



**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

«23» сентября 2024 года

№ 152-НПА

г. Новосибирск

**Об утверждении Порядка взаимодействия с внешним клиентом при
предоставлении мер государственной поддержки министерством
экономического развития Новосибирской области**

Во исполнение пункта 3.2.4 Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 28.09.2023 № 132 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности», **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить Порядок взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области согласно приложению к настоящему приказу.

Министр

Л.Н. Решетников

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу министерства
экономического развития
Новосибирской области
от «23» сентября 2024 г. № 152-НПА

ПОРЯДОК

взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области

1. Порядок взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области (далее – Порядок) разработан во исполнение пункта 3.2.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 28.09.2023 № 132 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») министерства экономического развития Новосибирской области по внедрению стандартов клиентоцентричности» в соответствии со Стандартом «Государство для бизнеса», Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными Протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1 для повышения уровня удовлетворенности внешних клиентов при взаимодействии с министерством экономического развития Новосибирской области (далее – министерство) в рамках предоставления мер государственной поддержки.

2. В Порядке используются следующие термины и определения:

1) внешний клиент – осуществляющее предпринимательскую или иную экономическую деятельность физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с министерством самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения потребностей;

2) мера государственной поддержки – мероприятия, направленные на развитие и стимулирование деловой активности физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей в соответствии с действующим законодательством;

3) канал взаимодействия – средства связи, с помощью которых осуществляется взаимодействие министерства с внешними клиентами (телефон, электронная почта, сайт министерства, информационные системы и другие);

4) точка взаимодействия – цифровые/офлайн точки взаимодействия с внешним клиентом посредством официальных каналов взаимодействия, перечень которых утвержден приказом министерства от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области»;

5) удовлетворенность внешнего клиента – измеримое восприятие внешним клиентом степени удовлетворения его потребностей.

3. При взаимодействии с внешними клиентами при предоставлении мер государственной поддержки министерство руководствуется следующими принципами:

1) доступность – каждый внешний клиент имеет равный доступ к мерам государственной поддержки, информации о мерах государственной поддержки вне зависимости от места нахождения внешнего клиента и сферы его деятельности;

2) разумность регулирования – обеспечение оптимальности процедуры предоставления мер государственной поддержки, недопустимость возложения избыточных требований на внешнего клиента;

3) открытость – взаимодействие с внешним клиентом в открытом диалоге, учет обратной связи и понимание потребности внешнего клиента;

4) прозрачность – информация предоставляется внешнему клиенту в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты объективны, доступно объясняются;

5) реагирование – обеспечение своевременного предоставления внешнему клиенту обратной связи.

4. Взаимодействие с внешними клиентами в рамках предоставления мер государственной поддержки осуществляется в точках взаимодействия ежедневно в соответствии с графиком работы министерства.

5. Основной задачей взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления мер государственной поддержки является предоставление информации о мерах государственной поддержки.

6. Информирование внешних клиентов о мерах государственной поддержки осуществляется посредством:

1) размещения информации на официальном сайте министерства (<https://econom.nso.ru/>) (далее – Сайт);

2) взаимодействия по электронной почте: mineconom@nso.ru;

3) консультации по телефонам: (383) 238-66-81, (383) 238-67-89, (383) 238-67-04;

4) размещения информации на Инвестиционном портале Новосибирской области (<https://invest.nso.ru/ru>) (далее – Инвестиционный портал), Экспортном портале Новосибирской области (<https://export.nso.ru/ru>), Туристический портал Новосибирской области (<https://turizm.nso.ru/ru>);

5) консультации в местах приема документов в здании министерства.

Рассылки, инициированные министерством в рамках предоставления мер государственной поддержки производятся только при наличии согласия внешнего клиента.

7. Взаимодействие при предоставлении мер государственной поддержки должно обеспечивать формирование у внешнего клиента положительного опыта вне зависимости от канала такого взаимодействия.

8. Для изучения отношения клиентов к действующим в министерстве механизмам предоставления мер государственной поддержки в целях повышения уровня клиентоцентричности в министерстве формируется система обратной связи.

Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ данных обратной связи внешних клиентов, направленных в министерство.

