



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГУБЕРНАТОРА И ПРАВИТЕЛЬСТВА
ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от 20.08.2024 № 01-03/351

**Об утверждении
порядков взаимодействия Администрации Губернатора и Правительства
Ленинградской области 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» приказываю:

1. Утвердить:

Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области согласно приложению № 1;

Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области согласно приложению № 2;

Порядок взаимодействия с клиентом (в т.ч. внутренним) в рамках выполнения функций управления государственной службой и кадров Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области согласно приложению № 3;

Порядок взаимодействия с внутренним клиентом в рамках выполнения функций управления профилактики коррупционных и иных правонарушений Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области согласно приложению № 4.

2. Руководителям структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области обеспечить ознакомление с настоящим приказом работников структурных подразделений и контроль за его исполнением.

Исполняющий обязанности
руководителя Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области
Заместитель руководителя Администрации
Губернатора и Правительства
Ленинградской области – начальник
управления организационной работы

С.И. Мерещук

Приложение № 1 к приказу
Администрации Губернатора и
Правительства Ленинградской области

от 20.08.2024 № 01-03/351

**Порядок взаимодействия
с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов
в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области (далее – Порядок, Администрация) разработан в целях определения стандартов по работе Администрации с внешними клиентами (далее также – клиент), а также повышения уровня удовлетворенности таких клиентов за счет удовлетворения их ключевых потребностей:

возможность выбора клиентом удобного канала взаимодействия с Администрацией и минимизация издержек при осуществлении такого взаимодействия;

возможность обращения клиента за помощью, поддержкой, консультацией уполномоченного сотрудника при взаимодействии с Администрацией;

возможность клиента оставить обратную связь и получить результат по итогам ее рассмотрения Администрацией.

1.2. Порядок устанавливает последовательность процедур при рассмотрении обращений и запросов (далее также – обращения), относящихся непосредственно к компетенции Администрации, поступающих в Администрацию с использованием клиентами точек взаимодействия, включенных в Перечень точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами, сформированный в соответствии с Порядком ведения Администрацией перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами, утвержденным приказом Администрации от 11 марта 2024 года № 01-02/01.

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

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Администрацией с целью удовлетворения своих потребностей;

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;

потребность клиента – необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством получения функций (сервисов);

сервис – функция или часть функции, направленная на улучшение опыта взаимодействия клиента с Администрацией;

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

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

офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Администрацией;

цифровые точки – точки на цифровой платформе, в которых клиенты могут взаимодействовать с Администрацией посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

обращение – направленные в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, запрос информации о деятельности Администрации, а также предложение, заявление, жалоба, поступившие в ходе личного приема;

запрос – обращение о предоставлении информации о деятельности Администрации (далее также – обращение);

исполнитель – сотрудник Администрации, непосредственно осуществляющий подготовку ответа на обращение, и/или действия по устранению проблемы, изложенной в обращении или запросе;

клиентоцентричный подход – подход в государственном и муниципальном управлении, основанный на выявлении и изучении потребностей клиента, постоянном улучшении взаимодействия органов власти и уполномоченных организаций с клиентом для удовлетворения его потребностей с намерением превзойти его ожидания;

уровень клиентоцентричности – измеримая оценка степени внедрения клиентоцентричного подхода в Администрации.

1.4. Правовыми основами взаимодействия с клиентом являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ);

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

постановление Губернатора Ленинградской области от 23 апреля 2019 года № 24-пг «О Кодексе этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Ленинградской области в органах исполнительной власти и аппаратах мировых судей Ленинградской области и профессиональной культуре органа исполнительной власти Ленинградской области»;

постановление Правительства Ленинградской области от 31 марта 2015 года № 18-пг «Об утверждении Порядка взаимодействия органов исполнительной власти Ленинградской области, должностных лиц Ленинградской области при рассмотрении обращений граждан» (далее – постановление № 18-пг).

1.5. Основными принципами взаимодействия с клиентом в рамках рассмотрения обращений являются:

доступность – каждый клиент имеет равный доступ к 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, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются;

реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращение клиента;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

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

2.1. Взаимодействие Администрации с клиентом при рассмотрении обращений и запросов осуществляется в рамках следующих процессов:

прием и регистрация обращений и запросов;

определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов;

переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции);

уведомление о переадресации обращения по компетенции;

рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них;

личный прием граждан;

контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

2.2. Обращения и запросы направляются (подаются) клиентом в Администрацию посредством:

заполнения формы для электронных обращений на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (ag.lenobl.ru), интегрированной с Системой электронного документооборота Ленинградской области (далее – СЭД);

почтового отправления письменного обращения по адресу: 191311, Санкт-Петербург, Суворовский проспект, д.67;

личной либо через доверенных лиц подачи письменного обращения в приемную по адресу: Санкт-Петербург, Суворовский проспект, д.67, пом.131; устного обращения в ходе личного приема клиента первым вице-губернатором Ленинградской области - руководителем Администрации либо уполномоченным лицом.

