



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И ДОРОЖНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

15.04.2024

№ 59-00

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области

С целью реализации пункта 3.1.1 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности Астраханской области Российской Федерации, утвержденного распоряжением министерства транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области от 26.09.2023 № 0266-р «Об утверждении плана мероприятий («Дорожная карта») в министерстве транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области» и в целях повышения уровня клиентоцентричности при предоставлении государственных услуг
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области И.П. Зуб.

Министр транспорта и дорожной
инфраструктуры Астраханской области

А.В. Чепяков

УТВЕРЖДЕН
приказом
министерства транспорта и
дорожной инфраструктуры
Астраханской области
от 15.04.2024 № 59-ог

Порядок
ведения перечня точек взаимодействия с клиентом
в рамках предоставления государственных услуг
министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской
области

1. Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области (далее - порядок) разработан в соответствии со стандартами «Государство для людей» и «Государство для бизнеса» и в целях повышения уровня удовлетворенности клиентов процессом предоставления государственных услуг министерством транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области (далее - министерство).

2. В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

государственные услуги - деятельность, связанная с реализацией министерством государственных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», предоставляемых клиенту;

клиент (внешний клиент) - гражданин Российской Федерации, а также иностранный гражданин, лицо без гражданства или представитель коммерческой или некоммерческой организации, индивидуальный предприниматель или самозанятый, который взаимодействует с министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

точки взаимодействия - точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с министерством в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет) и физическом пространстве, предназначенном для осуществления взаимодействия с клиентом, подразделяемые в зависимости от канала взаимодействия на:

цифровые точки - официальный сайт министерства в сети Интернет, федеральная государственная информационная система Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ), электронная почта;

офлайн-точки - физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с министерством и учреждениями, где в режиме одного окна предоставляются услуги и сервисы клиентам (автономное учреждение

Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ).

3. Перечень государственных услуг, предоставляемых министерством, размещен на официальном сайте министерства в сети Интернет.

4. Ответственными лицами за предоставление министерством государственных услуг и осуществление взаимодействия с клиентом определены специалисты структурных подразделений министерства, осуществляющих предоставление государственных услуг: отдел транспорта департамента транспорта министерства.

5. Лица, ответственные за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения министерства:

организуют формирование перечня точек взаимодействия с клиентом (далее - перечень точек);

осуществляют проверку содержания сведений о взаимодействии с клиентом, включенных в перечень точек;

обеспечивают внесение изменений и исключение сведений о взаимодействии с клиентом в перечень точек;

обеспечивают контроль над своевременной актуализацией перечня точек.

6. Организация формирования перечня точек в министерстве включает в себя выделение на основании регламентирующих документов основных сведений о взаимодействии с клиентом при предоставлении министерством государственных услуг, которые подлежат включению в перечень точек.

7. Инструменты, применяемые министерством для взаимодействия с клиентом:

7.1. Взаимодействие посредством официального сайта министерства в сети Интернет:

- информирование о порядке предоставления министерством государственных услуг;

- направление клиентом жалобы на решение и (или) действие (бездействие) министерства, должностных лиц министерств (далее – жалоба).

7.2. Взаимодействие посредством электронной почты министерства:

- направление клиентом запроса, обращения, жалобы, документов, заявления;

- получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления, запроса, обращения, жалобы, документов;

- получение клиентом результата.

7.3. Взаимодействие посредством телефонной связи:

- получение клиентом информации;

- получение клиентом консультации;

- прием обращения, заявления, запроса, жалобы клиента

- получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, документов, запроса, жалобы.

7.4. Взаимодействие посредством информационных стендов внутри здания министерства:

- информирование о порядке предоставления министерством государственных услуг.

7.5. Взаимодействие посредством почтовой связи (почтовых отделений, курьерских служб):

- направление клиентом обращения, запроса, заявления, документов, жалобы;

- получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов, жалобы;

- получение клиентом результата.

7.6. Взаимодействие посредством личного посещения мест приема документов в здании министерстве:

- получение клиентом информации;

- подача клиентом документов для получения государственной услуги;

- получение клиентом консультации;

- получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, жалобы;

- получение клиентом результата.

7.7. Взаимодействие посредством МФЦ:

- получение клиентом информации;

- получение клиентом форм документов;

- предоставление клиентом заявления и документов;

- получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления и документов;

- получение клиентом результата.

7.8. Взаимодействие посредством ЕПГУ:

- получение клиентом информации;

- направление клиентом заявления и документов;

- получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления и документов;

- получение результата клиентом.

7.9. Взаимодействие посредством платформы обратной связи:

- направление клиентом запроса, обращения;

- получение клиентом результата.

8. Перечень точек ведется по форме согласно приложению к настоящему порядку.

9. Перечень точек утверждается министром транспорта и дорожной инфраструктуры Астраханской области.

10. Основанием для внесения изменений в перечень точек является:

- изменение точек взаимодействия;

- изменение содержания осуществляемого взаимодействия с клиентом;

- изменение канала взаимодействия с клиентом.

11. Актуализация перечня точек проводится лицами, ответственными за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения министерства, по мере необходимости и при наличии оснований, предусмотренных пунктом 10 настоящего порядка.

В целях актуализации перечня точек лица, ответственные за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения министерства, ежегодно, в срок до 31 декабря текущего года, проводят мониторинг перечня точек, содержания осуществляемого взаимодействия с клиентом или канала взаимодействия.

Актуальная версия перечня точек размещается в формате электронного документа (PDF) на официальном сайте министерства (<https://mintrans.astrobl.ru/>) в сети Интернет.

Приложение
к Порядку ведения перечня точек
взаимодействия с клиентом в
рамках предоставления
государственных услуг
министерством транспорта и
дорожной инфраструктуры
Астраханской области

Форма

УТВЕРЖДАЮ
Министр транспорта и
дорожной инфраструктуры
Астраханской области

«__» _____ 202__ года

Перечень
точек взаимодействия министерства транспорта и дорожной инфраструктуры
Астраханской области с клиентом в рамках предоставления государственных
услуг

Направ ление деятель ности органа власти	Наименовани е услуги, функции, сервиса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1				
2				
...				