

**Министерство тарифной политики  
Красноярского края**

**ПРИКАЗ**

23.09.2024

г. Красноярск

№ 115-о

Об утверждении порядков взаимодействия с внешним клиентом в рамках выполнения возложенных на министерство тарифной политики Красноярского края функций

В соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению стандартов клиентоцентричности в министерстве тарифной политики Красноярского края, утвержденным приказом министерства тарифной политики Красноярского края от 06.12.2023 № 107-о, на основании Положения о министерстве тарифной политики Красноярского края, утвержденного постановлением Правительства Красноярского края от 03.07.2018 № 380-п, распоряжения Губернатора Красноярского края от 18.10.2023 № 646-рг ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства тарифной политики Красноярского края согласно приложению № 1.
2. Утвердить Порядок по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при отправке обращений, запросов и жалоб в министерстве тарифной политики Красноярского края согласно приложению № 2.
3. Утвердить Порядок взаимодействия с внешним клиентом в рамках осуществления государственного контроля (надзора) министерством тарифной политики Красноярского края согласно приложению № 3.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра тарифной политики Красноярского края Дубровского Р.А.
5. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Министр тарифной политики  
Красноярского края



А.А. Ананьев

Порядок  
взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации  
о деятельности министерства тарифной политики Красноярского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности министерства тарифной политики Красноярского края (далее – Порядок) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с министерством тарифной политики Красноярского края (далее – Министерство).

1.2. Порядок разработан во исполнение пункта 3.5.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства тарифной политики Красноярского края по внедрению стандартов клиентоцентричности, утвержден Протоколом заседания рабочей группы министерства тарифной политики Красноярского края от 06.12.2023 № 1.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, установленных стандартами «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и стандартом для внутреннего клиента:

внешний клиент – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей с министерством;

внутренний клиент – государственные служащие, работники и (или) сотрудники министерства, должности которых не относятся к государственной гражданской службе;

функция – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в министерстве;

офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с министерством;

цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с министерством на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

клиентский путь – последовательность действий клиента от момента

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

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;

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

коммуникация – процесс обмена информацией при выполнении функциональных обязанностей или должностных регламентов – основной фактор взаимодействия внутренних и (или) внешних клиентов.

1.4. Основными принципами настоящего Порядка являются:

доступность – каждый имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента;

открытость – взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, 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 на обращения клиентов, а также обоснование причин, по которым то или иное обращение не может быть рассмотрено или подлежит переадресации;

понятность – представление ответов на обращения в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

удовлетворенность – с учетом применения новых технологий упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений.

1.5. Цели настоящего Порядка:

соблюдение и практическая реализация принципов, закрепленных данным Порядком;

определение наиболее удобных форматов подачи информации о деятельности Министерства и внедрение необходимых мер по оптимизации работы;

повышение эффективности публикуемой информации о деятельности Министерства;

оценка эффективности деятельности на основе мнения клиентов доступностью и качеством информации о деятельности Министерства.

## 2. Организация взаимодействия с клиентом

2.1. Взаимодействие с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства осуществляют сотрудники Министерства. Взаимодействие осуществляется ежедневно в соответствии

с графиком работы Министерства.

2.2. При взаимодействии с внутренним клиентом учитывается потребность граждан с хроническими проблемами со здоровьем, граждан, ограниченно или временно нетрудоспособных.

Внутренние клиенты Министерства взаимодействуют между собой в целях выполнения поставленных задач, а также реализации потребностей внешних клиентов, и должны придерживаться клиентоцентричного подхода при взаимодействии вне зависимости от повода и формы такого взаимодействия, в том числе руководствуясь требованиями Стандарта для внутреннего клиента.

Взаимодействие с клиентом при обеспечении доступа к информации осуществляется в ключевых точках в рамках следующих процессов:

подготовка информации о деятельности Министерства;

размещение информации о деятельности Министерства;

сбор обратной связи от внешних клиентов о деятельности Министерства.

2.3. Доступ физических лиц, организаций, общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Министерства, обеспечивается следующими способами:

размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

обнародование (опубликование) информации о деятельности Министерства в средствах массовой информации;

предоставление пользователям по их запросу информации о деятельности Министерства;

размещение информации о деятельности Министерства для ознакомления пользователей в помещении, занимаемом Министерством;

информирование о деятельности Министерства, в том числе о правилах предоставления документов для установления тарифов, по телефонам справочных служб либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных на предоставление такой информации;

другими способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

2.4. Информация о деятельности Министерства размещается на созданном в сети Интернет официальном сайте Министерства.

Адрес официального сайта - <https://mtpkrskstate.ru/>;

Министерство имеет официальный аккаунт в социальных сетях ВКонтакте и Одноклассники, в аккаунтах размещаются отчеты о проводимых мероприятиях и комментарии по актуальным вопросам. Задача Министерства на странице во ВКонтакте и Одноклассниках – донести до граждан полную и достоверную информацию о своей деятельности, и сделать это в понятной и доступной форме.