2.3. При выборе способа направления обращения посредством официального сайта Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет для клиента предусмотрено:

прохождение (по желанию) идентификации и аутентификации посредством федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), являющееся однократным;

создание (по желанию) «Личного кабинета», где аккумулируется хронологически структурированная информация о направленных клиентом в Администрацию обращениях (идентификационный номер, дата и время отправки, адресат, текст), этапах прохождения обращений в Администрации и текущих статусах, которые могут принимать одно из следующих значений: «Отправлено», «Зарегистрировано», «Ответ на обращение (уведомление о переадресации обращения) получен(о)»;

минимизирование затрачиваемого времени и усилий при заполнении формы для электронных обращений в связи с автоматическим заполнением полей сведениями о клиенте в случае авторизации через ЕСИА и/или при наличии «Личного кабинета»;

при отправке обращения моментальное получение на адрес электронный почты, указанной в обращении, уведомления с подтверждением отправки обращения, идентификационным номером, датой и временем отправки, информацией о возможности проверить статус рассмотрения обращения, а также о сроках регистрации и рассмотрения обращения, установленных действующим законодательством.

2.4. Регистрация поступившего в Администрацию обращения клиента как физического лица осуществляется в блоке обращений граждан СЭД с обязательным заполнением (актуализацией) в карточке регистрации сведений о клиенте.

2.5. Регистрация поступившего в Администрацию обращения клиента как юридического лица осуществляется в блоке служебной корреспонденции СЭД.

2.6. Обращения классифицируются в СЭД по теме и содержанию и подлежат обязательному рассмотрению в порядке и сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, с учетом требований постановления № 18-пг.

2.7. Ответы на обращения клиента как физического лица, документы о переадресации таких обращений (письма, уведомления), запросы информации, необходимой для рассмотрения обращений, доклады о результатах рассмотрения обращений, иные документы, связанные с рассмотрением обращений, оформляются в блоке обращений граждан СЭД

с использованием интерактивной пиктограммы «Ответить» над регистрационной карточкой обращения в СЭД.

2.8. Ответы на обращения клиента как юридического лица, иные документы по таким обращениям оформляются в блоке служебной корреспонденции СЭД.

2.9. Ответ на обращение клиента, зарегистрированный в СЭД, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме, а также иным способом, указанным клиентом в обращении.

2.10. Уведомление о переадресации обращения клиента, зарегистрированное в СЭД, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме, а также иным способом, указанным клиентом в обращении.

2.11. Личный прием граждан первым вице-губернатором Ленинградской области – руководителем Администрации либо уполномоченным лицом осуществляется по адресу: Санкт-Петербург, Суворовский проспект, д. 67, пом. 133, в соответствии с ежемесячным графиком, утверждаемым Губернатором Ленинградской области, по предварительной записи.

Предварительная запись осуществляется сотрудником отдела по работе с обращениями граждан управления делопроизводства Администрации на основании обращения гражданина, направленного в Администрацию в письменной форме или в форме электронного документа и содержащего просьбу о записи на личный прием и суть вопроса, требующего решения, относящегося к компетенции первого вице-губернатора Ленинградской области – руководителя Администрации и/или курируемых им органов исполнительной власти Ленинградской области (далее – ОИВ).

В случае если решение поставленного гражданином вопроса относится к полномочиям ОИВ, курируемых первым вице-губернатором Ленинградской области – руководителем Администрации, в обращении должна содержаться информация о результатах рассмотрения изложенного вопроса данными ОИВ и результатах личного приема гражданина руководителем соответствующего ОИВ.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом

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

3.2. Если в обращении недостаточно информации, необходимой для подготовки мотивированного ответа по существу поставленного вопроса,

исполнитель обеспечивает получение дополнительных сведений от клиента в рабочем порядке посредством телефонной связи.

3.3. В зависимости от ситуации, описанной клиентом, ответ должен быть подготовлен так, чтобы клиент мог понять, что его вопрос:

уже решен;

будет решен в определенные сроки;

может быть решен, но точных сроков нет;

не может быть решен.

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

3.5. В первом абзаце ответа указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения в Администрации, наименование рассмотренного вопроса.

3.6. Текст ответа на обращение оформляется четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

3.7. Недопустимо наличие в ответе на обращение клиента:

орфографических, стилистических, пунктуационных ошибок;

архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

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

негативной тональности, оскорбительных оборотов.

4. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

4.1. Клиенты с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка вправе написать обращение или запрос при посещении Администрации, используя размещенные в приемной образцы предложений, заявлений (в том числе с просьбой о личном приеме), жалоб.

При этом сотрудником отдела по работе с обращениями граждан управления делопроизводства, в компетенцию которого входит прием письменных обращений, может оказываться клиентам помощь консультационного характера в рамках должностных обязанностей в соответствии с должностным регламентом.

