

УТВЕРЖДЕНО

Руководитель Федеральной службы
по надзору в сфере транспорта


В.Ф. Басаргин

«1» августа 2023 г.

РУКОВОДСТВО

по внедрению клиентоцентричного подхода при предоставлении
государственных услуг Федеральной службы по надзору в сфере транспорта

І. Общие положения

1. Руководство по внедрению клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг Федеральной службы по надзору в сфере транспорта разработано в соответствии с Планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Федеральной службе по надзору в сфере транспорта и в целях повышения качества предоставления государственных услуг и степени удовлетворенности клиента.

2. Основной задачей внедрения клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг является создание единой системы организационно-управленческих и технических мер, обеспечивающих высокий уровень предоставления информационных услуг по бесплатному информированию клиентов.

3. Руководство разрабатывается сроком на один год и подлежит пересмотру на основании обратной связи, полученной от клиентов.

4. Настоящее руководство не является нормативным правовым актом и носит исключительно рекомендательный характер.

ІІ. Термины

1. Государственная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

2. Клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей.

3. Удовлетворенность клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

4. Проактивное предоставление услуг – предоставление клиенту набора услуг и сервисов для удовлетворения его потребностей без подачи клиентом запроса на получение указанных услуг и сервисов.

5. Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

6. Точки взаимодействия клиента – официальный сайт (портал), социальные сети, мессенджеры, чат-боты, голосовой помощник, место приема клиентов в Ространснадзоре и его территориальных органах.

III. Цели и задачи

1. Основными целями внедрения клиентоцентричного подхода при предоставлении государственных услуг Федеральной службы по надзору в сфере транспорта являются:

а) создание единообразного подхода к предоставлению государственных услуг в Федеральной службе по надзору в сфере транспорта и ее территориальных органах;

б) повышение доступности и качества оказываемых Ространснадзором государственных услуг;

в) обеспечение информирования клиентов по вопросам оказания государственных услуг Ространснадзора;

г) обеспечение на постоянной основе мониторинга потребностей клиентов, уровня их удовлетворенности деятельностью должностных лиц Ространснадзора и его территориальных органов.

2. Для достижения поставленных целей должны быть решены следующие задачи:

а) реализация механизмов сбора обратной связи от клиентов о предоставлении услуги (сервиса), анализа мнений и их уведомления о результатах данного анализа;

б) возможность оценки клиентом услуги на каждом пройденном этапе предоставления;

в) включение метрик удовлетворенности клиентов услугами, предоставляемые Ространснадзором и его территориальными органами;

г) организация взаимодействия с клиентами (в том числе с потенциальными) в социальных сетях.

IV. Предварительный сценарий предоставления государственной услуги

1. Потребности клиента удовлетворяются согласно клиентским сценариям. Осуществляется подбор перечня услуг для клиента, то есть определяется персональный клиентский сценарий и место нахождения клиента на клиентском пути.

2. Ространснадзором определены следующие предварительные клиентские сценарии при предоставлении государственных услуг:

1) При личном приеме:

личное посещение Ространснадзора или его территориального органа;
предоставление ответственному должностному лицу заявления и прилагаемых к нему документов для получения государственной услуги;

в случае получения клиентом в установленном порядке уведомления о необходимости устранения выявленных нарушений и (или) предоставлении документов, которые отсутствуют, повторное посещение для устранения замечаний;
информирование клиента о принятом решении установленным порядком.

2) Через портал «Госуслуги»:

заполнение клиентом интерактивной формы (заявления) с приложением копий документов;

в случае получения клиентом в установленном порядке уведомления о необходимости устранения выявленных нарушений и (или) предоставлении документов, которые отсутствуют, клиенту предоставляется возможность направить документы с устранёнными замечаниями;

информирование клиента о принятом решении установленным порядком.

3) По электронной почте:

направление заявления и прилагаемых к нему документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, на электронную почту Ространснадзора или его территориального органа;

в случае получения клиентом в установленном порядке уведомления о необходимости устранения выявленных нарушений и (или) предоставлении документов, которые отсутствуют, клиенту предоставляется возможность направить документы с устранёнными замечаниями;

информирование клиента о принятом решении установленным порядком.

4) По почте:

направление заявления и прилагаемых к нему документов, подписанных собственноручно, в адрес Ространснадзора или его территориального органа;

в случае получения клиентом в установленном порядке уведомления о необходимости устранения выявленных нарушений и (или) предоставлении документов, которые отсутствуют, клиенту предоставляется возможность направить с устранёнными замечаниями;

информирование клиента о принятом решении установленным порядком.

5) Проактивное оказание услуги:

после положительной сдачи экзамена в территориальном органе Ространснадзора в личный кабинет клиента на портал «Госуслуги» поступает уведомление о начислении соответствующей государственной пошлины с указанием необходимости уплатить государственную пошлину и явки в территориальный орган для получения разрешительного документа.

V. Организация и работа по взаимодействию с клиентами при оказании государственных услуг

Точки взаимодействия с клиентом

1. В целях обеспечения качества и доступности услуг, оказываемых Ространснадзором, используются следующие способы взаимодействия с внешними клиентами:

- 1) личный прием;
- 2) портал «Госуслуги»;
- 3) телефон;
- 4) письменное обращение (электронная почта, официальный сайт Ространснадзора, социальные сети, мессенджеры);
- 5) проактивное предоставление услуги.

Порядок взаимодействия с клиентом при определенной точке взаимодействия

1. Личный прием.

График приема в рабочее время и консультирование внешних клиентов устанавливается начальником структурного подразделения центрального аппарата Ространснадзора либо начальником Межрегионального территориального управления Ространснадзора по федеральному округу.

При личном приеме осуществляется консультирование о порядке предоставления государственной услуги, сроках оказания услуги, способах подачи документов для предоставления услуги.

