники.

4.2.5. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи, в том числе с помощью голосовых помощников, колл-центров.

4.2.6. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете).

4.2.7. Личный прием по осуществлению (предоставлению) функций (сервисов) в местах приема клиентов.

5. Заключительные положения

5.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:

5.1.1. Включения в Реестр (исключения из Реестра) функций и сервисов.

5.1.2. Изменения вида точки взаимодействия.

5.1.3. Изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

5.2. Руководители структурных подразделений Администрации обязаны поддерживать в актуальном состоянии Перечень в части осуществляемых (предоставляемых) функций (сервисов), своевременно направлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне, для последующего внесения данных изменений в Перечень.

Приложение к Порядку ведения
Администрацией Губернатора
и Правительства Ленинградской области
перечня точек взаимодействия
с внешним и внутренним клиентами,
утвержденному приказом
Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области
от 11.03.2024 № 01-02/01

Перечень точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами

№	Направление деятельности	Направление функции (сервиса)	Точка взаимодействия	Цель взаимодействия с клиентом*	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6

* В соответствии с пунктом 3.7 Порядка