9. Сбор данных обратной связи от внешних клиентов осуществляется министерством в устной или письменной форме посредством:

1) направления в министерство заполненных онлайн-форм, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);

2) обращения в министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта министерства (<https://econom.nso.ru/priem/set-appeal>);

3) направления обращения по почтовому адресу: 630007, г. Новосибирск, ул. Красный проспект, д. 18;

4) направления обращения по адресу электронной почты (mineconom@nso.ru);

5) прямого обращения в министерство на личном приеме;

6) направления обращения через форму прямой связи Инвестиционного портала Новосибирской области (<https://invest.nso.ru/ru>), Экспортного портала Новосибирской области (<https://export.nso.ru/ru>), Туристического портала Новосибирской области (<https://turizm.nso.ru/ru>);

7) направления обращения через сообщение в официальной группе министерства в социальных сетях: «ВКонтакте» (<https://vk.com/mineconomnso>) и «Одноклассники» (<https://ok.ru/minekon/topic/155869823411011>);

8) участия в опросах, размещенных на официальных страницах министерства в социальных сетях;

9) участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам (только в отношении тех лиц, которые выразили согласие на участие в данных мероприятиях);

10) участия клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования министерства;

11) обращения в министерство по телефону: 8 (383) 238-66-81.

Сбор данных обратной связи внешних клиентов ведется на постоянной основе путем проведения опроса по форме, согласно Приложению № 1 к Порядку.

Обеспечение сбора обратной связи при взаимодействии с внешним клиентом через письменные каналы связи осуществляется посредством включения в текст

письма министерства отметки об оценке удовлетворенности, оформленной следующим образом:

«

Для оценки уровня Вашей удовлетворенности при взаимодействии с Минэкономразвития НСО при подаче и рассмотрении Вашего обращения просим Вас пройти краткий опрос удобным для Вас способом: <https://pos.nso.ru/poll/3/644?de=1822&di=1823>



».

Для внешних клиентов, обратившихся очно в министерство, также предоставляется возможность оставить обратную связь посредством перехода по QR-коду (ссылке) или заполнения анкеты обратной связи на бумажном носителе, согласно Приложению № 1 к Порядку.

10. Ежеквартально структурные подразделения министерства, взаимодействующие с внешними клиентами при предоставлении мер государственной поддержки в точках взаимодействия, утвержденных приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области», направляют в структурное подразделение министерства, уполномоченное по внедрению клиентоцентричности в министерстве (далее – ответственное подразделение), информацию по форме согласно Приложению № 2 к Порядку.

11. В целях выявления уровня удовлетворенности внешних клиентов министерства ответственным подразделением осуществляется ежеквартальный анализ данных обратной связи на основании собранных в соответствии с пунктом 9 Порядка данных, информации, полученной в соответствии с пунктом 10 Порядка (далее – анализ).

Анализ проводится по следующим параметрам:

- 1) общая удовлетворенность внешних клиентов при взаимодействии с министерством в рамках предоставления мер государственной поддержки;
- 2) доступность информации о мерах государственной поддержки для внешних клиентов;
- 3) простота сбора документов и оформления заявки для получения мер государственной поддержки;
- 4) информирование внешних клиентов о статусе получения мер государственной поддержки;
- 5) вежливость и компетентность сотрудников при взаимодействии с внешними клиентами в рамках предоставления мер государственной поддержки;
- 6) удобство расположения места получения мер государственной поддержки (при личном обращении внешних клиентов);
- 7) удобство интерфейса (при онлайн обращении внешних клиентов);
- 8) сроки предоставления внешним клиентам мер государственной поддержки;
- 9) предоставление информации о необходимых действиях для устранения причин непредоставления мер государственной поддержки (при отказе).

Информация, полученная по результатам анализа носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

12. Результаты анализа обрабатываются ответственным подразделением в соответствии с Единым порядком сбора и оценки обратной связи в областных исполнительных органах Новосибирской области, утвержденным протоколом заседания межведомственной рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Новосибирской области от 11.04.2024 (далее – Единый порядок).

