



КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАПИСИ АКТОВ  
ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ И АРХИВОВ  
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ  
(КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ ЗАГС И АРХИВОВ  
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ)

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫНГ  
ГРАЖДАН АЙАЛГАНЫ БИЧИИР ЛЕ АРХИВТЕР  
КЕРЕКТЕРИ ААЙЫНЧА КОМИТЕДИ  
(АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫНГ ЗАГС-ТЫНГ ЛЕ  
АРХИВТЕР КОМИТЕДИ)

## ПРИКАЗ

28.03.2024 № П-12-01/0019

г. Горно-Алтайск

### **Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай**

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, в соответствии с распоряжением Правительства Республики Алтай от 26 сентября 2023 № 594-р «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай и Планом мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай, **приказываю:**

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай (далее - Комитет).
2. Утвердить Перечень точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Комитета.
3. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Республики Алтай в сети «Интернет» ([www.altai-republic.ru](http://www.altai-republic.ru)).
4. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай.
5. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

И.о. председателя

О.А Зорина

УТВЕРЖДЕН  
Приказом Комитета по делам записи  
актов гражданского состояния и  
архивов Республики Алтай  
от «28» марта 2024 г.  
№ П-12/01-0019

**ПОРЯДОК**  
**ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным**  
**направлениям деятельности Комитета по делам записи актов**  
**гражданского состояния и архивов Республики Алтай**

**I. Общие положения**

**Принципы, задачи и цели взаимодействия с клиентами**

• 1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности Комитета по делам записи актов гражданского состояния и архивов Республики Алтай (далее - Комитет) в части ведения Перечня точек взаимодействия с клиентом (далее - Перечень) по основным направлениям деятельности Комитета и устанавливает последовательность (порядок) административных процедур (взаимодействия), осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Комитетом и разработан в целях реализации Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай, утвержденного с распоряжением Правительства Республики Алтай от 26 сентября 2023 № 594-р, а также Плана мероприятий («Дорожных карт») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете.

2. Основными принципами настоящего Порядка являются:

доступность - каждый имеет равный доступ к взаимодействию с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента;

открытость - взаимодействие с клиентом в открытом диалоге по всем направлениям деятельности Комитета, обратная связь и понимание потребности клиента;

прозрачность - информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются;

реагирование - обеспечение своевременного предоставления обратной связи клиентам по всем направлениям деятельности Комитета;

понятность - взаимодействие с клиентом в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

удовлетворенность - с учетом применения новых технологий упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на взаимодействие с клиентом по всем направлениям деятельности Комитета.

3. Цели настоящего Порядка:

повышение эффективности взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Комитета;

оценка эффективности деятельности Комитета на основе мнения клиентов.

4. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

1) выстраивание эффективного взаимодействия внешних и внутренних клиентов с Комитетом;

2) формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

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

внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Комитетом с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент - государственные служащие и другие работники и (или) сотрудники Комитета, подведомственное Комитету казённое учреждение Республики Алтай «Государственный архив Республики Алтай» (далее - подведомственное учреждение);

клиентский путь - последовательность действий клиента от момента возникновения потребностей до момента их удовлетворения;

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;

онлайн-точки - (дистанционное взаимодействие): официальный сайт, порталы, социальные сети, мессенджеры, чат-боты, телефонная связь, платформа обратной связи и др.;

офлайн-точки - (очное взаимодействие) места приема клиентов в Комитете и места взаимодействия на территории клиента (при проведении регионального государственного контроля (надзора));

жизненная ситуация - наличие или наступление обстоятельств, влекущих для клиента возможность или необходимость взаимодействовать с Комитетом в целях получения услуг и сервисов;

клиентский сценарий - последовательность действий клиентов направленных на получение определенного результата прохождения отдельных этапов клиентского пути;

профиль клиента - совокупность сведений о клиенте, которые используются для определения групп клиентов, схем поведения и предпочтений этих групп клиентов с целью улучшения клиентского опыта;

потребность клиента - необходимость достижения результата, решения задачи или вопроса клиентом;

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

## **II. Порядок формирования перечня точек взаимодействия**

6. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом утвержденного Комитетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, и утверждается председателем Комитета.

7. Перечень имеет следующую структуру:

1) направление деятельности Комитета – указывается одно из направлений деятельности: предоставление государственных услуг; государственный контроль (надзор); рассмотрение обращений и запросов; обеспечение доступа к информации о деятельности; взаимодействие с внутренним клиентом;

2) наименование процесса – указывается наименование конкретных видов деятельности в соответствии с утвержденным реестром межведомственных и внутриведомственных процессов;

3) точка взаимодействия – указывается наименование конкретных точек взаимодействия для каждого вида деятельности Комитета;

4) осуществляемое взаимодействие с клиентом. Для каждой точки взаимодействия определяется, какое именно взаимодействие осуществляется, какие потребности удовлетворяются, то есть какова цель обращения клиента в конкретной точке взаимодействия;

5) особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия Комитета, которые осуществляются при реализации конкретного процесса и влияют на взаимодействие с клиентом. При отсутствии особенностей указывается вид взаимодействия (взаимодействие в цифровой/офлайн точке).

8. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

1) положений нормативных правовых актов, регулирующих направления деятельности Комитета;

2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов; описаний целевых состояний и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие инструменты для взаимодействия с клиентом по направлениям деятельности Комитета;

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

В случае если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного документа

(поручения, резолюции и т.п.) точка взаимодействия также включается в перечень.

9. С учетом направлений деятельности Комитета точки взаимодействия должны формироваться отдельно по каждому из процессов:

- 1) предоставление государственных услуг;
- 2) осуществление государственного контроля (надзора);
- 3) рассмотрение обращений и запросов;
- 4) обеспечение доступа к информации о деятельности Комитета;
- 5) организация взаимодействия с внутренним клиентом (сотрудником);
- 6) обеспечение деятельности Комитета с внутренним клиентом

(сотрудником) по вопросам:

информационно-технического обеспечения;

ведения бухгалтерского учета;

осуществления административно-хозяйственной деятельности.

В рамках каждого направления деятельности по каждому процессу должны быть определены точки взаимодействия.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, так же подлежат учету.

10. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в Комитет.

11. В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (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).

### **III. Порядок ведения Перечня**

12. В случае необходимости в содержание Перечня вносятся изменения путем исключения, добавления или изменения строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне).

13. Актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте Комитета не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

14. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение Комитета, ответственное за процесс.

15. Перечень подлежит актуализации в случаях:

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

2) изменения вида точки взаимодействия;

3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента

