



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ, ОПЕКИ
И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА, ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

29 февраля 2024г.
г. Орёл

№ 201

Об утверждении Порядка ведения Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами

Во исполнение подпунктов 2.1.1., 2.2.1., 2.3.1., 2.4.1., 2.5.1., 2.6.1., 2.7.1., 2.8.1., 2.9.1. раздела 2. Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Орловской области, утвержденного распоряжением Правительства Орловской области от 25 сентября 2023 года № 685-р и Плана мероприятий («дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Департаменте социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области, утвержденного Протоколом заочного заседания рабочей группы по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области от 26 сентября 2023 года № 1, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель
руководителя Департамента

А. В. Востриков

Приложение
к приказу Департамента социальной
защиты, опеки и попечительства, труда
и занятости Орловской области
от 29 февраля 2024 г. № 201

Порядок ведения Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях оптимизации процессов и улучшения ключевых показателей эффективности деятельности Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее – Департамент) в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренними клиентами (далее – Перечень).

1.2. Перечень имеет следующую структуру:

- 1) номер группы процессов – порядковый номер группы процессов;
- 2) наименование группы процессов – группа процессов (направление деятельности), в которую входит процесс;
- 3) наименование конкретного процесса – наименование процесса Департамента;
- 4) точка взаимодействия – конкретная (личный прием, цифровая, онлайн, офлайн) точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса;
- 5) осуществляемое взаимодействие с клиентом – действие Департамента в отношении клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия;
- 6) особенности взаимодействия с клиентом – действия Департамента, которые осуществляются при реализации конкретного процесса или группы процессов, и влияют на взаимодействие с клиентом.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом сформированного Департаментом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов.

2.2. В Перечень включаются точки взаимодействия по процессам основных направлений деятельности Департамента:

- а) предоставление услуг;
- б) государственный контроль (надзор);
- в) рассмотрение обращений;
- г) обеспечение доступа к информации о деятельности Департамента;
- д) взаимодействие с внутренним клиентом (сотрудником);

е) взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения;

ж) взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета;

з) взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

2.3. В рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции, оказываемой услуге должны быть определены точки взаимодействия.

2.4. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, руководителями структурных подразделений Департамента.

2.5. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании:

1) положений нормативных правовых актов, регулирующих оказание услуг, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов и других осуществляемых функций;

2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения;

3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.6. 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, указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия).

3. Заключительные положения

3.1. Перечень утверждается приказом Департамента.

3.2. Перечень подлежит актуализации в случаях:

1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Департамента (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Департамента) услуг, функций, сервисов;

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

3.3. Руководители структурных подразделений Департамента обязаны своевременно представлять ответственному за внедрение клиентоцентричности в деятельность Департамента информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

Приложение
к Порядку ведения Департаментом
социальной защиты, опеки и
попечительства, труда и занятости
Орловской области перечня точек
взаимодействия с внешним и
внутренним клиентами

Перечень

Точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами

№	Направление деятельности	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом