



**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

7 марта 2024 г.

Москва

№ ДБ-41-р

**Об утверждении Регламента взаимодействия с клиентами в рамках
предоставления государственных услуг Министерства транспорта
Российской Федерации**

В целях совершенствования деятельности Министерства транспорта Российской Федерации при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности, обеспечения применения принципов клиентоцентричности в деятельности Министерства транспорта Российской Федерации, в рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 г. № 2816-р и достижения показателей зрелости клиентоцентричности:

Утвердить прилагаемый Регламент взаимодействия с клиентами в рамках предоставления государственных услуг Министерства транспорта Российской Федерации.

Заместитель Министра

Д.В. Баканов

РЕГЛАМЕНТ

взаимодействия с клиентами в рамках предоставления государственных услуг Министерства транспорта Российской Федерации

Настоящий Регламент взаимодействия с клиентами в рамках предоставления государственных услуг Министерства транспорта Российской Федерации (далее соответственно – Регламент, государственные услуги, Министерство) разработан в целях формирования единых подходов к порядку предоставления государственных услуг, реализации Плана мероприятий по оптимизации государственных услуг «Принятие решения о закрытии железнодорожных путей общего пользования, в том числе малоинтенсивных линий и участков», «Допуск сервисных центров (мастерских) к деятельности по установке, проверке, техническому обслуживанию и ремонту контрольных устройств, устанавливаемых на транспортных средствах», «Выдача свидетельства о соответствии нормам, установленным Соглашением о международных перевозках скоропортящихся пищевых продуктов и о специальных транспортных средствах, предназначенных для этих перевозок, подписанным в Женеве 1 сентября 1970 г., для изотермических транспортных средств-ледников, транспортных средств-рефрижераторов или отапливаемых транспортных средств», «Установление межрегионального маршрута регулярных перевозок по предложению заинтересованного лица», «Аттестация ответственного за обеспечение безопасности дорожного движения на право заниматься соответствующей деятельностью», утвержденного заместителем Министра транспорта Российской Федерации Д.В. Бакановым от 3 августа 2023 г. № ДБ-21, и определяет особенности взаимодействия с клиентом при предоставлении государственных услуг, формирования и актуализации базы знаний, порядок и требования к работе консультационной линии, процедуру сбора обратной связи и проведения реинжиниринга государственных услуг в рамках предоставления государственных услуг Министерства с учетом внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Министерства подведомственных организаций.

I. Используемые термины и определения

База знаний – хранилище информационных и методических материалов, необходимых для оказания консультационной помощи клиенту, размещенное на любом информационном ресурсе, позволяющим обеспечить доступ лицам, предоставляющим государственную услугу;

государственные услуги – деятельность, связанная с реализацией функций по оказанию государственных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти и его подведомственными организациями в рамках получения государственных услуг;

консультационная линия – система сервисов справочно-информационной и консультационной поддержки клиентов по вопросам предоставления государственных услуг;

потребность клиента – необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с органами власти их подведомственными организациями, в рамках получения государственных услуг;

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

реинжиниринг процессов – деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование или перепроектирование государственных услуг и сервисов в целях оптимизации деятельности Министерства и его подведомственных организаций;

сервисы – автоматически предоставляемые клиенту цифровыми системами Министерства и его подведомственных организаций услуги, меры поддержки и их части;

удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей в рамках получения государственных услуг;

подведомственные организации – учреждения, агентства, подведомственные Министерству, осуществляющие функции по предоставлению государственных услуг.

II. Особенности взаимодействия с клиентом при предоставлении государственных услуг

1. При подготовке ответа клиенту, содержащего отказ в предоставлении государственных услуг, необходимо изложить причины отказа с указанием оснований для отказа в понятной и доступной для восприятия форме.

2. Взаимодействие с клиентом в рамках предоставления государственных услуг, в том числе в рамках консультации, необходимо осуществлять с учетом профиля клиентского сегмента и потребностей клиента.

3. По результатам предоставления государственных услуг рекомендуется осуществлять сбор обратной связи о качестве предоставленных государственных услуг, в том числе при личном посещении Министерства и (или) его подведомственных организаций в целях получения государственных услуг, в соответствии с разделом V настоящего Регламента.

