



АРХИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ КУЗБАССА

ПРИКАЗ

01.02.2024 № 08

г. Кемерово

Об утверждении Порядка ведения
Архивным управлением Кузбасса
перечня точек взаимодействия с клиентом

В соответствии с инициативой социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, во исполнение Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности Архивного управления Кузбасса, утвержденного начальником управления 19.10.2023,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения Архивным управлением Кузбасса перечня точек взаимодействия с клиентом.
2. Настоящий приказ опубликовать на официальном сайте Архивного управления Кузбасса (ответственный – Свистин Н.С.).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления

С.Н. Добрыдин

Приложение
к приказу Архивного управления Кузбасса
от 01.02.2024 № 08

**Порядок
ведения Архивным управлением Кузбасса
перечня точек взаимодействия с клиентом**

1. Общие положения

1.1. Порядок разработан в целях регламентации деятельности по созданию и ведению перечня точек взаимодействия с клиентом в Архивном управлении Кузбасса (далее – Перечень точек взаимодействия, Управление).

1.2. Задачами создания и ведения Перечня точек взаимодействия является формирование:

1.2.1. Эффективной цепочки взаимодействия Управления с клиентом при осуществлении деятельности;

1.2.2. Положительного опыта взаимодействия клиента с Управлением.

2. Термины и определения

Внешний клиент – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, самозанятый, взаимодействующий с Управлением с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент – государственный гражданский служащий Кемеровской области – Кузбасса, замещающий в Управлении должности государственной гражданской службы Кемеровской области – Кузбасса (далее – государственный служащий), а также работник Управления, не являющийся государственным служащим.

Услуга – деятельность Управления, связанная с предоставлением государственных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Сервис – предоставляемая клиенту цифровыми системами услуга, ее части.

Функция – определенный постоянный (регулярный) вид, направление деятельности по реализации полномочий Управления, осуществляемое без запроса клиента, характеризующееся определенным конечным результатом.

Процесс – совокупность взаимосвязанных действий и процедур, направленных на предоставление государственных услуг или исполнение государственных функций Управления.

Точки взаимодействия клиента Управлением – цифровые точки: официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовые помощники, колл-центры; оффлайн-точки: места приема клиентов в Управлении.

Офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Управлением.

Цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Управлением, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Основные положения

3.1. Формирование и ведение Перечня точек взаимодействия осуществляется по форме согласно приложению к Порядку в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком и рекомендациями Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации.

3.2. Формирование и ведение Перечня точек взаимодействия осуществляют сотрудники Управления, ответственные за внедрение Стандартов клиентоцентричности в соответствующих направлениях деятельности Управления (далее – разработчик Перечня точек взаимодействия).

3.3. С учетом осуществляемых Управлением функций, оказываемых государственных услуг Перечень точек взаимодействия формируется отдельно по каждому направлению деятельности:

3.3.1. Предоставление государственных услуг;

3.3.2. Осуществление государственного контроля (надзора);

3.3.3. Рассмотрение обращений и запросов;

3.3.4. Обеспечение доступа к информации о деятельности Управления;

3.3.5. Организация отношений с внутренним клиентом;

3.3.6. Информационно-техническое обеспечение сотрудников Архивного управления Кузбасса;

3.3.7. Организация и ведение бухгалтерского учета;

3.3.8. Закупка товаров, работ, услуг.

3.4. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

3.4.1. Положений нормативных правовых актов, регулирующих деятельность Управления, в том числе административных регламентов;

3.4.2. Положений распорядительных и иных документов, в том числе документов Управления, содержащих дополнительные требования, положений, регулирующих (вводящих) инструменты для осуществления Управлением своей деятельности;

3.4.3. Опыта внутреннего клиента;

3.4.4. Пользовательского опыта клиента.

3.5. Наименование процесса, включаемого в Перечень точек взаимодействия, указывается в соответствии с наименованием процесса, содержащемся в Реестре межведомственных и внутриведомственных процессов Управления, утвержденном приказом Управления от 23.01.2024 № 06.

3.6. В течение 1 рабочего дня после завершения формирования Перечня точек взаимодействия по направлениям деятельности Управления его разработчик направляет Перечень точек взаимодействия сотруднику Управления, ответственному за внедрение Стандартов клиентоцентричности в Управлении (далее – уполномоченный сотрудник), для формирования Сводного перечня точек взаимодействия.

3.7. Уполномоченный сотрудник в срок до 5 рабочих дней после поступления Перечня точек взаимодействия осуществляет проверку содержащихся в них сведений на предмет:

полноты;

соответствия нормативным правовым актам, регулирующим деятельность Управления, в том числе административным регламентам;

соответствия настоящему Порядку.

3.8. В случае выявления несоответствия Перечня точек взаимодействия пункту 3.7 настоящего Порядка, уполномоченное структурное подразделение в течение 1 рабочего дня возвращает Перечень точек взаимодействия с указанием замечаний его разработчику на доработку.

3.9. Устранение замечаний обеспечивает разработчик Перечня точек взаимодействия в срок до 5 рабочих дней после их получения.

3.10. Доработанный Перечень точек взаимодействия направляется уполномоченному сотруднику в течение 1 рабочего дня после устранения замечаний.

3.11. Внесение изменений в Перечень точек взаимодействия (ведение Перечня точек взаимодействия) осуществляется по мере необходимости, в том числе:

3.11.1. В связи с внесением изменений в нормативные правовые акты, регулирующие деятельность Управления, в том числе в административные регламенты;

3.11.2. В связи с внесением изменений в распорядительные и иные документы, в том числе документы Управления, содержащие дополнительные требования, положения;

3.11.3. на основании пользовательского опыта внутреннего или внешнего клиента Управления.

3.12. Анализ Перечня точек взаимодействия осуществляется не реже 1 раза в квартал на предмет выявления необходимости внесения изменений.

Приложение
к Порядку ведения
Архивным управлением Кузбасса
перечня точек взаимодействия с клиентом

Форма перечня
точек взаимодействия Архивного управления Кузбасса с клиентом

№	Направление деятельности	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1.					
2.					
...					