



**МИНИСТЕРСТВО  
ИНФОРМАЦИИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

14.08.2024 № 27П-39

г. Красногорск

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве информации и молодежной политики Московской области

В соответствии с приказом Министерства информационных и социальных коммуникаций Московской области от 15.05.2024 № 27П-98 «Об утверждении Типового плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства информационных и социальных коммуникаций Московской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности»  
**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве информации и молодежной политики Московской области.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства информационных и социальных коммуникаций Московской области от 11.06.2024 № 27П-127 «Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения в Министерстве информационных и социальных коммуникаций Московской области».

000043

3. Управлению координации деятельности СМИ Министерства информации и молодежной политики Московской области обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства информации и молодежной политики в информационно телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра информационных и социальных коммуникаций Московской области Дюкову К.В.

Министр информации  
и молодежной политики  
Московской области



К.Г. Швелидзе

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
информации и молодежной  
политики Московской  
области  
от 14.08.2024 № 27П-39

**ПОРЯДОК**  
ведения перечня точек взаимодействия  
с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического  
обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления  
административно-хозяйственной деятельности в Министерстве информации  
и молодежной политики Московской области

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности Министерства информации и молодежной политики Московской области (далее – МИМП Московской области) в части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета, осуществления административно-хозяйственной деятельности в Министерстве информации и молодежной политики Московской области (далее – Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с МИМП Московской области.

1.2. Основными задачами ведения Перечня являются:

1.2.1. Выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов.

1.2.2. Формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

1.3.1. Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с МИМП Московской области с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3.2. Внутренний клиент – государственные служащие Московской области и работники МИМП Московской области.

1.3.3. Функция – деятельность по реализации установленных полномочий МИМП Московской области, осуществляемая без запроса внешнего клиента.

1.3.4. Клиентский путь – последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения.

1.3.5. Профиль клиента – записи о клиентах, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта.

1.3.6. Клиентский опыт – измеримая оценка клиентом результатов прохождения клиентского пути, в том числе его отдельных этапов в виде совокупности когнитивных, эмоциональных, сенсорных и поведенческих реакций потребителя.

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

## **II. Порядок формирования Перечня**

2.1. Перечень установлен согласно Приложению к настоящему Порядку.

2.2. Формирование Перечня осуществляется лицом (лицами), назначенным(и) министром информации и молодежной политики Московской области (далее – Уполномоченное лицо) в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Уполномоченное лицо в том числе осуществляет:

2.2.1. Организацию в МИМП Московской области работы по формированию и ведению Перечня.

2.2.2. Проверку содержания включаемых в Перечень МИМП Московской области сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка.

2.2.3. Формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями МИМП Московской области, которые

непосредственно осуществляют взаимодействие.

2.3. В рамках каждого направления деятельности и (или) взаимодействия должны быть определены ключевые точки взаимодействия. Маловостребованные точки взаимодействия, а также те, по которым не велся или невозможен учет обращений, также подлежат учету.

2.4. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

2.4.1. Положений ненормативных правовых актов и иных документов, содержащих:

дополнительные требования;

положения;

регулирующие (вводящие) инструменты.

2.4.2. Положений нормативных правовых и иных актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

2.5. В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иного действия), точка взаимодействия также включается в Перечень.

2.6. Для каждой точки взаимодействия необходимо определить удовлетворяемые потребности клиента (цель обращения клиента в МИМП Московской области) в данной точке взаимодействия:

2.6.1. Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения:

заявления;

обращения;

запроса;

документов.

2.6.2. Получение консультации.

2.6.3. Получение форм документов.

2.6.4. Представление:

заявления;

обращения;

запроса;

документов.

2.6.5. Получение результата, ответа, разъяснения.

2.6.6. Предоставление объектов для осмотра (проверки).

2.6.7. Предоставление обратной связи.

2.6.8. Получение результата рассмотрения обратной связи.

2.6.9. Другие удовлетворяемые потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.7. Необходимо избегать формального подхода при:

2.7.1. Выявлении точек взаимодействия с клиентом.

2.7.2. Рассмотрении в качестве точек взаимодействия только тех, которые используются клиентом для итоговой цели обращения (запроса).

2.8. 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. Вместо этого указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента в рамках осуществляемого взаимодействия.

2.9. Если в распорядительных документах МИМП Московской области указано, что определенное действие клиент может совершить по нескольким точкам взаимодействия, то также рекомендуется формировать Перечень исходя из определения точки взаимодействия и описания видов осуществляемых в ней действий. Принципы формирования точек взаимодействия:

2.9.1. Стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия.

2.9.2. Взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов являются преимущественными каналами взаимодействия.

