



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И НАУКИ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

26.02.2024

№ 22

г. Екатеринбург

**Об утверждении Единого порядка взаимодействия с клиентом
в Министерстве промышленности и науки
Свердловской области**

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей», инициативы «Государство для людей», предусмотренной перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности и науки Свердловской области, утвержденного приказом Министерства промышленности и науки Свердловской области от 19.09.2023 № 112

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Единый порядок взаимодействия с клиентом в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (прилагается).

2. Отделу стратегического развития и инфраструктурных проектов Министерства промышленности и науки Свердловской области обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства промышленности и науки Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра промышленности и науки Свердловской области Н.Н. Мартынову.

Министр

С.В. Пересторонин

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
промышленности и науки
Свердловской области
от 26.02.2024 № 22
«Об утверждении Единого порядка
взаимодействия с клиентом
в Министерстве промышленности
и науки Свердловской области»

**ЕДИНЫЙ ПОРЯДОК
взаимодействия с клиентом
в Министерстве промышленности и науки Свердловской области**

**Глава 1. Общие положения:
принципы, цели взаимодействия с клиентами**

1. Настоящий Единый порядок взаимодействия с клиентом в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (далее – Порядок) разработан в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричного подхода в деятельность Министерства при взаимодействии с клиентом (внутренним и внешним) на основании Методических рекомендаций по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия, одобренных протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 06.07.2023 № 66-АХ.

2. Настоящий Порядок разработан с учетом требований, предусмотренных Декларацией ценностей клиентоцентричности, Стандартов для внешних клиентов «Государство для людей», «Государство для бизнеса, а также Стандарта для внутреннего клиента, утвержденных протоколом проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1.

3. Порядок устанавливает требования к взаимодействию Министерства промышленности и науки Свердловской области (далее – Министерство) с клиентами по следующим направлениям деятельности Министерства: предоставление государственных услуг, предоставление мер государственной поддержки, государственный контроль (надзор), рассмотрение обращений и запросов, обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства, взаимодействие с внутренним клиентом.

4. В целях настоящего Порядка используются следующие основные понятия:
жизненная ситуация – наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с органами власти и уполномоченными организациями в целях получения услуг и сервисов;

клиент – конечный получатель результата процесса; человек, который может взаимодействовать с государством в различных статусах:

а) как внешний клиент – гражданин (а также иностранец или человек без гражданства) или представитель бизнеса (коммерческой или некоммерческой организации), индивидуальный предприниматель или самозанятый;

б) как внутренний клиент – государственный служащий, представляющий публичную власть в отношениях с внешними клиентами (гражданами и бизнесом), а также участвующий в межведомственном взаимодействии;

клиентоцентричное государство – это государство, функции и услуги которого организованы удобным для человека образом, позволяют эффективно удовлетворять потребности человека и постоянно совершенствуются на основе анализа клиентского опыта;

клиентоцентричность – качество деятельности, характеризующееся постоянным изучением и удовлетворением законных и справедливых потребностей клиента;

клиентоцентричный подход в государственном и муниципальном управлении: 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;

меры поддержки – меры стимулирования деятельности в сфере промышленности в значении Федерального закона от 31.12.2014 № 488-ФЗ «О промышленной политике», меры поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства в значении Федерального закона от 24.07.2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства», Закона Свердловской области от 20.10.2011 № 95-ОЗ «О технопарках в Свердловской области», иная деятельность, осуществляемая органами власти и уполномоченными организациями в целях развития субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности;

обращения граждан (также – обращения) – поступившие в адрес Министерства в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также устные обращения граждан;

принципы и стандарты клиентоцентричности – принципы и требования, определенные Декларацией ценностей клиентоцентричности, стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и «Стандартом для внутреннего клиента»;

проактивное предоставление услуг и сервисов: предоставление клиенту набора услуг и сервисов для удовлетворения его потребностей без подачи клиентом запроса на получение указанных услуг и сервисов;

проектный офис – центр методологии и экспертизы внедрения клиентоцентричного подхода на федеральном, региональном и муниципальном уровнях управления;