2.5. Обнародование (опубликование) информации о деятельности Министерства в СМИ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о СМИ.

Если для отдельных видов информации о деятельности Министерства законодательством Российской Федерации предусмотрены требования

законодательством Российской Федерации предусмотрены требования к опубликованию такой информации, то ее опубликование осуществляется с учетом этих требований.

2.6. Обязательному рассмотрению подлежат запросы информации о деятельности Министерства, поступающие в письменной форме, в виде электронных сообщений на адрес электронной почты или на официальный сайт Министерства или в устной форме во время личного приема уполномоченным должностным лицом, а также по справочным телефонам либо телефонам уполномоченных должностных лиц.

2.7. Для ознакомления пользователей с текущей информацией о деятельности Министерства в помещениях, занимаемых Министерством, размещаются информационные стенды.

На информационных стендах размещается следующая информация:  
порядок работы Министерства, включая порядок личного приема физических лиц, в том числе представителей организаций, общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления;  
Положение о Министерстве;  
Порядок деятельности правления Министерства;  
Контактная информация Министерства;  
Информация о порядке подачи документов для установления тарифов;  
иные сведения, необходимые для оперативного информирования пользователей.

### 3. Требования к организации обратной связи с клиентами

3.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства в целях повышения уровня клиентоцентричности.

3.2. Система обратной связи включает приём (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта Министерства <https://mtpkrskstate.ru/>;

направления обращения на почтовый адрес: 660049, Красноярский край, г.Красноярск, пр.Мира, дом 10;

направления обращения на электронную почту Министерства [pr@mtp.krskstate.ru](mailto:pr@mtp.krskstate.ru);

прямого обращения в Министерство на личном приёме;

направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе портала «Госуслуги» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

направления обращения через сообщение в официальных группах Министерства в социальных сетях;

участие в онлайн-опросах.

3.3. Онлайн-опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства, официальных страницах Министерства в социальных сетях.

3.5. С целью выявления «болевых точек» при взаимодействии клиента с Министерством организатором оценки составляется «карта боли» на основе отсортированных и распределённых отзывов.

3.6. После выявления «болевых точек» необходимо их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

воздействие «болевого точки» на отдельный процесс и процедуру;  
возможность устранения «болевого точки».

3.7. На основании полученных результатов оценки проводится анализ клиентского сегмента, который ложится в основу плана мероприятий по реинжинирингу процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства.

#### 4. Формы контроля

4.1. Формой контроля за выполнением сотрудниками Министерства обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства является мониторинг уровня удовлетворённости клиентов в соответствии с онлайн-опросом по оценке удовлетворённости внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства.

Приложение № 2  
к приказу министерства  
тарифной политики  
Красноярского края  
от 23.09 2024 № 11-о

Порядок  
по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при отправке  
обращений, запросов и жалоб в министерстве тарифной политики  
Красноярского края

1. Общие положения:  
принципы, цели взаимодействия с клиентами

1.1. Настоящий Порядок по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при отправке обращений, запросов и жалоб в министерстве тарифной политики Красноярского края (далее - Порядок) разработан в целях сокращения количества повторных обращений, запросов и жалоб (далее - обращение) клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах.

1.2. Клиент (внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3. Обращение клиента - направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в государственный орган, орган местного самоуправления.

1.4. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Основными принципами настоящего Порядка являются:

Доступность - каждый имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента;

Открытость - взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, 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 на обращения клиентов, а также обоснование причин, по которым

то или иное обращение не может быть рассмотрено или подлежит переадресации;

Понятность - представление ответов на обращения в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

Удовлетворенность - с учетом применения новых технологий упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений.

1.6. Цели настоящего Порядка:

повышение эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях клиентов;

направление клиенту ответа на обращение в установленные законодательством Российской Федерации срок;

оценка эффективности деятельности министерства тарифной политики Красноярского края (далее – Министерство) на основе мнения клиентов.

## 2. Техническо-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

2.1. Ответ на обращение клиента дается с учетом требований федерального законодательства и права клиента на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

2.2. В зависимости от ситуации, описанной клиентом, ответ должен быть подготовлен так, чтобы клиент мог понять, что его вопрос:

уже решен;

будет решен в определенные сроки;

может быть решен, но точных сроков нет;

не может быть решен.

2.3. Ответ на обращение клиента:

подписывают министр, заместители министра;

подлежит регистрации в отделе организационной работы и документационного обеспечения Министерства в системе электронного документооборота Правительства Красноярского края «Енисей - СЭД» (далее – «Енисей-СЭД»);

направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае получения обращения на портале «Госуслуги» через платформу обратной связи (ПОС) ответ клиенту направляется через ПОС.

