



**ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВА
И ЗЕМЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

01 ФЕВ 2024

г. Новосибирск

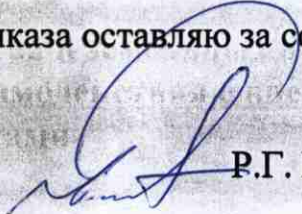
№ 397-ИПА

**О Порядке ведения департаментом имущества и земельных отношений
Новосибирской области перечня точек взаимодействия с внешними и
внутренними клиентами**

В целях исполнения приказа департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области от 28.09.2023 № 3047 «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 ведения департаментом имущества и земельных отношений Новосибирской области перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента


Р.Г. Шилохвостов

ПОРЯДОК
ведения департаментом имущества и земельных отношений
Новосибирской области перечня точек взаимодействия с
внешними и внутренними клиентами

1. Порядок ведения департаментом имущества и земельных отношений Новосибирской области (далее – департамент) перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами (далее – Перечень) определяет порядок ведения департаментом перечня точек взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления государственных услуг департамента, рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности департамента, а также с внутренним клиентом, в том числе по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности.

2. Настоящий Порядок разработан в соответствии со Стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса», «Для внутреннего клиента», а также Методическими рекомендациями по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия, одобренными Протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в государственное управление от 06.07.2023 № 66-АХ (далее – Методические рекомендации).

3. В настоящем Порядке используются следующие термины:

1) внешний клиент - физические лица и юридические лица, взаимодействующие с департаментом с целью удовлетворения своих потребностей, а также при осуществлении функций департамента;

2) внутренний клиент - государственный гражданский служащий департамента;

3) услуга – деятельность по реализации установленных полномочий департамента, осуществляемая по запросу внешнего клиента;

4) оффлайн-точки - физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с департаментом, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие;

5) цифровые точки - точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с департаментом, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

6) клиентский сценарий – процесс предоставления набора услуг и исполнения функций департамента для удовлетворения потребностей клиента;

7) профиль клиента - записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта;

8) клиентский опыт - измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов, в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций клиента (результат взаимодействия);

9) профиль клиентского сегмента - совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков;

10) клиентский путь - последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

4. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия внешних клиентов с внутренними клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;

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

5. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов департамента, утвержденного приказом департамента от 18.12.2023 № 4239.

6. Структура Перечня:

1) направление деятельности департамента;

2) наименование конкретного процесса;

3) точка взаимодействия - указывается конкретная цифровая точка или оффлайн-точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса;

4) осуществляемое взаимодействие с клиентом – указываются действия департамента в отношении внешнего или внутреннего клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия;

5) особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия департамента, которые осуществляются при реализации конкретного процесса или группы процессов, и влияют на взаимодействие с внешним или внутренним клиентом. При отсутствии особенностей указывается вид взаимодействия (взаимодействие в цифровой точке или оффлайн-точке).

7. Ответственными за формирование Перечня является заместитель руководителя департамента, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в департаменте.

8. Подготовка информации (сведений), подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями департамента,

которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) соответствующие функции (услуги).

9. С учетом осуществляемых департаментом функций, предоставляемых услуг Перечень формируется отдельно по каждому направлению деятельности:

- 1) предоставление государственных услуг;
- 2) рассмотрение обращений и запросов;
- 3) обеспечение доступа к информации о деятельности департамента;
- 4) взаимодействие с внутренним клиентом, в том числе по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности.

Точки взаимодействия определяются в рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции, предоставляемой услуге.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений по которым не велся или невозможен, также подлежат учету.

10. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- 1) положений нормативных правовых актов, регулирующих оказание услуг, рассмотрение обращений и запросов и других осуществляемых функций;
- 2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для оказания услуги, осуществления функции;
- 3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иное), точка взаимодействия также включается в Перечень.

11. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности внешнего и внутреннего клиента, то есть цель обращения клиента к департаменту и организации, уполномоченной на взаимодействие, в данной точке взаимодействия:

- 1) получение информации;
- 2) получение консультации;
- 3) получение форм документов;
- 4) представление заявления, обращения, запроса, документов;
- 5) получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;
- 6) получение результата, ответа, разъяснения;
- 7) предоставление объектов для осмотра (проверки);
- 8) предоставление обратной связи;
- 9) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 10) другие удовлетворяемые потребности клиента.

В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (например, прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки

взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию, указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия).

12. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и оффлайн-точки.

13. Перечень утверждается приказом руководителя департамента.

14. Утвержденный Перечень размещается в электронной форме на официальном сайте департамента в разделе «Документы» в срок до 7 февраля 2024 года.

15. Перечень подлежит актуализации в случаях:

1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов департамента (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов департамента) услуг, функций;

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

16. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение департамента, ответственное за процесс. При направлении на согласование предложений по внесению изменений в содержание Перечня прилагается пояснительная записка, раскрывающая причины и суть вносимых изменений.

Согласование изменений в содержание Перечня осуществляется в следующей последовательности:

1) начальник структурного подразделения департамента, ответственного за процесс;

2) курирующий заместитель руководителя департамента;

3) заместитель руководителя, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в департаменте.

17. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на официальном сайте департамента в разделе «Документы» в течение 5 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку ведения департаментом
имущества и земельных отношений
Новосибирской области перечня точек
взаимодействия с внешними и внутренними клиентами

№	Направление деятельности департамента имущества и земельных отношений Новосибирской области	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Предоставление государственных услуг	Наименование государственной услуги			
2	Рассмотрение обращений и запросов	Наименование процесса по рассмотрению обращений и запросов			
3	Обеспечение доступа к информации о деятельности департамента	Вид информации о деятельности			
4	Взаимодействие с внутренним	Наименование процесса			

	КЛИЕНТОМ	взаимодействия с внутренним клиентом	
5	Взаимодействие с внутренним клиентом Клиентские информационные технологии	Наименование процесса Клиентские	
6	Взаимодействие с внутренним клиентом Бухгалтерия	Наименование процесса Клиентские	
7	Взаимодействие с внутренним клиентом Вопросы осуществления административно-хозяйственной деятельности	Наименование процесса Клиентские	



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 00000000995b24b2984714b5e55c45bee7775be0
 Владелец: **Калашникова Светлана Валерьевна**
 Действителен с 14.02.2023 до 09.05.2024