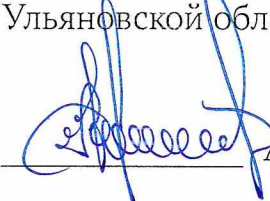


73-НОТВ-13-01/154764 от 17.10.2024

УТВЕРЖДАЮ

Министр молодёжного развития
Ульяновской области


А.Э. Мирошников

« 17 » 10 2024 года

ПОРЯДОК
консультирования и информирования заявителей по вопросам
предоставления государственных услуг (сервисов)
в Министерстве молодёжного развития Ульяновской области

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения клиентоцентричного подхода при взаимодействии в рамках консультирования и информирования работниками Министерства молодёжного развития Ульяновской области (далее – Министерство) заявителей при предоставлении государственных услуг (сервисов), в том числе при подготовке ответов на сообщения и запросы заявителей.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Закон № 210-ФЗ) и Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ).

3. Контроль за реализацией взаимодействия при консультировании и информировании заявителей осуществляется рабочей группой по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства, утвержденной распоряжением Министерства молодёжного развития Ульяновской области от 30.01.2024 № 10-р.

4. Сбор и анализ обратной связи служит для выявления отношения заявителей к деятельности Министерства и осуществляется в соответствии с Порядком сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов в Министерстве, утверждённым Министром молодёжного развития Ульяновской области от 28.03.2024 года (далее – Порядок по обратной связи).

5. Реинжиниринг процессов при предоставлении государственных услуг (сервисов) осуществляются в соответствии с Порядком проведения реинжиниринга процессов в Министерстве, утверждённый Министром молодёжного развития Ульяновской области от 17.07.2024 № 73-ИОГВ-13-01/1025вн.

6. Взаимодействие при консультировании и информировании заявителя при ответе на телефонный звонок осуществляется согласно распоряжения Губернатора Ульяновской области от 26.12.2022 № 1317-р «О Кодексе профессиональной этики работников Правительства Ульяновской области и возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области».

II. Термины и определения

Заявитель – юридическое или физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), взаимодействующее с Министерством, реализуемое посредством предоставления государственных услуг (сервисов).

Клиентоцентричный подход в государственном управлении – подход к государственному управлению, основанный на выявлении и изучении потребностей заявителей, постоянном улучшении взаимодействия, консультирования и информирования исполнительных органов и уполномоченных организаций с заявителем для удовлетворения его потребностей.

Ожидания заявителя – предполагаемые заявителем набор и характеристики действий, в том числе связанных с финансовыми, техническими, логистическими, временными и иными затратами, параметры процессов и результатов предоставления Министерством государственных услуг (сервисов).

Сообщения – информация, доведённая в устной или письменной форме, в том числе в форме электронного документа заявления, предложения, письма, комментарии, заполненные опросные формы и иные виды сообщений заявителей по вопросам деятельности Министерства в рамках осуществления взаимодействия, консультирования и информирования с заявителем, а также обращения согласно Закона № 59-ФЗ.

Скрипт – описание примерного сценария в той или иной ситуации для разговора между работником Министерства и заявителем, обратившимся в Министерство лично или по телефону.

III. Организационное обеспечение при консультировании и информировании заявителей

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки с заявителем подразделяются на: цифровые точки и офлайн-точки.

3.2. Цифровые точки:

3.2.1. Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

3.2.2. Официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – Интернет - сайт) <https://minmol73.ru/>.

3.2.3. Социальные сети, по которым заявитель имеет возможность обратиться в Министерство в режиме 24/7:

официальная группа в социальной сети «ВКонтакте»:

Министерство молодёжного развития Ульяновской области (<https://vk.com/molodezh73>)

официальная группа в социальной сети «Одноклассники»:

Министерство молодёжного развития Ульяновской области (<https://ok.ru/group/70000000974420>)

официальный канал в мессенджере «Телеграмм»:

Министерство молодёжного развития Ульяновской области (<https://t.me/ulmolod73>).

3.2.4 Абонентский номер Министерства в рабочие часы 8 (8422) 27-05-77 и справочный абонентский номер колл-центра 8 (8422) 27-05-77.

3.2.6. Посредством электронной почты: minmol73@mail.ru

3.2.7. Единое окно цифровой обратной связи на базе ЕПГУ.

Консультации должностным лицом Министерства осуществляются путём использования социальных сетей, Интернет – сайта, электронной почты, единого окна цифровой обратной связи Министерства в режиме 24/7, согласно распоряжения Губернатора Ульяновской области от 29.09.2022 № 1043-р «О создании и ведении официальных страниц Губернатора Ульяновской области, Правительства Ульяновской области, возглавляемых им исполнительных органов Ульяновской области и подведомственных им учреждений в информационных системах и (или) программах для электронных вычислительных машин в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и рассмотрении сообщений пользователей информацией в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»».

3.3. Офлайн-точки:

3.3.1. Приём заявителей по месту нахождения Министерства: Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Спасская, 8, офис 436. График приёма заявителей

располагается на информационном стенде Министерства и на официальном сайте.

3.3.2. Приём корреспонденции, адресованной в Министерство: 432000, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Спасская, 8, офис 436.

