



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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

24 мая 2024 г.

Москва

№ ДБ-105-р

**Об утверждении Порядка взаимодействия с клиентами в точках
взаимодействия при рассмотрении обращений и запросов Министерством
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, достижения показателей зрелости клиентоцентричности:

Утвердить прилагаемый Порядок взаимодействия с клиентами в точках взаимодействия при рассмотрении обращений и запросов Министерством транспорта Российской Федерации.

Заместитель Министра

Д.В. Баканов

ПОРЯДОК

взаимодействия с клиентами в точках взаимодействия при рассмотрении обращений и запросов Министерством транспорта Российской Федерации

Настоящий Порядок взаимодействия с клиентами в точках взаимодействия при рассмотрении обращений и запросов Министерством транспорта Российской Федерации (далее соответственно – Порядок, Министерство) разработан в целях формирования единых подходов при взаимодействии с клиентом в рамках рассмотрения обращений и запросов, реализации пункта 5.1.6 Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Минтрансе России, утвержденного заместителем Министра транспорта Российской Федерации Д.В. Бакановым 13 декабря 2023 г. № ДБ-182, повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и запросов и принятых по ним мер.

I. Используемые термины и определения

База знаний – хранилище информационных и методических материалов, необходимых для оказания консультационной помощи клиенту, размещенное на любом информационном ресурсе;

запрос – требование определенного характера, целью которого является получение от Министерства интересующей информации, предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации и/или локальными актами Министерства;

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством;

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

обращение – направленные клиентом в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) или платформы обратной связи, при личном обращении, предложения, заявления или жалобы в целях удовлетворения своих потребностей;

потребность клиента – необходимость достижения результата, решения проблемы, задачи или вопроса, реализуемая клиентом посредством взаимодействия с Министерством;

точки взаимодействия с клиентом – официальный сайт Министерства, мобильные приложения (при наличии), социальные сети, мессенджеры, чат-боты

(при наличии), голосовые помощники (при наличии), платформа обратной связи, ЕПГУ, колл-центры (при наличии), места проведения личного приема клиентов.

II. Особенности взаимодействия с клиентами в точках взаимодействия при рассмотрении обращений и запросов

1. При приеме и регистрации обращения и запроса клиента, а также по результатам ответа на обращение и запрос рекомендуется осуществлять сбор обратной связи о качестве взаимодействия клиента с Министерством и (или) его подведомственными организациями, а также о качестве предоставления информации по запросу в соответствии с Положением об организации сбора обратной связи от внешнего клиента Министерством транспорта Российской Федерации, утвержденным заместителем Министра транспорта Д.В. Бакановым от 7 марта 2024 г. № ДБ-42-р.

2. Мониторинг поступивших в Министерство обращений и запросов проводится по следующим метрикам:

- количество обращений и запросов, поступивших по всем точкам взаимодействия с указанием доли по различным точкам взаимодействия;
- основные причины обращений и запросов;
- количество обращений и запросов по тематике;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращений и запросов до момента ответа клиенту);
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан Министерством в пределах его полномочий.

Сбор информации по данным метрикам ведется структурными подразделениями, рассматривающими обращения и запросы. Административным департаментом осуществляется регистрация обращений граждан. Анализ обращений и запросов осуществляется Департаментом цифрового развития 1 раз в квартал.

По результатам сбора обратной связи на основании поступивших обращений и запросов клиентов осуществляется приоритизация процессов рассмотрения обращений и запросов в целях улучшения качества взаимодействия Министерства с клиентами, в том числе в части изменения состава и содержания размещаемой на официальном сайте Министерства информации.

3. Рекомендуется обеспечить возможность подачи обращения и запроса клиентом по цифровым и оффлайн-каналам посредством основных точек взаимодействия с клиентом.

Прием и регистрация обращений и запросов от клиентов осуществляется, в том числе, с учетом их особенностей (с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с инвалидностью или маломобильных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также клиентам с низким уровнем знания русского языка).

4. Министерство обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений и запросов, принятие по ним решений и направление

ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Ответ клиенту на обращение и запрос направляется Министерством с учетом истории обращений и запросов клиента.

В случае указания клиентом предпочтительного способа взаимодействия ответ на обращение и запрос направляется предпочтительным для клиента способом.

В случае указания клиентом предпочтительного способа взаимодействия уведомление о переадресации обращения и запроса в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляется клиенту предпочтительным для клиента способом.

В случае если в обращении или запросе отсутствует информация, необходимая для подготовки мотивированного и достоверного ответа, рекомендуется уточнять содержание обращения или запроса с целью определения жизненной ситуации и фактической потребности клиента в рабочем порядке удобным для клиента способом.

5. При подготовке ответа клиенту, содержащего отказ на удовлетворение запроса или обращения, необходимо изложить причины отказа в понятной и доступной для восприятия форме.

6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение или запрос с согласия клиента может быть дан устно лицом, осуществляющим прием, о чем делается запись в карточке личного приема клиента. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении или запросе вопросов предпочтительным для клиента способом.

7. Порядок личного приема клиентов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Текст ответа на обращение и запрос оформляется в формате деловой переписки последовательно, кратко, без сложных речевых оборотов, по существу, в доступной, понятной и легкой для восприятия форме, исключая специальные термины и иностранные слова.