4.2. 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.

4.3. Лица с ограниченными возможностями здоровья имеют право на личный прием первым вице-губернатором Ленинградской области – руководителем Администрации либо уполномоченным лицом в первоочередном порядке.

Для реализации права на личный прием маломобильных групп клиентов, а также возможности личной подачи письменного обращения приемная оснащена электрическим пандусом.

5. Организация обратной связи с клиентом

5.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношений внешних клиентов к действующим механизмам приема, регистрации, переадресации и рассмотрения обращений, подготовки и отправки ответов на обращения и запросы в целях повышения уровня клиентоцентричности.

5.2. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений клиентов, направленных в Администрацию посредством офлайн-точек и цифровых точек взаимодействия, указанных в пункте 2.2 настоящего Порядка, а также посредством участия в опросах, размещенных на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<https://ag.lenobl.ru/about/polls/141/>), в том числе при переходе по персонализированно направленной клиенту ссылке, и при личном посещении приемной по адресу: Санкт-Петербург, Суворовский проспект, д.67, пом.131.

Ответ на обращение клиента размещается на бланке Администрации с указанием в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа следующих реквизитов:

фамилия, имя и отчество (полностью), номер служебного телефона исполнителя (отметка об исполнителе может дополняться наименованием структурного подразделения Администрации, должности);

ссылка на форму обратной связи «Оценка удовлетворенности рассмотрением обращений и запросов в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области» (приложение к Порядку), размещенную на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://ag.lenobl.ru/about/polls/141/>.

Например:

Иванов Иван Иванович,

Управление делопроизводства,

Отдел по работе с обращениями граждан,

Консультант,

(812) 539-00-00

Ссылка на отзыв: <https://ag.lenobl.ru/about/polls/141/>

5.3. На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются контактные данные основного исполнителя.

5.4. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения ответа на обращение клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону, указанному в ответе на обращение.

5.5. При ответе на телефонный звонок сотрудник Администрации:

сообщает полное наименование структурного подразделения Администрации, свои фамилию, имя, отчество и должность;

подробно, в вежливой форме информирует клиента по интересующим его вопросам. При этом сотрудником Администрации должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе не должны проследиваться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента; речь должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии;

в случае поступления от клиента дополнительных вопросов, по тематике не связанных с сутью рассмотренного обращения, и отсутствия у сотрудника, ответившего на звонок, соответствующих компетенций, необходимо определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такие вопросы, и переключить обратившегося клиента на другого сотрудника, предварительно сообщив позвонившему клиенту об этом (количество телефонных переключений не должно превышать двух), либо сообщить клиенту телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, а также клиенту может быть предложено изложить суть вопроса в письменной форме.

5.6. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с режимом работы Администрации и должностных лиц.

В целях удовлетворения потребностей большего числа клиентов средняя продолжительность ответа на телефонный звонок не должна превышать 10 минут.

5.7. Для консультирования клиентов по вопросам, не требующим осуществления мероприятий по сбору, обработке, обобщению или анализу интересующей клиента информации, а именно:

- о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов,
- о реквизитах, исполнителе и статусе рассмотрения обращений и запросов, направленных клиентом в Администрацию;
- о полномочиях Администрации, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления;
- о порядке проведения личного приема клиентов должностными лицами;
- об организационных вопросах при подготовке личного приема;
- о порядке обжалования действий (бездействия), решений должностных и уполномоченных лиц;

иным вопросам справочного характера в сфере рассмотрения обращений и запросов,

предусмотрена телефонная связь по номеру:

(812) 539-46-54 (приемная) – для клиентов как физических лиц;

(812) 539-46-56 (отдел по работе со служебной корреспонденцией управления делопроизводства Администрации) – для клиентов как юридических лиц.

Режим работы приемной: ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 9.30 до 17.30 (в пятницу – до 16.30), перерыв с 13.00 до 14.00.

Режим работы отдела по работе со служебной корреспонденцией управления делопроизводства Администрации: ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 9.00 до 18.00 (в пятницу – до 17.00), перерыв с 11.30 до 12.30

6. Формы и сроки контроля

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

6.2. Решение об исполнении обращения принимает должностное лицо, поставившее его на контроль (в случае установления контроля), либо должностное лицо, подписывающее ответ. Соответствующая информация вносится в СЭД.

6.3. Формой контроля за выполнением работниками структурных подразделений настоящего Порядка является мониторинг и анализ уровня удовлетворенности клиентов, проводимый на основании результатов опроса «Оценка удовлетворенности рассмотрением обращений и запросов в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области».

Приложение к Порядку
взаимодействия с клиентом
в рамках рассмотрения обращений
и запросов в Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области,
утвержденному приказом Администрации
Губернатора и Правительства
Ленинградской области

от 20.08.2024 № 01-03/351

**Оценка удовлетворенности
рассмотрением обращений и запросов в Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом?

1. Скорее удовлетворен.
2. Скорее не удовлетворен.
3. Затрудняюсь ответить.