4. По результатам проведения сбора обратной связи за год рекомендуется осуществлять актуализацию профилей клиентских сегментов и их типовых потребностей, на основании которых при необходимости может быть осуществлен реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг.

Реинжиниринг процессов предоставления государственных услуг осуществляется в соответствии с разделом V настоящего Регламента.

Актуализация профилей клиентских сегментов и типовых потребностей клиентов может быть осуществлена чаще, чем 1 раз в год, в случае поступления 3 и более однотипных замечаний и (или) предложений от заявителей.

5. Осуществление подачи заявления на предоставление государственных услуг рекомендовано обеспечить различными способами, в том числе с учетом возможности их получения клиентами с хроническими проблемами со здоровьем, клиентами с ограничениями или временно нетрудоспособными, с низкими навыками использования цифровых технологий, а также с низким уровнем знания русского языка (подача документов лично, предоставление возможности участия переводчика и т.п.).

6. В целях осуществления контроля за предоставлением государственных услуг рекомендуется осуществлять контроль количества поступивших заявлений на предоставление государственных услуг на основании единой базы заявлений независимо от способа их подачи.

7. При наличии устранимых причин для отказа в предоставлении государственных услуг рекомендуется связаться с клиентом по контактными данным, указанным в заявлении о предоставлении соответствующей государственной услуги, для устранения причин для отказа.

8. Досудебное обжалование решений и действий (бездействия) Министерства и (или) его подведомственных организаций, а также их должностных лиц в рамках предоставления государственных услуг рекомендуется обеспечивать в электронной форме, в том числе посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ).

III. Особенности формирования и актуализации базы знаний

9. В отношении каждой государственной услуги структурным подразделением Министерства, ответственным за предоставление соответствующей государственной услуги, и (или) ответственной подведомственной организацией

в случае, если указанной организацией выполняются работы, направленные на осуществление организационно-технических мероприятий в рамках государственной услуги, формируется база знаний.

Основная задача базы знаний – сокращение времени на поиск необходимой информации и возможность быстрого получения внутренним или внешним клиентом ответов на типовые вопросы.

10. База знаний включает в себя:

- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственных услуг;
- должностные инструкции сотрудников Министерства и (или) подведомственных организаций, предоставляющих государственные услуги;
- ответы на часто задаваемые вопросы;
- шаблоны (скрипты) ответов на типовые обращения и (или) запросы клиентов;
- контактные данные для получения консультации внешними клиентами.

11. Ответы на часто задаваемые вопросы, контактные данные для получения консультации внешними клиентами, перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственных услуг, размещаются в том числе на официальном сайте Министерства в подразделе «Госуслуги» и (или) подведомственных организаций и доступны для общего пользования.

Должностные инструкции сотрудников Министерства и (или) подведомственных организаций, шаблоны (скрипты) ответов на типовые обращения и (или) запросы клиентов размещаются на внутреннем портале Министерства и (или) подведомственной организации.

12. Актуализация базы знаний осуществляется структурными подразделениями Министерства и (или) подведомственными организациями, ответственными за предоставление соответствующей государственной услуги, не реже 1 раза в месяц.

В рамках актуализации базы знаний обеспечивается проверка необходимости внесения изменений в базу знаний с учетом изменения законодательства Российской Федерации, а также результатов сбора обратной связи от внешних клиентов.

IV. Порядок и требования к работе консультационной линии

13. Консультационная линия по предоставлению государственных услуг может быть реализована путем предоставления консультаций по телефону, по электронной почте, в ходе личного приема, путем предоставления ответов на письменные обращения и (или) запросы, а также посредством иных способов, предусмотренных административными регламентами предоставления государственных услуг и иными нормативными правовыми актами.

Рассмотрение обращений в рамках консультационной линии осуществляется только по вопросам разъяснения процедур предоставления государственных услуг, установленных действующими нормативными правовыми актами.

В случае поступления обращений на консультационную линию по иным вопросам рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с пунктом 19 настоящего Регламента.