реинжиниринг – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование услуг

и сервисов в целях оптимизации деятельности органов власти и уполномоченных организаций, для обеспечения соответствия предоставляемых услуг и сервисов требованиям Стандартов клиентоцентричности;

сервисы – предоставляемые клиенту цифровыми системами органов власти и уполномоченных организаций услуги, а также возможности информационного взаимодействия в рамках иных видов процессов, включая предоставление мер поддержки, установление обязательных требований, осуществление государственного контроля (надзора) и иных процессов;

система «Обращения граждан» (также – СОГ) – специализированная автоматизированная система электронного документооборота для рассмотрения обращений граждан;

точки взаимодействия клиента с органами власти и уполномоченными организациями: цифровые точки: официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры; офлайн-точки: места приема клиентов в органах власти и уполномоченных организациях, обособленные учреждения, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги и сервисы клиентам (МФЦ «Мои документы», центры занятости населения, центры миграции, туристические центры и другие), места длительного нахождения (школы, больницы и другие);

услуги – 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 работ и услуг, предоставляемых государственными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основании договора, предоставлять услуги клиенту.

5. В соответствии с Декларацией ценностей клиентоцентричности в основу реализации клиентоцентричного подхода положены следующие ценности и принципы:

5.1. Равный доступ.

Каждый имеет равный доступ к услугам и функциям, возможность решить свои задачи с помощью государства, с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного человека. Обеспечено равенство возможностей каждого на государственной и муниципальной службе.

Принципы:

- учитывать особенности каждого человека и устранять барьеры;
- адаптировать функции и услуги под потребности человека.

5.2. Эффективность и удобство.

Для каждой жизненной ситуации разработано удобное решение, продукт или сервис для эффективного достижения необходимого результата. Если потребность клиента может быть удовлетворена без взаимодействия с государством, решение предоставляется автоматически. Каждому исполнителю государственных услуг и функций предоставлены комфортные условия для эффективной работы.

Принципы:

- решать задачи человека, а не исполнять обязанности формально;

– находить и использовать наиболее простой и удобный путь к решению задачи;

– обеспечивать экономическую эффективность процедур и правил.

5.3. Повышение качества и проактивность.

Государственные функции и услуги, а также условия работы их исполнителей, постоянно совершенствуются. Государство проактивно выявляет жизненные ситуации, требующие решений, работает над внедрением улучшений, инноваций и устранением ошибок, предвосхищая запросы и замечания.

Принципы:

– действовать на опережение, повышая качество и устраняя ошибки;

– тестировать и внедрять инновации, экспериментировать.

5.4. Единство и целостность.

Все исполнители государственных функций и услуг, независимо от ведомственной принадлежности, объединяют усилия и эффективно сотрудничают, решая задачи человека, обеспечивают целостный и предсказуемый опыт взаимодействия с государством через выбранный человеком канал связи.

Принципы:

– выступать единой командой для решения задач человека;

– устранять межведомственные дублирования и противоречия.

5.5. Объективность и беспристрастность.

Результаты исследований и объективные данные являются основой для принятия решений и их обоснования. Исполнители государственных функций и услуг принимают беспристрастные решения, свободные от субъективности и предвзятости.

Принципы:

– принимать решения, опираясь на достоверные данные;

– соблюдать последовательность в принятии решений и действиях.

5.6. Открытость и прозрачность.

Государство взаимодействует с человеком в открытом диалоге, учитывает обратную связь и понимает потребности человека. Процедуры государства прозрачны: информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются.

Принципы:

– приветствовать и учитывать обратную связь, признавать существующие проблемы;

– предоставлять актуальную информацию, объяснять принимаемые решения.

5.7. Взаимное доверие и безопасность.

Взаимное доверие в отношениях человека и государства обеспечивается за счет осознания общих целей и уверенности в их достижении. Государство гарантирует безопасное взаимодействие с государственными функциями и услугами, а также цифровыми сервисами без риска для здоровья, имущества, персональных данных и иной конфиденциальной информации.

Принципы:

– исполнять публично взятые обязательства и честно сообщать о достигнутых результатах;

- минимизировать необходимость контроля и проверок с учетом анализа рисков;
- гарантировать безопасность взаимодействия с государством и защиту конфиденциальной информации (в том числе персональных данных).

Глава 2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура основных точек взаимодействия с клиентами

6.1. Программное взаимодействие посредством API.

6.1.1. Информационное взаимодействие Министерства с клиентами, сопровождается предоставлением клиенту программного интерфейса приложения (API) для получения и передачи необходимых сведений.

6.1.2. Для программного взаимодействия предусмотрен легко и понятно реализуемый процесс получения, установки и эксплуатации программного обеспечения, в том числе понятная техническая документация.

6.1.3. Процесс подключения сопровождается сервисом консультирования клиента в онлайн режиме таким образом, чтобы средний срок подключения составлял не более суток.

6.1.4. Использование программных интерфейсов приложений должно соответствовать безопасности данных.

6.2. Подача обращений и иное взаимодействие посредством официального сайта Министерства (<https://mpr.midural.ru>) (далее – сайт).

6.2.1. В соответствии с приказом Министерства от 29.11.2022 № 241 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Министерства промышленности и науки Свердловской области, размещаемой на официальном сайте Министерства промышленности и науки Свердловской области в сети «Интернет»:

- информация размещается на официальном сайте на русском языке. Допускается указание наименований иностранных юридических лиц, фамилий и имен физических лиц, наименование доменных имен, наименований мероприятий, адреса электронной почты, условные обозначения наименований продукции и материалов, с использованием букв латинского алфавита;

- информация, содержащая новости о деятельности Министерства, предоставляемая для размещения в рубриках оперативной информации официального сайта, должна соответствовать редакционной политике официального сайта, содержать актуальную на момент публикации информацию;

- информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя («гипертекстовый формат»);

- нормативные правовые и иные акты, проекты актов, судебные акты, доклады, отчеты, договоры, обзоры, прогнозы, протоколы, заключения, статистическая информация, образцы форм и иных документов дополнительно к гипертекстовому формату размещаются на официальном сайте в виде файлов в формате, обеспечивающем возможность их сохранения на технических средствах пользователей и допускающем после сохранения возможность поиска

и копирования произвольного фрагмента текста средствами соответствующей программы для просмотра («документ в электронной форме»).

6.2.2. На сайте обеспечен персонифицированный подход, предполагающий наличие ссылок на услуги, меры поддержки и сервисы, жизненные ситуации и иную информацию, потенциально полезные для клиента и дающие возможность:

6.2.2.1. Получить ответы на часто задаваемые вопросы (https://mpr.midural.ru/open_ministry/elektronnaya-priemnaya/FAQ.php).

6.2.2.2. Принять участие в общественном обсуждении, что позволяет гражданам участвовать в государственном управлении путем направления предложений в предлагаемые к обсуждению проекты нормативных правовых актов, государственных программ, других принимаемых управленческих решений (https://mpr.midural.ru/open_ministry/4.php).

6.2.2.3. Из раздела «электронная приемная» (https://mpr.midural.ru/open_ministry/elektronnaya-priemnaya) перейти по ссылкам для подачи электронного обращения в Министерство либо в электронную приемную Правительства Свердловской области для подачи обращения в адрес Губернатора Свердловской области, Правительства Свердловской области.

6.2.2.4. Перейти на интернет-портал по контрольно-надзорной деятельности в Свердловской области (www.knd.egov66.ru) (далее – интернет-портал по КНД), который разработан в целях организации и осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля на территории Свердловской области для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и иных заинтересованных лиц.

6.2.2.5. Подать лицензиатом заявление в Министерство о предоставлении государственной услуги «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных и цветных металлов» с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ, портал ЕПГУ).

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещена на сайте (https://mpr.midural.ru/open_ministry/gosuslugi) с возможностью перехода по ссылке на портал ЕПГУ.

В целях реализации клиентоцентричного подхода идентификация и аутентификация на сайте производится 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) и является однократной.

6.2.3. На сайте доступны и не требуют авторизации в ЕСИА:

6.2.3.1. Общая информация о жизненных ситуациях и описанием клиентов (внутренних и внешних).

6.2.3.2. Общая информация об услугах, мерах поддержки и сервисах, предоставляем клиентам, а также порядок и правила их получения, наличие ссылок

на услуги, меры поддержки и сервисы, жизненные ситуации и иную информацию, потенциально полезные для клиента.

