



**ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

08 ОКТ 2024

г. Новосибирск

№ 3194-ИТА

Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области

В целях обеспечения исполнения приказа департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 02.02.2024 № 435 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя департамента Скородумова Е.Л., заместителя руководителя департамента – начальника отдела реализации перераспределенных полномочий по распоряжению земельными участками Комарова П.Г., заместителя руководителя департамента – начальника юридического отдела Калашникову С.В. в части подведомственных им отделов департамента.

Руководитель департамента

Р.Г. Шилохвостов

УТВЕРЖДЕНО

приказом департамента
имущества и земельных
отношений Новосибирской
области

от 08 ОКТ 2024 № 3194-ИПА

ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентом при обеспечении доступа к информации о деятельности департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области

1. Настоящий Порядок определяет правила взаимодействия и требования к коммуникации с клиентами в департаменте имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент) в целях обеспечения клиентоцентричности при взаимодействии сотрудников департамента с клиентами во всех точках взаимодействия при обеспечении доступа к информации о деятельности департамента, дополняет и уточняет положения Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановления администрации Новосибирской области от 29.12.2009 № 490-па «Об утверждении порядка рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности Правительства Новосибирской области», приказа департамента от 06.11.2018 № 4601 «Об утверждении Порядка рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области», и не противоречит им.

2. Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с департаментом с целью удовлетворения заявленных потребностей.

I. Общие требования

3. При обращении в департамент, независимо от канала обращения, клиенту предоставляется возможность выбора дополнительного канала взаимодействия для дальнейшей коммуникации, в том числе, для получения уведомлений об изменении статуса рассмотрения запроса. Для этого клиенту предоставляется возможность дополнительно указать адрес электронной почты для того, чтобы уведомления об изменении статуса рассмотрения дублировались также посредством электронной почты.

4. Департамент обеспечивает хранение сообщений клиента с материалами по их рассмотрению в течение пяти лет (далее – история взаимодействия).

В историю взаимодействия включаются все случаи взаимодействия клиента с департаментом во всех точках взаимодействия, в том числе, обращения в справочную телефонную службу департамента.

По запросу клиента ему предоставляется вся история взаимодействия.

5. При обращении в департамент, независимо от канала обращения, клиенту предоставляется информация, подлежащая обязательному раскрытию, которая может включать:

- информацию о деятельности департамента;
- отчеты о деятельности департамента, аналитические справки, статьи и иные информационные акты;
- данные о нормативных правовых актах, разработанных и принятых департаментом;
- иные данные.

6. Информация о деятельности департамента предоставляется структурными подразделениями департамента в удобном для восприятия виде в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

7. Клиенты могут подавать запросы на получение информации о деятельности департамента в справочную телефонную службу (по номерам 238-60-02, 238-60-62 в рабочие часы департамента), на официальный сайт, официальные аккаунты в соцсетях департамента («ВКонтакте», «Телеграм», «Одноклассники»), по почте, по электронной почте и лично.

8. Ответственное лицо отдела организационной и кадровой работы департамента фиксирует поступившие запросы в электронной таблице и классифицирует их по типу и срочности.

9. Департамент предоставляет запрашиваемую информацию в установленные законодательством сроки.

Если информация не может быть предоставлена в полном объеме, клиенту дается обоснованный и мотивированный отказ с указанием причины.

Предоставление информации осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» в устной, письменной или электронной форме.

10. Для обеспечения максимальной открытости и доступности департамент публикует информацию на своем официальном сайте, в официальных аккаунтах и соцсетях:

- планы и отчеты о деятельности;
- нормативные правовые акты и документы, регулирующие деятельность департамента;
- информацию о кадровых назначениях, конкурсах, имеющихся вакансиях;
- перечень государственных услуг, предоставляемых департаментом, в том числе в электронном виде;
- иную информацию.

11. Департамент организует каналы обратной связи (qr-код, электронная ссылка на опрос, рассылка sms-опросов, опрос по электронной почте, обзвон по телефону) для получения отзывов, комментариев и предложений от клиентов.

II. Рассылки

12. В случае инициации департаментом массовой информационной рассылки, то есть одновременного направления широкому кругу лиц материалов информационного характера об осуществлении функций департамента, в том числе, об изменениях в порядке осуществления таких функций, такая рассылка осуществляется только в отношении лиц, которые явным образом выразили согласие на получение таких информационных материалов, исключая лиц, которые на момент направления такой рассылки отозвали свое согласие на получение таких информационных материалов.

13. Информационная рассылка производится департаментом посредством электронной почты.

14. Согласие на получение информационных рассылок от департамента может быть дано любым лицом путем указания его адреса электронной почты на странице официального сайта департамента.

15. Внутри каждого рассылаемого электронного письма с информационными материалами должна присутствовать ссылка, при переходе по которой клиент автоматически отзывает свое согласие на получение аналогичных информационных рассылок в будущем.