



**Министерство
социальной политики и труда
Удмуртской Республики
(Минсоцполитики УР)**

**Удмурт Элькуньсь
мерлыко политикая
но ужъя министерство
(УЭ мерполитикмин)**

ПРИКАЗ

«3» июня 2024 г.

№ 84

г. Ижевск

**Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия
Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики
с внутренним и внешним клиентом по всем группам услуг,
функций (сервисов)**

В целях реализации пункта 1.10 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Удмуртской Республике, утвержденного приказом Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики от 29 сентября 2023 года № 152 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Удмуртской Республике», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые:

порядок ведения перечня точек взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики с внутренним и внешним клиентом по всем группам услуг, функций (сервисов);

форму перечня точек взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики с внутренним и внешним клиентом по всем группам услуг, функций (сервисов).

2. Руководителям структурных подразделений (управлений, обособленного отдела, сектора) Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее – Министерство) в срок до 15 июля 2024 года:

сформировать перечень точек взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики с внутренним и внешним клиентом по всем группам услуг, функций (сервисов) (далее – Перечень);

представить Перечень в управление стратегического развития Министерства (Макарова Е.А.).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Абашеву Е.А.

Министр

О.В. Лубнина

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства
социальной политики и труда
Удмуртской Республики
от «3» июня 2024 года № 82

ПОРЯДОК
ведения перечня точек взаимодействия Министерства социальной
политики и труда Удмуртской Республики с внутренним и внешним
клиентом по всем группам услуг, функций (сервисов)

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики с внутренним и внешним клиентом по всем группам услуг, функций (сервисов) разработан в целях определения процедуры ведения перечня точек взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики с внешним и внутренним клиентом.

2. Основными задачами процедуры ведения перечня точек взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики с внешним и внутренним клиентом (далее – Перечень) являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики (далее – Министерство) с внешним и внутренним клиентом, а также взаимодействие между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;

2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

3. В настоящем Порядке ведения перечня точек взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики с внутренним и внешним клиентом по всем группам услуг, функций (сервисов) (далее – Порядок) используются следующие термины и определения:

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент – сотрудник Министерства.

Офлайн-точка – очное взаимодействие клиента с Министерством.

Онлайн-точка – дистанционное взаимодействие клиента с Министерством.

Точки взаимодействия Министерства – онлайн-точки: официальные сайты, порталы (с указанием наименования конкретного портала), социальные сети, мессенджеры, платформа обратной связи, информационные системы (с указанием наименования конкретной информационной системы), электронная почта, система межведомственного документооборота «Directum», интернет-

приемная, Service Desk, телефонная связь; офлайн-точки: места приема граждан в Министерстве, личный прием.

II. Порядок ведения Перечня

4. Перечень формируется по утвержденной приказом Министерства форме в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

5. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

1) положений нормативных правовых актов, регулирующих деятельность Министерства, в том числе административных регламентов;

2) положений ненормативных (внутренних) актов Министерства и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие предоставление услуг, функций (сервисов), мер поддержки и др.;

3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

6. Формирование и ведение Перечня осуществляют владельцы услуг, функций (сервисов) в соответствии с Реестром процессов Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики (приказ Министерства от 12 декабря 2023 года № 204 «О некоторых вопросах формирования и ведения реестра процессов в Министерстве социальной политики и труда Удмуртской Республики») (далее – разработчики, Реестр процессов Министерства).

7. С учетом осуществляемых Министерством функций Перечень формируется отдельно по каждой группе услуг, функций (сервисов) в соответствии с Реестром процессов Министерства:

1) предоставление государственных услуг;

2) предоставление мер государственной поддержки;

3) государственный контроль (надзор);

4) рассмотрение обращений и запросов;

5) обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;

6) организация отношений с внутренним клиентом;

7) иные функции (сервисы).

8. Точки взаимодействия определяются для каждой услуги, функции (сервиса).

9. Наименование услуги, функции (сервиса), включаемого в Перечень, указывается в соответствии с Реестром процессов Министерства.

10. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить осуществляемое взаимодействие с клиентом на основании анализа процессов, указанных в Реестре процессов Министерства.

11. В случае, если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов, точки взаимодействия в рамках одной услуги, функции (сервиса) не подлежат дублированию, указывается одна точка взаимодействия и раскрываются осуществляемые взаимодействия с клиентом.

12. Перечень в виде файла формата Excel подписывается электронной подписью его разработчика и направляется в управление стратегического

развития Министерства (далее – уполномоченное структурное подразделение) подзадачей посредством системы электронного документооборота Directum RX.

13. В течение 1 рабочего дня после завершения формирования Перечня его разработчик направляет Перечень в уполномоченное структурное подразделение в порядке, установленном пунктом 12 настоящего Порядка, для формирования сводного Перечня.

14. Уполномоченное структурное подразделение в срок до 5 рабочих дней после поступления Перечней от разработчиков осуществляет проверку содержащихся в них сведений на предмет соответствия настоящему Порядку.

15. В случае выявления несоответствия Перечня настоящему Порядку, уполномоченное структурное подразделение в течение 1 рабочего дня возвращает Перечень в формате Excel посредством электронной почты на доработку с указанием замечаний разработчику.

16. Разработчик Перечня устраняет замечания в срок до 5 рабочих дней после их получения.

17. Доработанный Перечень направляется в уполномоченное структурное подразделение в порядке, установленном пунктом 12 настоящего Порядка, в течение 1 рабочего дня после устранения замечаний.

18. Формирование и актуализацию сводного Перечня осуществляет уполномоченное структурное подразделение в течение 2 рабочих дней со дня получения всех Перечней в электронном виде на общем сетевом ресурсе Министерства (<https://disk.yandex.ru/i/bxvdZY3eECwLbQ>).

19. Внесение изменений в Перечень осуществляется по мере необходимости, в том числе в связи с внесением изменений:

1) в нормативные правовые акты, регулирующие деятельность Министерства, в том числе административные регламенты;

2) в положения ненормативных (внутренних) актов Министерства и иные документы, содержащие дополнительные требования, положения, регулирующие предоставление услуг, функций (сервисов), мер поддержки и др.;

3) в положения актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

20. Анализ Перечня осуществляется его разработчиками не реже 1 раза в квартал на предмет выявления необходимости внесения изменений.

21. В случае внесения изменений в Перечень его разработчики не позднее дня внесения таких изменений представляют актуализированный Перечень в уполномоченное структурное подразделение в порядке, установленном пунктом 12 настоящего Порядка, для внесения изменений в сводный перечень.

УТВЕРЖДЕНА
приказом Министерства социальной
политики и труда Удмуртской
Республики
от «3» июня 2024 года № 82

Форма

ПЕРЕЧЕНЬ
точек взаимодействия Министерства социальной политики и труда Удмуртской Республики с внутренним
и внешним клиентом по всем группам функций, услуг (сервисов)

№ п/п	Наименование группы услуг, функций (сервисов)*	Наименование услуги, функции (сервиса)*	Точка взаимодействия**	Осуществляемое взаимодействие***	Особенности взаимодействия с клиентом****
1	2	3	4	5	6

*В соответствии с Реестром процессов Министерства;

**Онлайн-точки: официальные сайты, порталы (с указанием наименования конкретного портала), социальные сети, мессенджеры, платформа обратной связи, информационные системы (с указанием наименования конкретной информационной системы), электронная почта, система межведомственного документооборота «Directum», интернет-приемная, Service Desk, телефонная связь; офлайн-точки: места приема граждан в Министерстве, личный прием;

*** На основании анализа процессов, указанных в Реестре процессов Министерства;

**** Офлайн-точка / онлайн-точка.