2.9.3. Сохранение возможности доступа к функциям МИМП Московской области и организаций, уполномоченных на взаимодействие, в офлайн-каналах в виде альтернативных способов, удобных для определенного типа клиентов.

2.9.4. Учет особенностей клиентов с проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособных, с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста.

2.9.5. Доступность для клиента его истории взаимодействия с МИМП Московской области и организациями, уполномоченными на взаимодействие.

### **III. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования**

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

- цифровые точки;
- офлайн-точки.

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

3.2.1. Официальные сайты МИМП Московской области, подведомственных ему организаций и организаций, уполномоченных на взаимодействие (далее – Портал), которые могут:

- проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

- преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

- обеспечивать понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

- предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного на Портале;

- обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий:

  - персональный вывод экранных форм;

  - автоматическое заполнение форм;

  - подсказки;

  - голосовой ввод;

  - выделение обязательных для заполнения полей;

  - сохранение промежуточных результатов;

- предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой Портала;

- обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида.

3.2.2. Мобильные приложения, которые:

- отвечают требованиям к Порталам (за исключением требования о цифровом помощнике);

- могут обеспечивают возможность совмещения приложения с основными типами мобильных операционных систем;

  - являются общедоступными и бесплатными для загрузки;

  - обеспечивают безопасность и конфиденциальность данных;

- могут обладать настроенной системой персональных push-уведомлений, позволяющих открывать мобильное приложение;

  - могут обладать возможностью отключения, настройки частоты

и категории рассылки push-уведомлений.

3.2.3. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые размещаются в открытом доступе на официальных страницах МИМП Московской области и могут иметь утвержденные правила модерации;

могут обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания МИМП Московской области в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

позволяют не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности:

четырёх часов для упоминаний;

двух часов в случае официального обращения или комментария к записи;

могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения, которые своевременно актуализируются.

3.2.4. Чат-боты и персональные чаты в мессенджерах и социальных сетях, а также голосовые помощники, которые:

запрашивают согласие на обработку персональных данных;

могут заполнять заявления, при необходимости уточняя у клиента отсутствующую информацию;

могут отслеживать статусы прохождения клиентского сценария;

могут записывать на личный прием в МИМП Московской области;

предоставляют возможность получения обратной связи с оператором по любому удобному для клиента каналу связи на любом этапе взаимодействия с цифровым помощником.

3.2.5. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи, в том числе с помощью голосовых помощников и колл-центров:

количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;

используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;

используется техника активного слушания;

разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов;

роботизированные голосовые помощники могут обладать функцией распознавания речи, возможностью реагирования с помощью клавиатуры, сообщать о часах работы сотрудников и назначать консультации с ними.

3.2.6. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);

предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента:

имеется закрепленный ответственный сотрудник,

установлено четкое понимание потребностей клиента,

в случае необходимости организован выезд по месту нахождения клиента,

проанализированы профиль клиента и история его обращений,

сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;

реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

#### **IV. Виды точек взаимодействия с клиентом**

4.1. Цифровые точки в рамках взаимодействия:

4.1.1. Информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет» (далее – сеть Интернет).

4.1.2. Официальный сайт МИМП Московской области.

4.1.3. Сообщества МИМП Московской области в социальных сетях.

4.1.4. Каналы и публичные чаты МИМП Московской области в мессенджерах.

4.1.5. Межведомственная Система электронного документооборота (далее – МСЭД).

4.1.6. Электронная почта МИМП Московской области.

4.2. Офлайн точки в рамках взаимодействия:

4.2.1. Телефонная связь.

4.2.2. Кабинеты внутренних клиентов.

4.2.3. Рабочее место клиентов.

#### **V. Заключительные положения**

5.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:

5.1.1. Появления новой точки взаимодействия.

5.1.2. Изменения вида точки взаимодействия.

5.1.3. Изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

5.1.4. Исключения точек взаимодействия из Перечня.

5.2. Руководители структурных подразделений МИМП Московской области обязаны своевременно представлять уполномоченному лицу информацию об изменениях сведений, размещенных в Перечне.

5.3. При внесении изменений в Перечень его актуальная версия размещается в электронной форме на сайте МИМП Московской области в течение 10 рабочих дней со дня внесения таких изменений.