2.4. Ответы с пометкой «Для служебного пользования» направляются клиентам заказным почтовым отправлением.

2.5. По просьбе клиента ответ на обращение может быть передан ему лично в здании Министерства по адресу: г. Красноярск, пр. Мира, д. 10.

2.6. Ответ на обращение клиент может получить на личном приеме. Личный прием граждан осуществляется в общественной приемной Губернатора края, которая располагается по адресу: г. Красноярск,



ул. Ленина, 125, 1 этаж. Прием граждан осуществляется в соответствии с утверждённым графиком приема, публикуемом на сайте [krskstate.ru](http://krskstate.ru).

2.7. Порядок личного приема регламентирован положениями Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждениях и иных организациях, на которые возложено осуществление публично значимых функций, утвержденными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций № А1-3449о от 20.09.2018.

### 3. Общие требования к взаимодействию с клиентами

3.1. Основная задача - предоставить клиенту информацию в понятных формулировках, с четким обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с результатом рассмотрения обращения.

3.2. Ответы на обращения клиентов оформляются на официальном бланке Министерства.

3.3. Недопустимо наличие в ответе на обращение орфографических, стилистических и пунктуационных ошибок.

3.4. Если в обращении или запросе отсутствует информация, необходимая для подготовки мотивированного и достоверного ответа, дополнительные сведения уточняются у гражданина в рабочем порядке.

3.5. Ответ на обращение начинается с уважительного обращения к клиенту:

«Уважаемый Имя Отчество!» (в случае, если в обращении указано полное имя и отчество клиента) либо «Уважаемый Имя!» (если клиент указал только имя).

3.6. В первом абзаце ответа излагается вопрос, который был рассмотрен, с указанием на орган власти или должностное лицо, в адрес которого гражданин направлял обращение, на которое дается ответ, например:

«Министерством тарифной политики Красноярского края рассмотрено обращение «Ф.И.О» по вопросу установления платы за технологическое присоединение к электрическим сетям. В рамках своей компетенции сообщаем».

3.7. Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

3.8. Текст ответа желательно поместить на одной-двух страницах.

3.9. Ответ на обращение с согласия клиента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### 4. Применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

4.1. При регистрации ответа на обращение в «Енисей - СЭД» устанавливается связь с входящим обращением, на которое дается ответ.

4.2. Ответы на обращения клиентов регистрируются в «Енисей - СЭД» отдельно от всей остальной переписки.

4.3. Типовой ответ клиенту направляется в следующих случаях:

если обращение касается обжалования судебного решения;

если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст письменного обращения не поддается прочтению;

если текст письменного обращения не позволяет определить его суть;

если в обращении содержится вопрос, на который клиенту неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, адресаты таких обращений совпадают и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если ответ на поставленный в обращении вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, размещен на официальном сайте соответствующего органа;

если ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### 5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами

5.1. Основная категория клиентов, которая обращается в Министерство, - люди в возрасте от 35 до 75 лет.

5.2. Лица с ограниченными возможностями здоровья имеют право на личный прием руководителем и другими должностными лицами Министерства без очереди.

5.3. Оснащение здания Правительства Красноярского края подъемными платформами дает возможность беспрепятственно посещать здание лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным клиентам.

5.4. Клиенты с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособные вправе передать обращение или запрос в Министерство через законных представителей и третьих лиц, при этом доверенность на передачу обращения не требуется.

5.5. Клиенты с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка вправе написать обращение или запрос при посещении совместно с сотрудником Министерства, в компетенцию которого входит прием обращений.

## 6. Требования к организации обратной связи с клиентами

6.1. Бланк письма, на котором исполнитель готовит ответ клиенту, содержит справочные данные Министерства.

6.2. При подготовке ответа исполнитель на лицевой стороне последнего листа документа в левом нижнем углу указывает реквизит «Отметка об исполнителе», который включает фамилию, имя и отчество (полностью) исполнителя документа, номер его телефона.

Например:

Иванов Иван Иваанович, 234-52-53.

6.3. На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются фамилия, имя и отчество основного исполнителя.

6.4. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения обращения клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты, указанным в ответе на обращение.

6.5. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с графиком работы Министерства.

6.6. При ответе на телефонный звонок сотрудники Министерства:

- сообщают название органа исполнительной власти, в который позвонил клиент, а также фамилию, имя и отчество должностного лица, принявшего телефонный звонок;
- подробно и в вежливой форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам.

6.7. Средняя продолжительность ответа на телефонный звонок не должна превышать 10 минут.

6.8. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

6.9. Система обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам подготовки и отправки ответов на обращения в целях повышения уровня клиентоцентричности.