2. Приходилось ли Вам в период с 1 января 2023 г. обращаться в Администрацию Губернатора и Правительства Ленинградской области (далее – Администрация) с какими-либо предложениями, заявлениями, жалобами, запросами, относящимися непосредственно к компетенции Администрации?

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

3. Сколько раз в период с 1 января 2023 г. Вам приходилось обращаться в Администрацию по вопросам, относящимся непосредственно к компетенции Администрации?

1. 1 обращение (запрос). *Переходите к вопросу № 5.*
2. 2 обращения (запроса).
3. 3 обращения (запроса).
4. 4 обращения (запроса).
5. 5 и более обращений (запросов).

4. Обращения содержали один и тот же вопрос или Вы обращались в Администрацию с разными вопросами.

1. Один и тот же вопрос.
2. Разные вопросы.

5. К какому типу относилось обращение? При выборе на вопрос № 3 ответом с количеством обращений 2 и более вопросы №№ 5-22 задаются по последнему из рассмотренных Администрацией обращений.

1. Заявление.
2. Предложение.

3. Жалоба.
4. Запрос на предоставление информации о деятельности Администрации.

6. Укажите, по какому поводу было обращение _____

7. Укажите способ подачи обращения.

1. Устное обращение в ходе личного приема в Администрации.
2. Письменное обращение в Администрацию, переданное лично в приемной Администрации.
3. Письменное обращение в Администрацию, отправленное почтой.
4. Обращение в форме электронного документа через официальный сайт Администрации.

8. Насколько Вы удовлетворены вышеуказанным способом подачи обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

9. Насколько было легко или сложно подать обращение в Администрацию? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что подать обращение было очень тяжело, оценка 5 означает, что подать обращение (запрос) было очень легко.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

10. Был ли получен ответ на Ваше обращение?

1. Да, ответ был получен. *Переходите к вопросу № 12.*
2. Нет, ответа не было. *Переходите к вопросу № 14.*
3. Был получен отказ в рассмотрении обращения.

11. При отказе в рассмотрении обращения Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для устранения причин для подобного отказа в будущем?

1. Да.
2. Нет.
3. Затрудняюсь ответить.

12. Насколько Вы удовлетворены в целом процессом рассмотрения обращения в Администрации? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

13. Ваше обращение было рассмотрено непосредственно в Администрации?

1. Да, обращение рассматривалось непосредственно в Администрации. *Переходите к вопросу № 15.*
2. Обращение было переадресовано.

14. Вы получили уведомление о переадресации обращения?

1. Да. *Переходите к вопросу № 16.*
2. Нет. *Переходите к вопросу № 17.*

15. Насколько Вы удовлетворены качеством ответа на обращение в Администрацию? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

16. С какими проблемами Вы столкнулись при рассмотрении обращения? _____

17. Насколько Вы удовлетворены понятностью и удобством подачи обращения в Администрацию? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

18. Насколько Вы удовлетворены сроком рассмотрения обращения в Администрации? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

19. Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

20. Насколько Вы удовлетворены понятностью и доступностью ответа на обращение? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

21. Насколько Вы удовлетворены простотой и открытостью коммуникации в процессе рассмотрения обращения? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.

1. 5 баллов.
2. 4 балла.
3. 3 балла.
4. 2 балла.
5. 1 балл.

22. Изменилось ли Ваше отношение к Администрации после обращения?

1. Да, в лучшую сторону.
2. Да, в худшую сторону.
3. Нет, не изменилось.
4. Затрудняюсь ответить.

23. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым при необходимости обращаться, подавать запросы в Администрацию? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью.

1. 10 баллов.
2. 9 баллов.
3. 8 баллов.
4. 7 баллов.
5. 6 баллов.
6. 5 баллов.
7. 4 балла.
8. 3 балла.
9. 2 балла.
10. 1 балл.

24. Что необходимо изменить при рассмотрении предложений, заявлений, жалоб, запросов? Выскажите свои предложения.

25. Уточните Ваш статус.

1. Представитель юридического лица.
2. Индивидуальный предприниматель или его представитель.
3. Самозанятый.
4. Гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого. *Переходите к вопросу № 30.*

26. К какому виду относится Ваша организация?

1. Коммерческая организация.
2. Некоммерческая организация. Переходите к вопросу № 28.

27. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?

1. Малый бизнес.
2. Средний бизнес.
3. Крупный бизнес.

28. Укажите срок деятельности Вашей организации.

1. До 1 года.
2. От 1 года до 3 лет.
3. От 3 до 5 лет.
4. От 5 до 10 лет.
5. Более 10 лет.

29. Укажите основную сферу деятельности Вашей организации.