6.2.3.3. Справочная информация для клиентов, часто задаваемые вопросы, обучающие материалы, включая видеоролики, общая информация о времени обработки заявлений, контакты ответственных за предоставление услуг и сервисов, в том числе адреса офисов для личного приема клиентов.

6.3. Социальные сети, чаты в мессенджерах.

6.3.1. В целях обеспечения коммуникации с клиентами по удобным для них каналам связи, а также в целях оптимизации работы обеспечено ведение:

6.3.1.1. Официальной страницы Министерства в социальной сети Вконтакте (<https://vk.com/minpromnauki>), обеспечивающей

- получение информации о Министерстве;
- направление сообщения (виджет «Сообщить о проблеме» с возможностью выбрать из выпадающего списка категорию сообщения);
- возможность прохождения опроса «удовлетворенность предпринимателей качеством связи в Свердловской области» (виджет «Высказать мнение. Общественное голосование»).

6.3.1.2. Канал в мессенджере «Telegram» (<https://t.me/minpromso>).

Взаимодействие с клиентом должно инициироваться в случаях:

- официального обращения к представителю органа власти или уполномоченной организации;
- упоминания органа власти или уполномоченной организации в тексте сообщения, комментария или записи;
- комментирования официальной записи органа власти или уполномоченной организации.

6.3.2. Время ответа представителя органа власти или уполномоченной организации на обращение клиента в социальных сетях, чатах в мессенджерах не должно превышать 4 часов для упоминаний и 2 часов в случае официального обращения или комментария к записи.

6.3.3. Если взаимодействие органов власти и уполномоченных организаций посредством каналов связи носит информативный характер, публикуемая информация должна быть актуальной, достоверной и соответствовать официальной позиции органов власти и уполномоченных организаций.

6.3.4. Ответы органов власти и уполномоченных организаций на обращения или комментарии клиентов в социальных сетях и публичных чатах в мессенджерах должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

6.4. Письменное взаимодействие (электронная почта (e-mail), письмо, сообщение в личном кабинете)/места приема документов.

6.4.1. Взаимодействие с клиентом через письменные каналы связи должно включать в себя:

- проактивное взаимодействие, инициированное органами власти и уполномоченными организациями (рассылки-предложения, предвосхищающие потребности клиентов, в том числе при наступлении определенных жизненных ситуаций);

– взаимодействие, инициированное клиентами (обращения клиентов в органы власти и уполномоченные организации).

6.4.2. Письменное обращение, инициированное клиентом и требующее обратной связи, должно автоматически классифицироваться по теме, настроению и содержанию письма. В зависимости от данных характеристик, а также профиля клиентского сегмента должны выстраиваться приоритеты, определяться сроки подготовки ответа и ответственные лица.

6.4.3. Письменное обращение может поступить в Министерство одним из следующих способов:

- 1) почтовым отправлением;
- 2) посредством электронной связи через официальный сайт Министерства (www.mprg.midural.ru), а также по адресу электронной почты minprom@egov66.ru (для внешнего клиента) и адресам электронной почты сотрудников и работников Министерства (для внутреннего клиента);
- 3) доставлено непосредственно гражданином в приемную Министра промышленности и науки Свердловской области или в ячейку Министерства через экспедицию на первом этаже административного здания (пл. Октябрьская, д. 1, г. Екатеринбург), в котором расположено Министерство;
- 4) с сопроводительным документом из Правительства Свердловской области или Администрации Губернатора Свердловской области для рассмотрения по поручению.

6.4.4. Обращения, направленные в форме электронного документа через официальный сайт, поступают на рассмотрение в Министерство промышленности и науки Свердловской области и рассматриваются работниками Министерства промышленности и науки Свердловской области – уполномоченными на то лицами.

6.4.5. Перед отправкой обращения в форме электронного документа необходимо его написать, в обязательном порядке заполнить электронную анкету.

6.4.6. Ответ на обращение в форме электронного документа либо уведомление о его переадресации направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении в форме электронного документа.

6.4.7. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, принимается отделом государственной службы, кадров, правовой и организационной работы, распечатывается на бумажном носителе. Дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

6.5. Телефонная связь.

