



СЛУЖБА ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МИРОВЫХ СУДЕЙ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

г. Нальчик

«15» 04 2024 г.

№ 41

П Р И К А З

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по процессам Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики

В целях реализации Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 г. № 468-рп, Плана мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Службе по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики, утвержденного приказом Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики от 29 сентября 2023 г. № 125, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по процессам Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (далее - Порядок).

2. Отделу информационных технологий Службы (Шериев А.М.) разместить Порядок, утвержденный настоящим приказом, на официальном сайте Службы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Службы

Б.С. Муртазов

**Порядок
ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по процессам
Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской
Республики**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по процессам Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Службы по обеспечению деятельности мировых судей Кабардино-Балкарской Республики (далее – Служба) в части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации со Службой.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1.2.1. выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов;

1.2.2. формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1.3.1. **Клиент** (внутренний клиент и внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством или муниципальным образованием с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.2. **Внутренний клиент** – государственные гражданские служащие, работники и (или) сотрудники Службы.

1.3.3. **Функция** – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента.

1.3.4. **Клиентский путь** – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

1.3.5. **Клиентский опыт** – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя.

1.3.6. **Профиль клиентского сегмента** – совокупность фактов, сведений и общих характеристик, присущих группе клиентов, схожих по какому-либо признаку или совокупности признаков.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно Приложения 1 к настоящему Порядку и представлен в п. 4 настоящего Порядка.

2.2. Формирование Перечня осуществляется лицом (лицами), назначенным (и) руководителем Службы (далее – Уполномоченное лицо) в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Уполномоченное лицо в том числе осуществляет:

2.2.1. организацию в Службе работы по формированию и ведению Перечня;

2.2.2. проверку содержания включаемых в Перечень Службы сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

2.2.3. формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями Службы, которые непосредственно осуществляют (оказывают, предоставляют) взаимодействие.

2.3. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия. Маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, подлежат учету в том числе.

2.4. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

2.4.1. положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих:

- дополнительные требования,
- положения,
- регулирующие (вводящие) инструменты;

2.4.2. положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

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

2.6. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в Службу) в данной точке взаимодействия:

2.6.1. получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:

- заявления,
- обращения,
- запроса,
- документов;

2.6.2. получение консультации;

2.6.3. получение форм документов;

2.6.4. представление

- заявления,
- обращения,
- запроса,
- документов;

2.6.5. получение результата, ответа, разъяснения;

2.6.6. предоставление объектов для осмотра (проверки);

2.6.7. предоставление обратной связи;

2.6.8. получение результата рассмотрения обратной связи;

2.6.9. другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.7. Необходимо избегать формального подхода при:

2.7.1. выявлении точек взаимодействия с клиентом,

2.7.2. рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

2.8. 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. Вместо этого указывается одна

точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.9. Если в распорядительных документах Службы указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то также рекомендуется формировать Перечень исходя из определения именно точки взаимодействия и описания видов осуществляемых в ней действий. Принципы формирования точек взаимодействия:

2.9.1. взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия;

2.9.2. сохранение возможности доступа к функциям Службы в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов;

2.9.3. учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных;

3. Типы точек взаимодействия с клиентами и предъявляемые к ним требования

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

3.1.1. цифровые точки,

3.1.2. офлайн-точки.

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

3.2.1. Официальный сайт Службы (далее – Портал), который может:

- проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

3.2.2. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

- размещаются в открытом доступе на официальных страницах Службы и могут иметь утвержденные правила модерации;

3.2.3. Письменное взаимодействие (электронная почта), позволяющее:

- предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);

- предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента:

- имеется закрепленный ответственный сотрудник,

- установлено четкое понимание потребностей клиента,

- в случае необходимости организован выезд по месту нахождения клиента,

- сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

4. Перечень точек взаимодействия

4.1. Цифровые точки в рамках взаимодействия:

4.1.1. официальный сайт Службы (Портал);

4.1.2. каналы и публичные чаты Службы в мессенджерах;

4.1.3. персональные чаты Службы в социальных сетях и мессенджерах;

4.1.4. электронная почта Службы;

4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:

4.2.1. кабинеты внутренних клиентов;

4.2.2. рабочее место внутренних клиентов;

4.2.3. место приема сотрудниками отдела Службы;

4.2.4. журнал заявок;

4.2.5. книга учёта служебных записок;

4.2.6. личное взаимодействие.