14. В случае поступления обращения и (или) запроса на консультационную линию специалист, принявший обращение и (или) запрос, оказывает исключительно информационную помощь клиенту, не выполняет за внешнего клиента действия (не заполняет формы документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени клиента).

15. По результатам личного приема заявителю предоставляется возможность оценки качества проведенной консультации по пятибалльной системе, где оценка «5» – отлично, «4» – хорошо, «3» – удовлетворительно, «2» – неудовлетворительно, «1» – проблема не решена или консультация не получена по независящим от заявителя вопросам.

16. Структурному подразделению Министерства и (или) подведомственной организации, предоставляющим государственную услугу, рекомендуется обеспечивать контроль количества обращений и (или) запросов, поступающих на консультационную линию, в том числе оставшихся без ответа клиенту.

Контроль количества обращений и (или) запросов, поступающих на консультационную линию, в том числе оставшихся без ответа клиенту, осуществляется следующими способами:

- в случае поступления обращения и (или) запроса через ЕПГУ – посредством ЕПГУ (при наличии функциональной возможности формирования соответствующей информации в ЕПГУ);

- в случае поступления обращения и (или) запроса в письменном виде в Министерство – путем учета поступивших обращений и (или) запросов посредством Облачной системы электронного документооборота;

- в случае поступления обращения и (или) запроса в письменном виде в подведомственную организацию – самостоятельно подведомственной организацией;

- в случае поступления обращения и (или) запроса по телефону, на электронную почту, при личном приеме в структурные подразделения Министерства и (или) подведомственных организаций – в форме, определяемой ими самостоятельно.

17. Для стабильной работы консультационной линии структурным подразделениям Министерства и (или) подведомственной организации, ответственным за предоставление государственной услуги, используется база знаний, а также набор базовых скриптов, которые размещаются на внутреннем

портале Министерства и (или) внутреннем информационном ресурсе подведомственной организации.

18. Обращение и (или) запрос, поступившее на адрес электронной почты Министерства и (или) подведомственной организации, рекомендуется к рассмотрению специалистами консультационной линии в течение 24 часов (за исключением выходных и праздничных дней) с момента поступления письма в целях направления уведомления клиенту о получении обращения и (или) запроса. В уведомлении о получении обращения и (или) запроса указывается срок подготовки ответа на обращение и (или) запрос (решения вопроса).

Специалист консультационной линии осуществляет подготовку ответа, содержащего запрашиваемую клиентом информацию и основанного на нормах законодательства Российской Федерации. Ответ направляется на адрес электронной почты, с которой поступило обращение и (или) запрос, или который указан в обращении и (или) запросе.

19. Обращение и (или) запрос, поступившие в письменной форме в адрес Министерства, рассматривается в соответствии с Регламентом Министерства транспорта Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 17 августа 2020 г. № 310, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с учетом базы знаний.

20. В случае обращения и (или) запроса клиента за консультацией в устной форме на личном приеме ответ на обращение и (или) запрос может быть представлен незамедлительно или в случае необходимости сбора дополнительной информации для предоставления письменной консультации по заявленному вопросу в сроки, установленные Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

21. В случае невозможности осуществления специалистом консультационной линии полноценного консультирования ввиду необходимости получения дополнительной информации клиенту предлагается:

- обратиться в Министерство и (или) подведомственную организацию за необходимой информацией в письменном виде на адрес электронной почты Министерства и (или) подведомственной организации;

- воспользоваться личным приемом в Министерство и (или) подведомственную организацию;

- отложить консультирование на более позднее, предварительно согласованное время. В этом случае специалисту консультационной линии после получения необходимой информации необходимо связаться с клиентом по контактному телефону или иным согласованным с клиентом способом в сроки, согласованные с клиентом.

22. В консультации может быть отказано в следующих случаях:

– вопрос не относится к полномочиям Министерства и (или) подведомственной организации;

– вопрос выходит за рамки содержания оказываемых государственных услуг.

В указанных случаях специалисту консультационной линии рекомендуется разъяснить порядок и варианты возможных действий клиента (например, обращение с данным вопросом в профильные органы государственной власти).