6.5.1. Клиент имеет возможность обратиться в Министерство по телефону +7 (343) 312-00-11 в рабочее время.

6.5.2. С учетом жизненной ситуации, профиля клиента и сути вопроса клиента количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух.

6.6. Личный прием граждан (в соответствии с приказом Министерства промышленности и науки Свердловской области от 19.03.2015 № 101

«Об утверждении Положения об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве промышленности и науки Свердловской области»).

6.6.1. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым ежемесячно. График личного приема граждан размещается на официальном сайте Правительства Свердловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

6.6.2. Личный прием должностными лицами Министерства осуществляется по предварительной записи:

- 1) в результате личного обращения гражданина в Министерство;
- 2) по телефону ответственного специалиста за организацию личных приемов и рассмотрение обращений граждан.

6.6.3. С целью обеспечения защиты прав граждан проведение личного приема может сопровождаться аудио- и видеопроколированием, о чем граждане уведомляются до начала личного приема.

6.6.4. В ходе личного приема гражданин озвучивает свое предложение, заявление или жалобу (далее – устное обращение) либо представляет письменное обращение. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для регистрации и рассмотрения письменных обращений.

6.6.5. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, при этом в карточке личного приема гражданин делает собственноручную запись о согласии с устной формой ответа и ставит личную подпись. Краткое содержание ответа отражается в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях в адрес гражданина направляется письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

6.7. Система электронного документооборота (далее – СЭД, Система).

6.7.1. Обработка документа в СЭД осуществляется в зависимости от типа (входящий, исходящий, организационный, внутренний документ, договор или правовой акт), вида, подвида и шаблона документа.

6.7.2. Система предназначена для автоматизации следующих видов деятельности:

– работа с организационно-правовыми актами – создание и размещение в системе проектов документов, согласование, подписание, утверждение документов с использованием типовых маршрутов прохождения документов, рассылка документов между участниками СЭД и хранение документов;

– делопроизводство – регистрация входящей, исходящей и внутренней корреспонденции, правовых актов, организационных и договорных документов с автоматическим и ручным присвоением документам регистрационных номеров, контроль процесса согласования, подписания, утверждения, формирование структурированного оперативного хранения документов, контроль целостности документов и сохранности реквизитов документов, поиск документов в системе,

формирование отчетов по движению и исполнению документов по заданным формам;

– работа с поручениями (заданиями) – формирование поручений и назначение исполнителей по ним, маршрутизация поручений (с использованием шаблонов маршрутов), автоматическая доставка исполнителям уведомлений о поручениях, контроль исполнения поручений и резолюций по документам, формирование и доставка отчетов исполнителей и т.п.

Глава 3. Общие требования к взаимодействию с клиентами

7.1. В соответствии с Указом Губернатора Свердловской области от 10.03.2011 № 166-УГ «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Свердловской области», приказом Министерства промышленности и науки Свердловской области от 12.09.2018 № 395 «Об утверждении Инструкции по профессиональному взаимодействию государственных гражданских служащих Свердловской области, замещающих должности государственной гражданской службы Свердловской области в Министерстве промышленности и науки Свердловской области» гражданские служащие призваны:

7.1.1. Соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения.

7.1.2. Проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами.

7.1.3. Уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе Министерства, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке.

7.1.4. Соблюдать установленные правила публичных выступлений и предоставления публичной информации.

7.1.5. Гражданский служащий должен придерживаться речевых норм грамотности, основанной на использовании общепринятых правил русского языка.

7.1.6. В речи гражданского служащего неприемлемо употребление неуместных слов и речевых оборотов, резких и циничных выражений оскорбительного характера.

7.1.7. Гражданский служащий обязан соблюдать нормы делового этикета в общении с гражданами и другими гражданскими служащими при исполнении должностных обязанностей.

7.1.8. Гражданский служащий не должен отвечать на оскорбления, обвинения или критику встречными обвинениями, оскорблениями, критикой или иными проявлениями агрессии, унижающими честь и достоинство человека.