4.3. Типовой перечень точек взаимодействия Службы:

№	Процесс взаимодействия с внутренним клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
1	Рассмотрение заявок на снабжение ПО и техникой	Система учёта заявок	Предоставление документов	Цифровая точка офлайн точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
2	Закупка техники и ПО по заявкам	Система учёта заявок	Предоставление документов	Цифровая точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
3	Организация работ по развитию информатизации деятельности Службы	Система учёта заявок	Предоставление документов	Цифровая точка, офлайн точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
		СЭД	Предоставление документов	Цифровая точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
4	Координация развития и подключения к	СЭД	Предоставление	Цифровая точка

№	Процесс взаимодействия с внутренним клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
	системе сетевой инфраструктуры		документов	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
5	Осуществление организации, координации, проведения работ и принятия мер по защите информации, антивирусной защиты информации в Службе	СЭД	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Цифровая точка
			Получение консультации	
6	Обеспечение материальными ценностями, относящимися к компьютерной и иной организационной технике, периферийному оборудованию и расходным материалам	СЭД	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Цифровая точка
			Получение материальных ценностей	
		Система учёта заявок	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Цифровая точка, офлайн точка
			Получение материальных ценностей	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение материальных ценностей	
			Получение консультации	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
9	Устранение неисправностей (программных/аппаратных) на АРМ сотрудников Службы	Электронная почта ОИВ	Предоставление объектов для осмотра (проверки)	Цифровая точка, офлайн точка
			Получение консультации	
			Получение консультации	

№	Процесс взаимодействия с внутренним клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
10	Организация работ по поддержанию работоспособности парка компьютерной и оргтехники в Службе	Электронная почта Службы	Предоставление объектов для осмотра (проверки) Получение консультации Получение консультации	Цифровая точка офлайн точка
11	Настройка автоматизированных рабочих мест для новых сотрудников Службы	Место приёма сотрудниками отдела Службы	Предоставление объектов для осмотра (проверки) Получение консультации Получение консультации	Цифровая точка, офлайн точка
12	Процессы взаимодействия с внутренним клиентом	Сайт Службы ОДМС, mirovsud@kbr.ru ФГИС «Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации Места приема документов в Службе ОДМС: 360000, г. Нальчик, ул. Пушкина, 101 (5 эт)	Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) Испытание при поступлении на государственную гражданскую службу (приеме на работу) Аттестация государственных гражданских служащих Предоставление отпуска Направление в служебную командировку Перевод на иную должность (другую работу) или перемещение, замещение иной должности Изменение существенных условий служебного контракта (определенных сторонами условий трудового договора) Предотвращение и урегулирование конфликта интересов Представление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера Представление сведений о размещении информации в информационной сети «Интернет»	Цифровая точка, офлайн точка

№	Процесс взаимодействия с внутренним клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			Применение мер поощрения	
			Привлечение к дисциплинарной ответственности	
			Оказание материальной помощи	
			Предоставление государственных социальных гарантий	
			Организация выполнения служебных (трудовых) обязанностей	
			Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
			Прекращение служебного контракта (трудового договора)	
			Индивидуальный служебный (трудовой) спор	
			Организация клиентоцентричности корпоративной среды органа власти	
13	Начисление заработной платы	Места приема в Службе ОДМС: 360000, КБР, г.Нальчик, ул. Пушкина, 101 (5 этаж)	Формирование справки на выплату заработной платы	Взаимодействие в офлайн точке
			Внесение справки в автоматизированную систему Министерства финансов КБР	
			Формирование заявок на оплату расходов	
			Формирование расчетно-платежной ведомости и расчетных листков на сотрудников	
			Синхронизация с 1:С БГУ и формирование бухгалтерских проводок	
			Формирование регистров бухгалтерского учета по заработной плате	
			Регистрация договоров и обязательств	
			Принятие первичных документов (счета-	

№	Процесс взаимодействия с внутренним клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			фактуры, накладные, акты выполненных работ, универсальные передаточные документы) Оформление ЭД «Заявка на оплату расходов» Формирование выписки из лицевого счета по бюджету	
14	Авансовый счет	Места приема в Службе ОДМС: 360000, КБР, г.Нальчик, ул. Пушкина, 101 (5 этаж)	Обработка приказа о направлении работников в командировку Формирование справки-расчета на выдачу аванса на командировку Регистрация обязательства в программу Перечисление денежных средств Оформление авансового отчета Формирование бухгалтерских проводок	Взаимодействие в офлайн точке
15	Рассмотрение обращений граждан	Сайт Службы ОДМС, электронная почта mirovsud@kbr.ru Места приема в Службе ОДМС: 360000, КБР, г.Нальчик, ул. Пушкина, 101 (5 этаж)	Прием и регистрация обращений и запросов Определение исполнителей по рассмотрению обращений и запросов Переадресация обращений в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (по компетенции) Уведомление о переадресации обращения по компетенции Рассмотрение обращений и запросов и подготовка ответов на них Личный прием граждан	Взаимодействие в офлайн/цифровой точке

№	Процесс взаимодействия с внутренним клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
			Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений	

5. Заключительные положения

- 5.1. Форма документа, утверждающего Перечень, определяется Службой.
- 5.2. Утвержденный Перечень подлежит размещению в электронной форме на сайте Службы.
- 5.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:
 - 5.3.1. появления новой точки взаимодействия;
 - 5.3.2. изменения вида точки взаимодействия;
 - 5.3.3. изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента;
 - 5.3.4. исключения точек взаимодействия из Перечня.
- 5.4. Руководители структурных подразделений Службы обязаны своевременно представлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.
- 5.5. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте Службы в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.