



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЭНЕРГЕТИКИ
И ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПРИКАЗ

16.02.2024

г. Екатеринбург

№ 89

**Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом
в рамках предоставления государственных услуг Министерством энергетики
и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области**

Во исполнение приказа Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области от 22.09.2023 № 432 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области по внедрению стандартов клиентоцентричности на территории Свердловской области» и в целях повышения уровня клиентоцентричности при предоставлении государственных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области Е.А. Свалова.

3. Настоящий приказ разместить на официальном сайте Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (<https://energy.midural.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Министр

Н.Б. Смирнов

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства энергетики
и жилищно-коммунального хозяйства
Свердловской области
от 16.02.2024 № 19
«Об утверждении Порядка ведения
перечня точек взаимодействия
с клиентом в рамках предоставления
государственных услуг
Министерством энергетики
и жилищно-коммунального хозяйства
Свердловской области»

ПОРЯДОК
ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках
предоставления государственных услуг Министерством энергетики
и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области

1. Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (далее – порядок) разработан в соответствии со стандартами «Государство для людей» и «Государство для бизнеса» и в целях повышения уровня удовлетворенности клиентов процессом предоставления государственных услуг Министерством энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области (далее – Министерство).

2. В настоящем порядке используются следующие термины и определения:
государственные услуги – деятельность, связанная с реализацией Министерством государственных услуг в значении Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», предоставляемых клиенту;

клиент (внешний клиент) – гражданин Российской Федерации, а также иностранный гражданин, лицо без гражданства или представитель коммерческой или некоммерческой организации, индивидуальный предприниматель или самозанятый, который взаимодействует с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

точки взаимодействия – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Министерством в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) и физическом пространстве, предназначенном для осуществления взаимодействия с клиентом, подразделяемые в зависимости от канала взаимодействия на:

цифровые точки – официальный сайт Министерства в сети Интернет, федеральная государственная информационная система Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), электронная почта;

оффлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Министерством и учреждениями, где в режиме «одного окна» предоставляются услуги и сервисы клиентам (государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ)).

3. Перечень государственных услуг, предоставляемых Министерством, размещен на официальном сайте Министерства в сети Интернет.

4. Ответственными лицами за предоставление Министерством государственных услуг и осуществление взаимодействия с клиентом определены начальники структурных подразделений Министерства, осуществляющих предоставление государственных услуг: отдел оперативного контроля и развития коммунальной инфраструктуры Министерства и отдел реализации государственной и инвестиционных программ Министерства.

5. Лица, ответственные за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения Министерства:

организуют формирование перечня точек взаимодействия с клиентом (далее – перечень точек);

осуществляют проверку содержания сведений о взаимодействии с клиентом, включенных в перечень точек;

обеспечивают внесение изменений и исключение сведений о взаимодействии с клиентом в перечне точек;

обеспечивают контроль над своевременной актуализацией перечня точек.

6. Организация формирования перечня точек в Министерстве включает в себя выделение на основании административных регламентов предоставления Министерством государственных услуг, утвержденных приказами Министерства, или иных регламентирующих документов основных сведений о взаимодействии с клиентом при предоставлении Министерством государственных услуг, которые подлежат включению в перечень точек.

7. Инструменты, применяемые Министерством для взаимодействия с клиентом:

7.1. Взаимодействие посредством официального сайта Министерства в сети Интернет:

– информирование о порядке предоставления Министерством государственных услуг;

– оценка клиентом качества предоставления Министерством государственных услуг (обратная связь).

7.2. Взаимодействие посредством ЕПГУ:

– информирование о порядке предоставления Министерством государственных услуг.

7.3. Взаимодействие посредством электронной почты:

– информирование о порядке предоставления Министерством государственных услуг;

- прием заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, направляемых клиентом;

- направление уведомления о результатах рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги;

- предоставление результата государственной услуги клиенту;

- получение жалобы на досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц.

7.4. Взаимодействие посредством МФЦ:

- информирование о порядке предоставления Министерством государственных услуг;

- прием заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, направляемых клиентом;

- предоставление результата государственной услуги клиенту;

- оценка клиентом качества предоставления Министерством государственных услуг (обратная связь);

- получение жалобы на досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц.

7.5. Взаимодействие посредством телефонной связи:

- информирование о порядке предоставления Министерством государственных услуг;

- информирование о результатах рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги.

7.6. Взаимодействие посредством информационных стендов Министерства внутри здания Правительства Свердловской области:

- информирование о порядке предоставления Министерством государственных услуг.

7.7. Взаимодействие посредством личного посещения мест приема документов в Министерстве в здании Правительства Свердловской области:

- информирование о порядке предоставления Министерством государственных услуг;

- прием заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, направляемых клиентом;

- направление уведомления о результатах рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги;

- предоставление результата государственной услуги клиенту;

- получение жалобы на досудебное обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц.

8. Перечень точек ведется по форме согласно приложению к настоящему порядку.

9. Перечень точек утверждается Заместителем Министра энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области, ответственным за внедрение клиентоцентричности в Министерстве.

10. Основанием для внесения изменений в перечень точек является:

изменение точек взаимодействия;

изменение содержания осуществляемого взаимодействия с клиентом;

изменение канала взаимодействия с клиентом.

11. Актуализация перечня точек проводится лицами, ответственными за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения Министерства, по мере необходимости и при наличии оснований, предусмотренных пунктом 10 настоящего порядка.

В целях актуализации перечня точек лица, ответственные за осуществление взаимодействия с клиентом в рамках структурного подразделения Министерства, ежегодно, в срок до 31 декабря текущего года, проводят мониторинг перечня точек, содержания осуществляемого взаимодействия с клиентом или канала взаимодействия.

Актуальная версия перечня точек размещается в формате электронного документа (PDF) на официальном сайте Министерства (<https://energy.midural.ru>) в сети Интернет.

Приложение
к Порядку ведения перечня точек
взаимодействия с клиентом в рамках
предоставления государственных
услуг Министерством энергетики
и жилищно-коммунального
хозяйства Свердловской области

Форма

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Министра энергетики
и жилищно-коммунального
хозяйства Свердловской области
_____ Е.А. Свалов
«___» _____ 2024 года

Перечень точек взаимодействия
Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области
с клиентом в рамках предоставления государственных услуг

Номер строки	Название услуги	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1				
2				
...				