По результатам анализа ответственным подразделением составляется отчет об уровне удовлетворенности внешних клиентов действующими в министерстве механизмами предоставления мер государственной поддержки по форме согласно Приложению № 2 к Единому порядку и разрабатываются инструктивные материалы и разъяснения (при необходимости).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку взаимодействия с внешним
клиентом при предоставлении мер
государственной поддержки
министерством экономического развития
Новосибирской области

ФОРМА

**опроса для проведения оценки удовлетворенности внешних
клиентов в рамках предоставления мер государственной поддержки
министерством экономического развития Новосибирской области**

БЛОК 1. СТАТИСТИЧЕСКИЙ

1(11)¹. Вид меры поддержки _____

2(12). Точка взаимодействия (где получалась мера государственной
поддержки) _____

3(13). Структурное подразделение министерства экономического развития
Новосибирской области _____

4(14). Муниципальный район или городской
округ _____

5(15). Способ получения меры поддержки (единственный выбор) _____

1. Лично в органе власти

2(4). Онлайн на сайте органа власти

6(17). Мера поддержки получалась (единственный выбор)

1. Физическим лицом

2. Юридическим лицом

7(18). Дата и время получения меры поддержки/заполнения анкеты

8(19). Результат обращения в орган власти: была ли предоставлена мера
поддержки, за которой Вы обращались? (единственный выбор)

1. Была предоставлена

2. Не была предоставлена

¹ Нумерация в скобках предназначена для внесения ответов внешнего клиента, заполнившего анкету обратной связи на бумажном носителе, на платформу обратной связи структурным подразделением министерства экономического развития Новосибирской области, уполномоченным по внедрению клиентоцентричности в министерстве экономического развития Новосибирской области.

БЛОК 2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА МЕР ПОДДЕРЖКИ

9(21). Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены мерой поддержки, за оказанием которой Вы обращались?

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен

10(22). *Вопрос задается тем, кому было отказано в предоставлении меры государственной поддержки (Вопрос 8(19) подсказка 2).* После отказа Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для получения меры поддержки в будущем:

1. Да
2. Нет

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале, где 1 – самая низкая оценка, 5 – самая высокая:

11(23). Насколько просто Вам было получить полную информацию о мере поддержки и порядке ее получения, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* _____.

12(24). Насколько просто Вам было собрать все документы и оформить заявку на меру поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* _____.

13(25). *Вопрос задается тем, кто получал меру государственной поддержки офлайн (Вопрос 5(15) подсказка 1).* Насколько вежливы и компетентны были сотрудники организации, предоставляющей меру поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* _____.

14(26). *Вопрос задается тем, кто получал меру поддержки офлайн (Вопрос 5(15) подсказка 1).* Насколько удобно для Вас расположено место получения меры государственной поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* _____.

15(27). *Вопрос задается тем, кто получал услугу онлайн (Вопрос 5(15) подсказка 2(4)).* Насколько понятным и удобным для Вас было оформление заявки на получение меры поддержки в электронном виде, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* _____.

16(28). *Вопрос задается тем, кто получал меру государственной поддержки онлайн (вопрос 5(15) подсказка 2(4)).* Насколько Вы удовлетворены информированием о статусе получения меры поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* _____.

17(29). Насколько Вы удовлетворены сроком предоставления меры государственной поддержки, *шкала от 1 до 5, единственный выбор* _____.

В случае, если оценка по вопросам 11(23)- 17(29) составляет 1, 2 или 3 балла, респонденту предлагается выпадающий вопрос: Уточните, пожалуйста, с какими

конкретно сложностями Вы столкнулись в процессе получения государственной поддержки. Впишите _____.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку взаимодействия с внешним клиентом при предоставлении мер государственной поддержки министерством экономического развития Новосибирской области

ИНФОРМАЦИЯ

об уровне удовлетворенности внешних клиентов действующими в министерстве экономического развития Новосибирской области механизмами предоставления мер государственной поддержки

(структурное подразделение министерства)
за период . .20 - . .20

Группа процессов ²	Вид канала связи (онлайн/офлайн)	Источник обратной связи	Общее количество клиентов, взаимодействовавших с министерством за отчетный период, человек	Количество клиентов, оставивших обратную связь, человек	Доля граждан, оставивших обратную связь, %	Количество удовлетворительных отзывов от общего числа, оставивших обратную связь	Общий уровень удовлетворенности, %
...

Руководитель структурного подразделения _____

(подпись)

(расшифровка подписи)

² В соответствии с Перечнем точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области, утвержденного приказом министерства экономического развития Новосибирской области от 15.02.2024 № 27 «Об утверждении перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами в министерстве экономического развития Новосибирской области».