7.1.9. Гражданским служащим при взаимодействии с гражданами, организациями, обществом в целом рекомендуется соблюдать следующие стандарты взаимодействия:

1) проявлять вежливость и доброжелательность;

2) в случае, если гражданский служащий в качестве функциональной обязанности осуществляет контроль, надзор за соблюдением законодательства Российской Федерации или оказывает государственные услуги, то при взаимодействии гражданскому служащему необходимо почтительно относиться особенно к людям старшего возраста, пенсионерам и инвалидам;

3) проявлять уважение к нравственным обычаям и традициям народов Российской Федерации;

4) проявлять заинтересованность к вопросу гражданина, представителя организации и нести персональную ответственность за результат;

5) не перебивать собеседника в процессе разговора;

6) излагать свои мысли четко, понятно, не допускать грубости и двусмысленности в общении.

Указанные стандарты применяются гражданскими служащими как при прямом контакте, так и по телефону, в рамках письменного взаимодействия (электронная почта, письмо, сообщение в личном кабинете) независимо от обстоятельств.

7.2. Для простоты и легкости от взаимодействия с внешним и внутренним клиентом в Министерстве используются наравне как онлайн-каналы, так и офлайн-каналы.

7.3. Информация, размещаемая на официальном сайте, должна быть круглосуточно доступна пользователям информацией для получения, ознакомления и использования, а также для автоматической (без участия человека) обработки информационными и поисковыми системами, без взимания платы за ознакомление с информацией или иное ее использование и иных ограничений.

Глава 4. Основные инструменты, применяемые для взаимодействия с клиентом

8.1. Интернет-портал по КНД.

В соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 23.04.2021 № 235-ПП «Об интернет-портале по контрольно-надзорной деятельности в Свердловской области» интернет-портал по КНД включает в том числе раздел «Часто задаваемые вопросы», в котором размещаются сведения (информация) о часто задаваемых вопросах:

- формулировка вопроса и ответ на вопрос;
- ссылки на разделы официальных сайтов органов контроля (надзора) Свердловской области в сети «Интернет», в которых содержится необходимая информация.

8.2. Соглашения, специальный инвестиционный контракт, как инструмент взаимодействия по направлению деятельности Министерства о предоставлении мер государственной поддержки.

Кроме того, Министерством применяется государственная интегрированная информационная система управления общественными финансами «Электронный бюджет» для заключения соглашения в отношении субсидии, предоставляемой из федерального и областного бюджетов, если источником финансового

обеспечения расходных обязательств Свердловской области по предоставлению указанных субсидий являются межбюджетные трансферты, имеющие целевое назначение, из федерального бюджета областному бюджету, с соблюдением требований о защите государственной тайны.

8.3. Официальный сайт Министерства в сети Интернет (<https://mrg.midural.ru>), используемый для размещения информации о деятельности Министерства.

8.4. Единый портал государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ).

8.4.1. Указанная федеральная государственная информационная система обеспечивает гражданам, предпринимателям и юридическим лицам доступ к сведениям о государственных и муниципальных учреждениях и оказываемых ими электронных услугах.

8.4.2. При предоставлении Министерством государственной услуги сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя заявителя), формируются автоматически на ЕПГУ при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА) из состава соответствующих данных указанной учетной записи и могут быть проверены путем направления запроса с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия в автоматическом режиме.

8.5. СЭД и СОГ, утвержденные указом Губернатора Свердловской области от 12.09.2018 № 434-УГ «О системе электронного документооборота Правительства Свердловской области и системе «Обращения граждан». Применяются для взаимодействия с внутренним и внешним клиентом.

Кроме того, деятельность в СЭД осуществляется посредством автоматизированного рабочего места пользователя СЭД.

8.6. «Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан организаций и общественных объединений», утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 № А1-3695в (далее – тематический классификатор).

При поступлении в Министерство обращения применяется тематический классификатор, согласно которому в регистрационной карточке обращения проставляется шифр темы.

Глава 5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами или при оказании отдельных видов услуг (сервисов), функций, мер поддержки и др.

9.1. Взаимодействие с клиентами с ограниченными возможностями здоровья.