23. Обучение в обязательном порядке проходят работники, только приступившие к работе на консультационной линии.

В случае внесения изменений в базу знаний, обучение работников проводится повторно, но не реже чем 1 раз в 2 года.

Организация обучения осуществляется структурными подразделениями Министерства и (или) подведомственной организацией, ответственной за предоставление государственной услуги, путем самостоятельного ознакомления специалистов с базой знаний и нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственных услуг.

Обучение также может включать изучение навыков работы с клиентами.

24. Рекомендации проведения консультаций специалистами консультационной линии с клиентами приведены в Инструкции по общению с клиентами по вопросам предоставления государственных услуг, являющейся приложением к настоящему Регламенту.

V. Сбор обратной связи и проведение реинжиниринга государственных услуг

25. Система сбора обратной связи представляет собой совокупность процессов сбора обратной связи от клиентов по результатам предоставления государственных услуг и анализа поступивших от клиентов отзывов, а также механизм изменения процессов предоставления государственных услуг по результатам такого анализа. Анализ проводится по специальным формам, указанным в приложении к Регламенту о сборе обратной связи от внешнего клиента, утвержденным распоряжением Министерства транспорта Российской Федерации от № .

26. Система сбора обратной связи включает в себя:

– подсистему сбор оценок качества, замечаний и предложений по результатам предоставления государственных услуг (в том числе оценки качества рассмотрения обращений и (или) запросов);

– подсистему управления изменениями на основании полученной обратной связи, включающую в себя рассмотрение предложений клиентов о совершенствовании процедуры предоставления государственных услуг и реинжиниринг государственных услуг.

27. Подсистема сбора оценок качества предусматривает для клиента возможность оценить качество предоставленных государственных услуг, а также качество его взаимодействия с Министерством и (или) его подведомственной организацией в рамках предоставления государственных услуг вне зависимости от способа подачи обращения и (или) запроса (личное посещение, электронная почта, телефон, портал государственных и муниципальных услуг).

Оценка качества предоставления государственных услуг осуществляется посредством заполнения клиентами анкеты «Степень удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых государственных услуг» или по QR-коду со ссылкой на опрос, размещенный на сайте Министерства или его подведомственной организации.

Оценка качества государственных услуг осуществляется по результатам предоставления соответствующей государственной услуги по пятибалльной системе, где оценка «5» – отлично, «4» – хорошо, «3» – удовлетворительно, «2» – неудовлетворительно, «1» – результат государственной услуги не получен по причинам, не зависящим от заявителя. При оценке качества государственных услуг клиенту предоставляется возможность оставить замечания и предложения, касающиеся предоставления государственных услуг.

В случае получения по результатам предоставления государственных услуг оценок «1», «2» или «3» с соответствующими замечаниями и (или) предложениями, структурное подразделение Министерства и (или) подведомственная организация, предоставляющие соответствующую государственную услугу, рассматривает такие замечания и (или) предложения в течение 30 календарных дней и, в случае указания контактных данных клиента, оставившего замечание и (или) предложение, сообщает о результатах их рассмотрения.

28. Подсистема управления изменениями на основании полученной обратной связи представляет собой механизм изменения процессов предоставления государственных услуг по результатам анализа замечаний и предложений от клиентов, полученных в рамках проведения оценки качества государственных услуг.

Анализ необходимости изменения процессов предоставления соответствующей государственной услуги (реинжиниринг) проводится не реже 1 раза в год.

Управление изменениями на основании полученной обратной связи осуществляется при рассмотрении предложений от клиентов о доработке государственных услуг и представляет собой внесение или обновление информации в базу знаний путем корректировки перечня процессов предоставления государственных услуг, а также в случае необходимости путем внесения изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление соответствующей государственной услуги.

В случае если при рассмотрении предложений от клиентов о доработке государственных услуг выявлено существенное замечание, устранение которого будет способствовать улучшению качества оказания государственных услуг в целом, структурным подразделением Министерства и (или) подведомственной организацией, непосредственно предоставляющим государственную услугу, инициируется внесение изменений в процесс предоставления государственной услуги с последующим согласованием и (или) учетом позиций заинтересованных сторон.