1. Сельское хозяйство, рыбоводство, лесное хозяйство, охота, рыболовство.
2. Добывающая промышленность.
3. Обрабатывающая промышленность.
4. ЖКХ, водоснабжение, водоотведение, отходы.
5. ТЭК (топливно-энергетический комплекс).
6. Строительство.
7. Торговля.
8. Услуги и общественное питание.
9. Связь, СМИ и IT.
10. Страхование и финансы.
11. Дорожно-транспортная инфраструктура, в том числе транспорт, логистика и складское хозяйство.
12. Образование, наука.
13. Здравоохранение, фармацевтика.
14. Культура, организация досуга и развлечений.
15. Спорт.
16. Туризм.
17. Социальные услуги и обеспечение.
18. Затрудняюсь ответить/отказ от ответа.

30. Укажите Ваш пол.

1. Мужской.
2. Женский.

31. Укажите Ваш возраст.

1. 18-29 лет.
2. 30-44 лет.
3. 45-60 лет.
4. 61 год и старше.

32. Укажите Ваше образование.

1. Высшее.
2. Незаконченное высшее.

3. Среднее специальное.
4. Среднее общее образование.
5. Неполное среднее образование и ниже.

33. В каком регионе Вы проживаете? _____

34. В каком муниципальном районе (городском или муниципальном округе) Ленинградской области Вы проживаете?

1. Бокситогорский муниципальный район.
2. Волосовский муниципальный район.
3. Волховский муниципальный район.
4. Всеволожский муниципальный район.
5. Выборгский муниципальный район.
6. Гатчинский муниципальный округ.
7. Кингисеппский муниципальный район.
8. Киришский муниципальный район.
9. Кировский муниципальный район.
10. Лодейнопольский муниципальный район.
11. Ломоносовский муниципальный район.
12. Лужский муниципальный район.
13. Подпорожский муниципальный район.
14. Приозерский муниципальный район.
15. Сланцевский муниципальный район.
16. Сосновоборский городской округ.
17. Тихвинский муниципальный район.
18. Тосненский муниципальный район.

Приложение № 2 к приказу
Администрации Губернатора и
Правительства Ленинградской области

от 20.08.2024 № 01-03/351

**Порядок взаимодействия с клиентом
в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности
Администрации Губернатора и Правительства
Ленинградской области**

1. Общие положения, принципы, цели взаимодействия с клиентом

1.1. Настоящий порядок (правила) разработан с целью внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности федерального проекта «Государство для людей» в Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области (далее - Администрация) в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Администрации.

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

внешний клиент - физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей с Администрацией;

внутренний клиент - работник Администрации, осуществляющий взаимодействие с внешними клиентами Администрации;

структурное подразделение Администрации - группа внутренних клиентов, осуществляющих свою профессиональную деятельность в соответствии с полномочиями Администрации, установленными постановлением Правительства Ленинградской области от 10.09.2012 № 282 «Об утверждении Положения об Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской 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;

сообщение (в форме обращения и/или запроса) - направленная внутренним и(или) внешним клиентом информация, содержащая в себе сведения о проблеме, требующей решения в соответствии с клиентоцентричным подходом. В сообщении должны содержаться комментарии внутреннего и(или) внешнего клиента, а также должны быть

прикреплены фотоматериалы и(или) копии документов, подтверждающих наличие проблемы (при наличии);

пользователь - внутренний и(или) внешний клиент, обращающийся в Администрацию по вопросам обеспечения доступа к информации о деятельности Администрации;

цифровые точки – взаимодействие клиентов с Администрацией посредством интернет-ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

онлайн-опрос – метод сбора информации по оценке, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации клиента с должностными лицами Администрации;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

1.3. При реализации Порядка применяются следующие принципы:

- обеспечение создания комфортных условий для реализации клиентом потребностей;

- интересы клиента – основы для проектирования новых и реинжиниринга существующих сервисов обеспечения доступа к информации о деятельности Администрации;

- обеспечение беспрепятственного доступа к информации о деятельности Администрации;

- простота и понятность последовательности процедуры получения информации о деятельности Администрации;

- удобство, скорость, простота, необременительность, минимизация затрат доступа клиента к информации о деятельности Администрации.

Ключевые точки взаимодействия с внешними и внутренними клиентами определяются в соответствии с приказом Администрации 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».

2. Общие требования к взаимодействию с клиентами

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

- формирования и размещения информации о деятельности Администрации на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Сайт, сеть Интернет);

- проведения онлайн – опросов на Сайте в сети Интернет;

- формирования и размещения информации о деятельности Администрации на официальной странице Администрации в социальной сети Вконтакте.

2.2. У клиента должен формироваться положительный опыт простоты и легкости получения информации о деятельности Администрацией

посредством сети Интернет вне зависимости от канала (способа) такого взаимодействия.