9.1.1. Здание, в котором размещено Министерство (г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, д. 1) и оказываются отдельные виды услуг (сервисов), функций, мер поддержки и др., обеспечивает:

- возможность беспрепятственного доступа к зданию;
- возможность организации стоянки (парковки) возле здания для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.
- для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов

на стоянке (парковке);

- в целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание оборудован пандусами (с улицы Антона Валика и улицы Бориса Ельцина г. Екатеринбург), поручнями.

- возможность сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

9.1.2. На официальном сайте Министерства в разделе «Государственная служба» (<https://mpr.midural.ru/gossluzhba/>) размещена информация для инвалидов, заинтересованных в поступлении на государственную гражданскую службу Свердловской области.

В случае успешного прохождения конкурсной или иной оценочной процедуры и назначения на должность государственной гражданской службы для инвалидов в Министерстве будут созданы надлежащие условия труда, учитывающие состояние здоровья и направленные на обеспечение возможности реализации должностных обязанностей.

9.2. Взаимодействие с представителем.

Интересы заявителей на получение государственной услуги, а также имеющих намерение получить информацию о наличии у юридического лица и (или) индивидуального предпринимателя лицензии на осуществление деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов и цветных металлов могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями (далее – представитель). Полномочия представителя, выступающего от имени заявителя, подтверждаются доверенностью, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

9.3. Особенности взаимодействия с клиентом при проведении контрольных (надзорных) мероприятий.

9.3.1. Министерство, как контрольный (надзорный) орган осуществляет профилактическую оценку соблюдения клиентами обязательных требований с применением государственных информационных ресурсов и систем, без взаимодействия с клиентом.

9.3.2. Клиенту должна быть доступна информация о наличии или отсутствии в государственных информационных ресурсах сведений, необходимых контрольным (надзорным) органам для подтверждения соответствия клиента обязательным требованиям, из персонального исчерпывающего перечня клиента.

9.3.3. На базе персонального исчерпывающего перечня обязательных требований клиенту должен быть предоставлен сервис профилактики нарушений обязательных требований, включающий:

- автоматизированное самообследование соблюдения обязательных требований с возможностью предоставления по удобным для клиента каналам информации, необходимой контрольным (надзорным) органам для подтверждения соблюдения клиентом обязательных требований и для оценки добросовестности клиента при определении критериев риска;

- консультирование клиента по вопросам подтверждения соответствия обязательным требованиям;

9.3.4. Если в соответствии с клиентским сценарием требуется непосредственное взаимодействие клиента с Министерством для определения правомочности предоставления услуги или сервиса, в частности осмотр место нахождения (осуществления деятельности) лицензиата (его филиалов, представительств, обособленных структурных подразделений) либо объекта лицензионного контроля) должна быть:

- произведена запись клиента для такого вида взаимодействия на удобное для клиента время из доступного промежутка;
- предоставлена информация клиенту о его местонахождении на клиентском пути.

Глава 6. Требования к организации обратной связи с клиентами

10. Министерство обеспечивает сбор и обработку обратной связи от внутреннего и внешнего клиента.

10.1. Клиенты должны получить возможность оценивать через инструменты обратной связи степень удовлетворенности каждой отдельной услугой и сервисом, а также удовлетворенности его потребности в рамках жизненной ситуации.

10.2. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг, ведомственные и региональные системы и другие), обращения и жалобы, поступающие в Министерство напрямую, а также данные опросов.

10.3. При предоставлении государственной услуги возможность оценки качества предоставления государственной услуги обеспечивается с использованием ЕПГУ с последующей передачей оценок качества предоставления государственной услуги в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

Страница на официальном сайте Министерства <https://mpr.midural.ru/about/feedback.php> создана для связи предприятий и граждан с целью получения информации в сфере лицензирования деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных и цветных металлов.

10.4. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Министерства, на ЕПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем), либо в электронной форме на электронную почту заявителя.

10.5. На официальном сайте Министерства (https://mpr.midural.ru/open_ministry/obshchestvennyy-совет-pri-ministerstve-promyshlennosti-i-nauki-sverdlovskoy-oblasti) размещена контактная информация, обеспечивающая обратную связь граждан и организаций с общественным советом и должностным лицом (структурным подразделением), в функции которого входят

организация деятельности по взаимодействию с общественным советом и обеспечение его деятельности.