Приложение  
к Порядку ведения перечня точек  
взаимодействия с внутренним  
клиентом по вопросам  
информационно-технического  
обеспечения, ведения бухгалтерского  
учета, осуществления  
административно-хозяйственной  
деятельности Министерством  
информации и молодежной политики  
Московской области, утвержденному  
приказом информации и молодежной  
политики Московской области  
от 14.08.2024 № 27П-39

## ПЕРЕЧЕНЬ

точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам  
информационно-технического обеспечения, ведения бухгалтерского учета,  
осуществления административно-хозяйственной деятельности в  
Министерстве информации и молодежной политики  
Московской области

№	Процесс взаимодействия с внешним клиентом	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5
1.	Рассмотрение заявок на снабжение ПО и техникой	Рабочее место клиентов	Предоставление документов Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов Получение консультации	Офлайн точка

		Телефонная связь	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	Офлайн точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
2.	Организация работ по развитию информатизации деятельности МИМП Московской области	Телефонная связь	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	Офлайн точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
			Предоставление документов	
		Рабочее место клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	Офлайн точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	
		МСЭД	Предоставление документов	Цифровая точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения запроса	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение консультации	

3.	Осуществление организации, координации, проведения работ и принятия мер по защите информации, антивирусной защиты информации в МИМП Московской области	Кабинеты клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Офлайн точка
			Получение консультации	
4.	Обеспечение МИМП Московской области материальными ценностями, относящимися к компьютерной и иной организационной технике, периферийному оборудованию и расходным материалам	Кабинеты клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Офлайн точка
			Получение материальных ценностей	
5.	Обеспечение потребности в ключах электронной подписи, необходимых сотрудникам МИМП Московской области для осуществления их должностных обязанностей	Кабинеты клиентов	Предоставление документов	Офлайн точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение	
			материальных ценностей	
		Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн точка
			Предоставление документов	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	
			Получение материальных ценностей	
Получение консультации				

6.	Техническое сопровождение мероприятий МИМП Московской области в рамках ВКС и др.	Кабинеты клиентов	Предоставление документов	Офлайн точка	
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов		
			Получение консультации		
		Телефонная связь	Предоставление документов		Офлайн точка
			Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов		
			Получение консультации		
7.	Устранение неисправностей (программных/аппаратных) на АРМ сотрудников ОИВ	Электронная почта	Предоставление объектов для осмотра (проверки)	Цифровая точка	
			Получение консультации		
		Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн точка	
8.	Организация работ по поддержанию работоспособности парка компьютерной и оргтехники в МИМП Московской области	Электронная почта	Предоставление объектов для осмотра (проверки)	Цифровая точка	
			Получение консультации		
			Предоставление объектов для осмотра (проверки)		
		Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн точка	
9.	Настройка автоматизированных рабочих мест для новых сотрудников МИМП Московской области	Электронная почта	Предоставление объектов для осмотра (проверки)	Цифровая точка	
			Получение консультации		
			Предоставление объектов для осмотра (проверки)		
		Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн точка	

		Кабинеты клиентов	Получение консультации	Офлайн точка
10.	Обеспечение сотрудников канцелярскими принадлежностями	Кабинеты клиентов	Получение информации	Офлайн точка
			Получение обеспечения	
		Телефонная связь	Получение информации	Офлайн точка
		Электронная почта	Получение информации	Цифровая точка
11.	Организация работы по вопросам начисления заработной платы	МСЭД	Предоставление документов	Цифровая точка
		Телефонная связь	Получение информации	Офлайн точка
		Электронная почта	Получение информации	Цифровая точка
			Получение документов и запросов клиентов в электронном виде	
12.	Обеспечение работы по учету рабочего времени	Кабинеты клиентов	Получение информации	Офлайн точка
			Учет и передача информации в бухгалтерию	
		Телефонная связь	Получение информации	Офлайн точка
			Учет и передача информации в бухгалтерию	
		Электронная почта	Получение информации	Цифровая точка
			Учет и передача информации в бухгалтерию	
13.	Предоставление сведений о доходах, расходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера	Телефонная связь	Предоставление информации	Офлайн точка
		Электронная почта	Предоставление информации	Цифровая точка
		Кабинеты клиентов	Предоставление информации	Офлайн точка
			Консультирование	
			Предоставление документов	
Предоставление справки БК				

14.	Получение справки 2-НДФЛ	Телефонная связь	Консультирование	Офлайн точка
		Кабинеты клиентов	Предоставление документов	Офлайн точка
	Получение справки 2-НДФЛ			
15.	Организация деловых поездок	Телефонная связь	Получение информации	Офлайн точка
			Получение консультации	
		Кабинеты клиентов	Получение информации	Офлайн точка
			Получение консультации	
16.	Организация рабочего пространства (подготовка и обслуживание), создание и обеспечение оптимальных условий выполнения трудовых функций, обеспечение безопасных условий труда, соблюдение санитарного режима и противопожарной безопасности	Телефонная связь	Получение консультации	Офлайн точка
			Получение информации	
		Кабинеты клиентов	Предоставление объектов для осмотра (проверки)	Офлайн точка
			Получение консультации	
	Получение информации			