2.3. Размещение и актуализация информации на Сайте осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Ленинградской области от 04.02.2013 № 12 «О порядке организации доступа к информации о деятельности Правительства Ленинградской области», постановлением Правительства Ленинградской области от 15.11.2013 № 411 «О размещении информации органами исполнительной власти Ленинградской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также распоряжением Администрации №01-03/226 от 14.07.2023 «Об утверждении Перечня информации о деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области, размещаемой на официальном сайте, сроков ее размещения (актуализации) и должностных лиц, ответственных за подготовку и предоставление информации к размещению на официальном сайте».

3. Инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

3.1. Информация на Сайте Администрации в Интернете - <https://ag.lenobl.ru/ru/>.

3.2. Онлайн-опросы на Сайте Администрации в Интернете - <https://ag.lenobl.ru/about/polls/>

3.3. Информация на Официальной странице Администрации в социальной сети Вконтакте - https://vk.ru/apparat_governor.

4. Контроль за выполнением настоящего Порядка

4.1. Контроль за выполнением работниками структурных подразделений Администрации настоящего Порядка осуществляется руководителями структурных подразделений Администрации, выполняющих взаимодействие с внешним клиентом в соответствии с распоряжением Администрации №01-03/226 от 14.07.2023 «Об утверждении Перечня информации о деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области, размещаемой на официальном сайте, сроков ее размещения (актуализации) и должностных лиц, ответственных за подготовку и предоставление информации к размещению на официальном сайте».

4.2. Формой контроля за выполнением Порядка работниками структурных подразделений является мониторинг уровня удовлетворенности клиентов по результатам онлайн-опроса «Оцените доступность, состав и качество информации о деятельности Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области», проводимого на Сайте в сети Интернете.

Приложение № 3 к приказу
Администрации Губернатора и
Правительства Ленинградской области

от 20.08.2024 № 01-03/351

**Порядок взаимодействия с клиентом (в т.ч. внутренним)
в рамках выполнения функций управления государственной службы
и кадров Администрации Губернатора и Правительства
Ленинградской области**

Настоящий Порядок призван обеспечить клиентоцентричность при взаимодействии сотрудников управления государственной службы и кадров Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области (далее – Управление) с клиентами (в т.ч. внутренними) в различных точках взаимодействия.

Настоящий Порядок дополняет и уточняет положения федерального и регионального законодательства, регламентирующего соответствующие взаимоотношения.

1. Используемые понятия и определения

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

Сотрудник - государственные гражданские служащие, замещающие должности государственной гражданской службы в Управлении, работники Управления, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Ленинградской области.

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

Сервис – функция или часть функции, направленная на улучшение опыта

взаимодействия клиента с Управлением.

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

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

2. Общие требования

При обращении в Управление независимо от канала обращения клиент имеет право выбора канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации.

В случае, если законодательством предусмотрен единственный обязательный канал для коммуникации с клиентом, сотрудник обязан предложить клиенту возможность выбрать дополнительный (опциональный) канал для коммуникации.

Срок хранения сообщений клиента с материалами по их рассмотрению составляет 1 год.

3. Письменное взаимодействие

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

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

Все сообщения, поступающие в Управление через любую точку взаимодействия и требующие ответа по существу, должны классифицироваться не только по теме обращения, но и по типовым потребностям клиентов.

Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться сотрудником на предмет срочности.

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

Для направления ответа по существу на срочные сообщения устанавливается сокращенный срок, зависящий от мероприятий, необходимых для полного и объективного рассмотрения содержания сообщения.

Сотрудник при получении сообщения должен убедиться в четкости понимания потребностей клиента. В случае необходимости сотрудник должен в рабочем порядке связаться с клиентом для уточнения спорных моментов, определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента с использованием контактных данных, указанных им при направлении сообщения, в рабочие часы Управления.

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

4. Консультационная линия

Консультационная линия — сервис справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов Управления по вопросам, в том числе:

- проведения конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы и на включение в кадровый резерв;
- аттестации государственных гражданских служащих;
- прохождения государственной и муниципальной службы;
- организации мероприятий профессионального развития;
- иным вопросам кадровой работы;
- подготовки и оформления документов по представлению к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрениями Президента Российской Федерации и наградами Ленинградской области, относящимися к деятельности Управления.

Консультационные линии Управления реализованы посредством телефонной связи по номерам:

П/п	Вопрос	Ответственное подразделение Управления	Контакты
1	Проведение конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы и на включение в кадровый резерв	Отдел подбора, обучения и оценки персонала Управления	(8-812)539-46-66 (8-812)539-46-68 (8-812)539-50-58
2	Аттестация государственных гражданских служащих	Отдел подбора, обучения и оценки персонала Управления	(8-812)539-46-67 (8-812)539-46-68
3	Прохождение государственной и муниципальной службы	Отдел государственной и муниципальной службы Управления	(8-812)539-49-74 (8-812)539-46-61 (8-812)539-46-89 (8-812)539-46-60

4	Организация мероприятий профессионального развития	Сектор подготовки кадров отдела подбора, обучения и оценки персонала Управления	(8-812)539-46-83
5	Иные вопросы кадровой работы	Отдел кадров Управления	(8-812)539-49-76 (8-812)539-46-80 (8-812)539-46-87 (8-812)539-46-79 (8-812)539-46-78 (8-812)539-46-87 (8-812)539-46-81
6	Подготовка и оформление документов по представлению к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрениями Президента Российской Федерации и наградами Ленинградской области, относящимися к деятельности Управления	Сектор наградной политики Управления	(8-812)539-46-84 (8-812)539-46-86

Время работы консультационных линий: с понедельника по четверг с 9:00 до 18:00 и в пятницу с 9:00 до 17:00.