Должностные лица при общении с клиентами должны корректно и внимательно относиться к клиентам, не унижая их чести и достоинства. Оказывать

помощь и поддержку клиентам с ограниченными возможностями здоровья (инвалидностью) с учетом их индивидуальных особенностей.

Устное информирование клиентов о порядке предоставления государственной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи не более 5 минут.

2. Портал «Госуслуги».

Взаимодействие осуществляется в любое время суток.

Расчетное время на заполнение форм по каждой государственной услуге не должно превышать 10 минут.

3. Телефон.

По телефону осуществляются предварительная запись на прием и консультирование клиентов.

Должны соблюдаться требования к речи и интонациям при телефонном разговоре сотрудника с клиентом:

при разговоре с клиентом должна использоваться ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

в голосе сотрудника не должны прослеживаться интонации безразличия, скуки, усталости, незаинтересованности в удовлетворении потребности клиента;

речь сотрудников должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

В случае предварительной записи на прием для посещения Ространснадзора или его территориального органа должностное лицо уточняет удобное для клиента время, а также данные, необходимые для прохода в помещение (при наличии пропускного режима). В назначенное время для клиента должен быть оформлен пропуск для прохода в здание.

Консультирование клиентов осуществляется по следующим темам:

предоставление информации о деятельности лицензионно-разрешительного отдела Межрегионального территориального управления Ространснадзора по федеральному округу;

предоставление информации о действующем законодательстве в части касающейся разрешительной деятельности Ространснадзора;

информирование по вопросам, связанным с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

информирование по вопросам, связанным с предоставлением государственных услуг, в том числе процедуры, сроки, документы, обязанности и права.

Для консультирования клиентов по вопросам предоставления государственных услуг в Ространснадзоре и его территориальных органах может создаваться консультационная линия.

Метрики работы консультационной линии приведены в Приложении.

4. Письменное обращение (электронная почта, официальный сайт Ространснадзора, социальные сети, мессенджеры).

По электронной почте направляется уведомление о подтверждении записи на личный прием.

По результатам оказания государственной услуги направляется уведомление о принятом решении по государственной услуге.

На официальном сайте Ространснадзора размещается исчерпывающая информация о государственных услугах, предоставляемых Ространснадзором.

В разделе «Государственные услуги» размещается следующая информация:

нормативные правовые акты;

оптимизированные стандарты;

результаты мониторинга и анализа обращений граждан по вопросам предоставления государственных услуг;

типовые вопросы и ответы по государственным услугам.

В социальных сетях и мессенджерах размещаются новости по государственным услугам, контакты и режим работы Ространснадзора и его территориальных органов, перечень предоставляемых государственных услуг.

Время ответа на обращение клиента в социальных сетях, чатах в мессенджерах не должно превышать 4 часов для упоминаний и 2 часов в случае официального обращения или комментария к записи при максимальном уровне клиентоцентричности.

Ответы на обращения или комментарии клиентов в социальных сетях и мессенджерах должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

5. Проактивное предоставление государственной услуги.

Ространснадзором обеспечиваются условия, позволяющие клиентам предоставлять согласия на проактивное предоставление услуг.

Проактивные государственные услуги предоставляются через личный кабинет на портале «Госуслуги».

VI. Сбор обратной связи

1. Сбор обратной связи обеспечивается во всех точках взаимодействия с клиентом.

2. Сбор обратной связи, получаемый с портала «Госуслуги», осуществляется центральным аппаратом Ространснадзора в рамках мониторинга качества

предоставления государственных услуг. При мониторинге оказания услуг учитывается степень удовлетворенности граждан.

3. В целях улучшения качества оказания государственных услуг на постоянной основе проводится анализ обратной связи (негативный и положительный) по вопросам оказания услуг.

4. В целях анализа обратной связи (обращений) клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей, а также предложения по доработке данного руководства.

5. Для сбора обратной связи от клиентов как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Ространснадзором и его территориальными органами, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

6. Результаты обратной связи используются для выявления и изучения потребностей клиентов, проектирования и реинжиниринга услуг в целях повышения качества оказания услуг.

7. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах оказанных услуг и точек взаимодействия.

VII. Анкетирование (онлайн-опросы)

1. С целью повышения клиентоцентричности деятельности Ространснадзора и его территориальных органов по предоставлению государственных услуг может проводиться анкетирование (онлайн-опросы) целевой аудитории, направленное на:

оценку уровня удовлетворенности внешними клиентами результатами оказания государственной услуги;

сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Ространснадзора;

оценку эффективности деятельности Ространснадзора, влияния результатов деятельности Ространснадзора на улучшение качества оказания государственных услуг.

2. Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

3. Разработка типовых анкет осуществляется управлениями центрального аппарата Ространснадзора, которые осуществляют предоставление государственных услуг.

4. При размещении онлайн-опросов используются специальный блок на сайте Ространснадзора, социальные сети, мессенджеры.

**Метрики работы консультационной линии Ространснадзора и его
территориальных органах**

№ п/п	Показатель	Методика расчета	Критерий
1	Время ожидания ответа	Среднее время в очереди до ответа специалиста	Не более 4 минут
2	Решение вопросов с первого обращения	Количество абонентов, которым удалось сразу решить свою проблему	Минимум 80 %
3	Коэффициент переведенных звонков	Количество переключений на других сотрудников	Не более 2
4	Количество потерянных звонков	Количество клиентов, которые позвонили, но не смогли поговорить со специалистом	Не более 5
5	Загруженность сотрудников	Сумма всех составляющих времени разговоров/ общее рабочее время	-
6	Среднее время обработки звонка	Суммарное время приема звонка (включает время ожидания, время разговора, время постобработки и паузы)	Не более 7 минут