3.3.3. Приём заявителей в областном государственном казённом учреждении «Корпорация развития интернет-технологий-многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – МФЦ) в соответствии с соглашением о взаимодействии между областным государственным казённым учреждением «Корпорация развития интернет-технологий-многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» и Министерством молодёжного развития Ульяновской области от 24.05.2024 № 286-СВ (далее – соглашение).

Места нахождения, графики работы и абонентские номера, с указанием режима работы контакт-центра МФЦ, оснащённого виртуальным голосовым помощником, размещается на информационном стенде Министерства и официальном сайте МФЦ (<https://mfc.ulgov.ru/>).

IV. Требования при консультировании и информировании заявителей

4.1. Общие требования при консультировании и информировании заявителя включают: вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере предоставления государственных услуг (сервисов), принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности, учитывать особенности каждого заявителя.

При ответе на телефонный звонок сообщается наименование Министерства, в который поступил звонок, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора необходимо произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка с другого абонентского номера.

При поступлении обращения или запроса от заявителя посредством телефонной связи используются типовые слова и фразы приветствия, например: «Здравствуйте», «Добрый день» и т.п.

Не следует употреблять выражения «я не знаю», «мне неизвестно», их следует заменять фразой «не могли бы Вы подождать, я уточню эту информацию».

При нестандартных, в том числе конфликтных ситуациях, приглашать вышестоящего руководителя, предварительно сообщив об этом заявителю словами: «Для решения Вашего вопроса мне необходимо обратиться к руководителю. Подождите, пожалуйста, несколько минут».

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Среднее время ожидания ответа по абонентскому номеру от работника консультационной линии должно не превышать 60 секунд.

Руководитель структурного подразделения ответственного за предоставление государственной услуги (сервиса) Министерства контролирует:

среднее время ожидания ответа по абонентскому номеру от работника Министерства;

общее количество запросов, поступивших на консультативную линию, в том числе оставшихся без ответа;

решение вопроса заявителя без переключений на других работников более двух раз;

алгоритм консультирования заявителя и использование актуализированных скриптов в Министерстве;

проведение обучения работников порядку и алгоритмам работы в рамках консультирования и информирования не реже двух раз в год.

Если работник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведён, но не более двух переключений) специалисту Министерства, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации. В случае прерывания телефонного звонка, работник Министерства обязан перезвонить заявителю.

При консультировании работник Министерства обязан в соответствии с поступившим сообщением предоставить информацию по следующим вопросам:

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги (сервиса);

требования к документам, прилагаемым к заявлению;

времени приёма и выдачи документов;

почтовых адресах, адресах электронной почты, адресах официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», номерах телефонов, а также о графике работы Министерства;

входящие номера, под которыми зарегистрированы документы заявителя; нормативные правовые акты по вопросам предоставления государственной услуги (сервиса);

информация о результате предоставления государственной услуги (сервиса) и о принятом решении;

срок завершения предоставления государственной услуги (сервиса) и возможность получения документов;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления государственной услуги (сервиса).

В случае если заявитель обратился по вопросам, не входящим в компетенцию Министерства, дать рекомендации, куда он может обратиться и по возможности предоставить контактные данные (адреса, абонентские номера).

Рассмотрение, подготовка и направление ответов на сообщения поступившие в Министерство в письменной или электронной форме на официальный адрес электронной почты (minmol73@mail.ru), осуществляется в соответствии с Законом № 59-ФЗ.

При отказе в приёме заявления, документов и предоставлении государственной услуги (сервиса) предусмотрена обязанность представить конкретные причины для такого результата или отказа, путём письменного уведомления, выбрав один из способов, при подаче заявления.

Информация о размере государственной пошлины (платы) размещается в точке обращения за государственной услугой (сервисом).

На каждом этапе предоставления государственной услуги (сервиса) заявитель уведомляется об изменении статуса оказания государственной услуги (сервиса) в соответствии с частью 3.1 статьи Закона № 210-ФЗ путём направления в личный кабинет заявителя на ЕПГУ сведений, предусмотренных пунктами 4 и 5 части 3 статьи 21 Закона № 210-ФЗ, в определённом Правительством Российской Федерации порядке.

После подачи заявления и получения результата по предоставлению государственной услуге (сервису) заявитель может оценить государственную услугу (сервис) сразу, согласно Порядка по обратной связи.

Справочная информация о предоставлении государственной услуги (сервиса) и запись на личный приём для индивидуального консультирования размещается на информационном стенде Министерства.

На информационных стендах в местах предоставления государственной услуги (сервиса) размещаются следующие информационные материалы:

исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги (сервиса);

режим приёма заявителей, с указанием абонентских номеров для записи на индивидуальное консультирование;

адреса социальных сетей, Интернет – сайта, адрес электронной почты, ЕПГУ, адрес сервиса Министерства при наличии;

номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга (сервис), фамилии, имя, отчество (последнее при наличии) и должности соответствующих работников;

места нахождения и графики работы МФЦ;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов.

При личном обращении заявителя в МФЦ и при обращении посредством телефонной связи в контакт-центры МФЦ по предоставлению государственной услуги, консультирование и информирование осуществляется в соответствии с заключенным соглашением Министерства с МФЦ и локальными актами МФЦ.