При разговоре с клиентом сотрудник обязан:

- использовать ровную, эмоционально нейтральную или позитивно окрашенную речь с краткими и четкими информационными фразами;
- исключить из голоса интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;
- использовать грамотную речь: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

Предоставление сотрудником консультации включает этап определения потребности клиента. На этом этапе сотрудник должен выстраивать логику разговора с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

Сотрудник должен дать исчерпывающий, достоверный и соответствующий потребностям клиента ответ.

В случае, если сотрудник Управления не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего сотрудника, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и перенаправить звонящего к данному сотруднику.

При поступлении звонка на консультационную линию сотрудник Управления не должен выполнять какие-либо действия за клиента.

Если вопрос не относится к полномочиям Управления, сотрудник должен сообщить об этом клиенту и предложить ему варианты возможных действий, в том числе, при наличии такой информации, указать контактные данные ведомства, в полномочия которого входит предоставление консультаций по такому вопросу.

5. Личное посещение

Личный прием клиента осуществляется по адресу: г. Санкт-Петербург, Суворовский пр-кт, д. 67. Время личного посещения: понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00.

Запись клиентов для личного посещения Управления осуществляется сотрудниками посредством консультационных линий, указанных в разделе 4 настоящих Правил, а также через электронную почту.

П/п	Вопрос	Ответственное подразделение Управления	Контакты
1	Проведение конкурсов на замещение вакантных должностей государственной гражданской службы и на включение в кадровый резерв	Отдел подбора, обучения и оценки персонала Управления	svv_skvortsova@lenreg.ru am_saeshnikova@lenreg.ru m_garbasey@lenreg.ru
2	Аттестация государственных гражданских служащих	Отдел подбора, обучения и оценки персонала Управления	tm_gerasimova@lenreg.ru en_kaptsova@lenreg.ru
3	Прохождение государственной и муниципальной службы	Отдел государственной и муниципальной службы Управления	ryu_mihaylova@lenreg.ru as_premminina@lenreg.ru ko_basurina@lenreg.ru vn_borovinskaya@lenreg.ru nv_pavlov@lenreg.ru yuvl_ivanova@lenreg.ru aa_durnovtsev@lenreg.ru
4	Организация мероприятий профессионального развития	Сектор подготовки кадров отдела подбора, обучения и оценки персонала Управления	tg_maldova@lenreg.ru
5	Иные вопросы кадровой работы	Отдел кадров Управления	ok@lenreg.ru en_nikitina@lenreg.ru sv_novikova@lenreg.ru iv_egorova@lenreg.ru ea_shelest@lenreg.ru

			vyu_dadonkina@lenreg.ru oa_shirahova@lenreg.ru aja_felitsina@lenreg.ru mv_karamanova@lenreg.ru am_kondukova@lenreg.ru eal_golovina@lenreg.ru vp_izibaeva@lenreg.ru
6	Подготовка и оформление документов по представлению к награждению государственными наградами Российской Федерации, поощрениями Президента Российской Федерации и наградами Ленинградской области, относящимися к деятельности Управления	Сектор наградной политики Управления	yun_sennikova@lenreg.ru al_haritonova@lenreg.ru

Запись на личное посещение сотрудник должен осуществлять посредством предоставления выбора клиенту подходящего ему периода времени из свободных.

Сотрудником при записи на личное посещение клиенту должна быть сообщена информация о расположении места личного посещения и о том, как до него можно добраться.

Клиенту должна быть предоставлена возможность отменить запись на личное посещение в любой момент времени, посредством электронной почты или консультационной линии, через которые была осуществлена запись.

Места личного посещения должны обеспечиваться навигационной системой указателей, которые должны дублироваться для клиентов с ограниченными возможностями здоровья.

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

6. Формы и сроки контроля

Контроль за качеством работы с клиентом осуществляет начальник соответствующего структурного подразделения.

Приложение № 4 к приказу
Администрации Губернатора и
Правительства Ленинградской области

от 20.08.2024 № 01-03/351

**Порядок взаимодействия с внутренним клиентом
в рамках выполнения функций управления профилактики коррупционных
и иных правонарушений Администрации Губернатора
и Правительства Ленинградской области**

Настоящий Порядок призван обеспечить клиентоцентричность при взаимодействии работников управления профилактики коррупционных и иных правонарушений Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области (далее – управление профилактики) с внутренними клиентами в различных точках взаимодействия.