Реинжиниринг также включает в себя рассмотрение вопросов приоритизации процессов в рамках предоставления государственных услуг.

Приоритизация процессов предоставления государственных услуг осуществляется по результатам сбора обратной связи на основании поступивших замечаний и предложений клиентов по пятибалльной системе, где 1 – наиболее приоритетный, 5 – наименее приоритетный, в зависимости от количества поступивших замечаний и предложений.

В отсутствие поступивших замечаний и предложений в отношении процессов предоставления государственных услуг структурные подразделения Министерства и (или) подведомственная организация, предоставляющие соответствующую государственную услугу, вправе установить самостоятельно приоритетность реинжиниринга процессов предоставления государственных услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Регламенту взаимодействия
с клиентами в рамках
предоставления государственных
услуг Министерства транспорта
Российской Федерации,
утвержденному распоряжением
Минтранса России
от 7 января 2024 № 95-44-р

ИНСТРУКЦИЯ
по общению с клиентами по вопросам предоставления государственных услуг

1. Консультация по телефону представляет собой речевое разъяснение клиенту его прав, возможных и необходимых действий для получения государственной услуги, информацию о ходе предоставления государственной услуги.

2. При консультации по каналам телефонной связи специалисту необходимо придерживаться следующих правил: произносить слова четко и внятно, избегать параллельных разговоров, сложных речевых оборотов и терминов, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефон или других обстоятельств.

Ответы на вопросы клиента должны излагаться в сжатой форме и доброжелательном тоне.

3. Консультация по телефону состоит из следующих этапов:

- установление связей (взаимное представление);
- обсуждение вопроса, интересующего клиента;
- информирование (консультирование); завершение разговора.

4. При представлении специалист консультационной линии называет наименование ведомства, фамилию, имя, отчество (при наличии), занимаемую должность такого специалиста.

5. В рамках предоставления консультации специалист консультационной линии вправе задавать уточняющие вопросы по поступившему обращению (например, обращается клиент лично или через доверенное лицо; форма подачи обращения (например, лично, по электронной почте, с использованием портала государственных и муниципальных услуг).

6. Если для ответа на поставленные клиентом вопросы необходимо изучить документы, имеющиеся у клиента, специалисту консультационной линии необходимо предложить ему получить консультацию на личном приеме.

7. В конце разговора специалист консультационной линии должен кратко подвести итоги консультации и возможные необходимые действия клиента для решения проблемы.

8. Консультация по телефону, как правило, не должна превышать 10 минут.

9. Нежелание гражданина, обратившегося по телефону, предоставить информацию о себе (фамилия, имя, отчество, телефон и т.д.) не лишает его права на получение консультации.

В отдельных случаях, когда без указанных данных предоставление информационно-консультативной помощи невозможно или не представляется возможным разрешить вопрос по существу, обращение к рассмотрению не принимается.

10. При общении с клиентами во время проведения консультаций по вопросам предоставления государственных услуг в случае использования клиентом оскорблений и (или) нецензурной лексики необходимо проявить самообладание, продолжать диалог вежливо и руководствоваться следующей последовательностью рекомендаций:

а) необходимо предоставить возможность клиенту высказать свою позицию, даже если она выражена в грубой форме;

б) необходимо применять технику «активного слушания» и задавать уточняющие вопросы по существу проблемы и проявлять заинтересованность в ее решении, используя спокойный, отстраненный тон;

в) необходимо демонстрировать понимание излагаемой позиции;

г) в случае спорной или справедливой претензии клиента необходимо принести извинения от лица подразделения или органа власти;

д) необходимо предложить решение. В случае невозможности решения проблемы в данный момент, необходимо разъяснить клиенту дальнейшие доступные действия с указанием приемлемых и реальных сроков ее решения;

е) необходимо получить от клиента обратную связь, уточнив его мнение о качестве полученной консультации и ее результата;

ж) необходимо поблагодарить клиента, сообщить о готовности дальнейшего сотрудничества и завершить разговор.