10.6. С целью анализа мнений в рамках взаимодействия по направлениям деятельности Министерства проводятся опросы внешних и внутренних клиентов, размещенных на официальных страницах ведомства в социальных сетях.

10.6.1. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников Министерства, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в Министерстве;
- возможностей должностного роста в Министерстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

10.6.2. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

10.7. Клиентам предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи.

Глава 7. Формы и сроки контроля

11.1. Контроль соблюдения положений Единого порядка взаимодействия с клиентом в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (далее – Единый порядок) осуществляет Заместитель Министра промышленности и науки Свердловской области, назначенный ответственным за внедрение принципов клиентоцентричности.

11.2. Контроль соблюдения положений Единого порядка осуществляется постоянно.

11.3. Предметом контроля является взаимодействие с клиентом во всех точках взаимодействия по направлениям деятельности Министерства.

11.4. Формы контроля:

- посредством поручений, выданных в СЭД, СОГ;
- посредством рассмотрения, постановки задач на оперативных совещаниях Министра, заместителей Министра, начальников структурных подразделений Министерства;
- посредством отчетов об итогах работы.

11.4.1. Контроль за исполнением Административного регламента Министерства по предоставлению государственной услуги «Лицензирование деятельности по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных металлов и цветных металлов», утвержденного приказом Министерства от 31.08.2022 № 200 (далее – Административный регламент), со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля

и осуществляется посредством открытости деятельности Министерства при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги путем направления обращений в Министерство, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего Административного регламента.

11.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами Министерства путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Министерства положений нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов субъекта Российской Федерации, а также положений настоящего Административного регламента.

Периодичность проведения плановых проверок – не реже одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере необходимости при наличии оснований для их проведения.

11.4.3. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на заседание коллегии Министерства в порядке, установленном Положением о коллегии Министерства, либо предложено для вынесения на заседание Правительства Свердловской области.

11.5. Сроки взаимодействия по направлениям деятельности Министерства предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативных правовых актов Свердловской области, локальными актами Министерства.

11.5.1. В рамках рассмотрения поступившего в Министерство обращения:

– контроль за исполнением поручения осуществляет Заместитель Министра, указанный в поручении первым, если не оговорено иное. Поступившее к заместителям Министра обращение рассматривается в тот же день или, в исключительных случаях, на следующий день;

– контроль за обеспечением объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, принятие решений по которым входит в полномочия Министерства, осуществляют руководители структурных подразделений Министерства в соответствии с выданными в СОГ поручениями;

– контроль за соблюдением сроков исполнения письменных поручений осуществляет ответственный специалист.

При выявлении факта нарушения срока исполнения поручения ответственный специалист подготавливает проект служебной записки за подписью начальника отдела государственной службы, кадров, правовой и организационной работы в адрес Министра о необходимости принятия мер, направленных на недопущение нарушения сроков рассмотрения обращения.

11.5.2. В соответствии с распоряжением Губернатора Свердловской области

от 04.06.2019 № 126-РГ «Об утверждении инструкции по работе с документами в системе электронного документооборота Правительства Свердловской области»:

11.5.2.1. После направления исполнителем поручения отчета по контрольному поручению контролер поручения получает в СЭД задачу «На принятие отчета», проверяет правильность и полноту полученной в отчете информации.

11.5.2.2. На этапе принятия отчета контролер поручения не позднее 3 рабочих дней, следующих за днем получения отчета, принимает одно из следующих решений:

1) о принятии отчета, если выполнение поручения и отчет по нему соответствуют поставленной задаче;

2) об отклонении отчета, если полученный отчет не соответствует поставленной задаче или отчет об исполнении поручения неполный. При этом контролер поручения в обязательном порядке вводит текст визы о причинах отклонения отчета, а также имеет возможность установить новый срок исполнения поручения или выдать новое поручение по документу. При отклонении отчета контролером поручения у исполнителя поручения формируется задача «На исполнение (отчет отклонен)».

11.5.2.3. Если нарушен срок исполнения поручения, то контролеру поручения приходит уведомление о нарушении срока исполнения. Контролер поручения должен разобраться в причине нарушения и принять необходимые меры для исполнения поручения.