1. Термины и определения

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.

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

Точки взаимодействия – места приема внутренних клиентов в управлении профилактики, официальные сайты (порталы), телефонная связь, рабочая электронная почта.

Функция – деятельность управления профилактики, направленная на осуществление его полномочий.

2. Общие требования

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

Например, если действующим законодательством предусмотрено обязательное предоставление оригинала сообщения (документа) в управление профилактики, внутренний клиент имеет возможность направления такого документа посредством почтовой связи, а не только личное предоставление в месте приема управления профилактики.

Управлением профилактики должно обеспечиваться хранение сообщений внутреннего клиента, в том числе документов по такому сообщению в соответствии с действующим законодательством и утвержденной номенклатурой дел Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области.

3. Письменное взаимодействие

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 рассмотрения, направления запросов на бумажных носителях или в электронном виде.

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

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

Ответ на сообщение, в том числе уведомление о переадресации сообщения внутреннего клиента необходимо направлять по выбранному клиентом каналу взаимодействия.

В случае, если действующее законодательство предусматривает обязательный канал для направления ответа либо уведомления, но при этом клиент указал дополнительный канал для коммуникации, то такой ответ необходимо продублировать по выбранному клиентом дополнительному каналу для коммуникации.

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

Каждое поступающее сообщение должно рассматриваться на предмет срочности.

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

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

4. Личное посещение в месте приема управления профилактики

Личный прием клиента осуществляется по адресу: г. Санкт-Петербург, Суворовский пр-кт, д. 67. Время личного посещения: понедельник-четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, обед с 12.00 до 12.48.

Для обеспечения возможности личного посещения информация о расположении точки личного посещения и о том, как до нее можно добраться должна быть размещена в информационно-справочных системах и на официальном сайте Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области, а также сообщаться посредством телефонной связи по устному запросу клиента.

Точки личного посещения (кабинеты работников управления профилактики) должны обеспечиваться навигационной информацией – на дверях кабинетов должны быть размещены указатели с фамилиями работников.

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

При личном посещении в местах приема исполнителями (работниками управления профилактики) принимаются сообщения и документы в работу.

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

5. Консультационная линия

Консультационная линия - справочно-информационная и консультативная поддержка клиентов управления профилактики по вопросам, в том числе:

- применения законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции;

- представления (заполнения) справок о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера;

- принятия мер в целях предотвращения и урегулирования конфликта интересов (возможности его возникновения);

- представления (заполнения) сведений об адресах сайтов и (или) страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- соблюдения запретов, ограничений, требований, исполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции.

Консультационная линия реализована посредством личного посещения внутренними клиентами мест приема управления профилактики и телефонной связи.

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

При разговоре с клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами; в голосе сотрудника не должны проследиваться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента; речь сотрудника должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

Предоставление консультации включает этап определения потребности клиента. На этом этапе логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

Ответ работника должен быть исчерпывающим, достоверным и соответствовать потребностям клиента.

В случае, если исполнитель не обладает достаточной информацией, чтобы самостоятельно ответить на вопрос или предоставить консультацию, он должен определить наиболее подходящего работника, который обладает компетенцией для ответа на такой вопрос (предоставление консультации) и перенаправить клиента к данному сотруднику.

Если вопрос не относится к полномочиям управления профилактики, работник должен сообщить об этом клиенту и предложить ему варианты возможных действий, в том числе указать контактные данные ведомства (при

наличии такой информации), в полномочия которого входит предоставление консультаций по интересующему вопросу.

6. База знаний

База знаний - хранилище информационных и методических материалов, необходимых для оказания информационной поддержки внутреннему клиенту, размещенное на информационном ресурсе.

Основная задача Базы знаний - сокращение времени на поиск необходимой информации по направлениям деятельности управления профилактики и возможность быстрого получения внутренним клиентом необходимых сведений, нормативных правовых актов и образцов документов.

База знаний представляет собой общее пространство на внутреннем сайте Администрации Губернатора и Правительства Ленинградской области в разделе «Противодействие коррупции», где в структурированном виде представлены различные материалы по функциям управления профилактики.

Ответственными за заполнение соответствующих разделов Базы знаний являются структурные подразделения управления профилактики, ответственные за реализацию соответствующих функций.

Также в Базу знаний по усмотрению соответствующего структурного подразделения могут быть включены и иные материалы.

База знаний должна актуализироваться на постоянной основе, в том числе по инициативе соответствующих структурных подразделений управления профилактики, в связи с выявлением отсутствия ответов на часто задаваемые вопросы и с появлением однотипных обращений и запросов, а также в соответствии с изменениями законодательства.

7. Формы и сроки контроля

Контроль за качеством работы с (внутренним) клиентом осуществляет каждый начальник структурного подразделения.