6.10. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством:

- официальный сайт ведомства (<https://mtpkrskstate.ru>);
- направления обращения по почтовому адресу: 660049, г. Красноярск, пр. Мира, д. 10;
- направления обращения по адресу электронной почты ([pr@mtp.krskstate.ru](mailto:pr@mtp.krskstate.ru));
- прямого обращения в Министерство на личном приеме;
- направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе портала «Госуслуги»;
- направления обращения через сообщение в официальной группе Министерство в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/public213821699>);
- участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на официальном сайте Министерства;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах ведомства в социальных сетях;
- прием запросов и сообщений в устной форме о работе общественной приемной Губернатора края осуществляется по телефону «горячей линии» управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Красноярского края 8-800-707-77-44.

6.11. В целях анализа обращений клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений отдел организационной работы и документационного обеспечения Министерства разрабатывает новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

6.12. Анализ обратной связи проводится по объективным метрикам:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

- основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);

- количество обращений по группам (в соответствии с разработанным классификатором);

- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);

- доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

- количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

## 7. Формы и сроки контроля

7.1. Контроль за исполнением обращений клиентов в Министерстве осуществляется централизованно в два этапа: предупредительный и окончательный.

7.2. В целях обеспечения своевременного исполнения обращений отделом организационной работы и документационного обеспечения Министерства проводится предупредительный контроль. В ходе предупредительного контроля выявляются обращения граждан, подлежащие исполнению на предстоящую неделю. Результаты предупредительного контроля еженедельно в виде напоминания направляются ответственным исполнителям.

7.3. По истечении недели отдел организационной работы и документационного обеспечения Министерства проводит проверку обращений (окончательный контроль), срок исполнения которых истёк на текущую дату, и направляет информацию о не исполненных в срок обращениях ответственным исполнителям. Результаты окончательного контроля по обращениям с истекшими сроками исполнения докладываются руководителю (лицу, исполняющему его обязанности).

7.4. Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня его регистрации и составляет не более 30 дней (если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации). В исключительных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней, при этом исполнитель в обязательном порядке уведомляет клиента о продлении срока рассмотрения его обращения.

7.5. В случае, если обращение не может быть исполнено в установленные сроки, начальник структурного подразделения (лицо, официально его замещающее), ответственного за его исполнение, обязан не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения подготовить ответ клиенту с информацией о ходе исполнения обращения и обоснованием о необходимости продления срока его исполнения.

7.6. Работники Министерства, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях, или исполнители по документу оперативно вносят в «Енисей-СЭД» информацию о ходе и результатах исполнения обращений.

7.7. В случае, если обращение клиента содержит вопросы, не входящие в компетенцию Министерства, обращение в течение семи дней со дня регистрации (если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации) направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением клиента, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7.8. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение

не дается, и такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается клиенту, направившему обращение.

7.9. Обращение считается исполненным только в том случае, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ по существу.

7.10. Решение об исполнении документа (поручения) принимает должностное лицо, поставившее документ (поручение) на контроль, с обязательным внесением информации в «Енисей-СЭД».

7.11. Обращения, не снятые с контроля и не продленные в установленном порядке, считаются неисполненными.

7.12. Направление запроса по обращению или промежуточного ответа автору обращения не может служить основанием для признания документа исполненным.

7.13. Контроль за соблюдением требований настоящего Порядка осуществляет отдел организационной работы и документационного обеспечения Министерства.

Приложение № 3  
к приказу министерства  
тарифной политики  
Красноярского края  
от 23.09 2024 № 115-о

Порядок  
взаимодействия с внешним клиентом в рамках осуществления  
государственного контроля (надзора)

1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан во исполнение пункта 3.3.4 Плана мероприятий («Дорожная карта») министерства тарифной политики Красноярского края (далее – Министерство) по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом Министерства от 06.12.2023 № 107-о «О внедрении Стандартов клиентоцентричности в министерстве тарифной политики Красноярского края», с целью организации и получения обратной связи от клиентов об уровне удовлетворенности процессом осуществления государственного контроля (надзора) в области государственного регулирования тарифов в сферах электроэнергетики, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, обращения с твердыми коммунальными отходами, естественных монополий и в области газоснабжения (далее - государственный контроль (надзор)), а также использования сервисов.

Основными целями Порядка являются:

повышение уровня удовлетворенности клиентов в рамках осуществления государственного контроля (надзора);

выстраивание эффективного взаимодействия Министерства с клиентами в рамках осуществления государственного контроля (надзора);

формирование положительного опыта взаимодействия с клиентами в точках взаимодействия.

Принципы взаимодействия с клиентом установлены стандартом «Государство для бизнеса».

2. Используемые понятия

В настоящем Порядке используются следующие понятия:

клиент (внешний клиент) - осуществляющие предпринимательскую или иную экономическую деятельность юридические лица и индивидуальные предприниматели, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченных представителей с органами исполнительной власти и уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей;

система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение клиентов к процессу взаимодействия с Министерством в рамках осуществления государственного контроля (надзора), в том числе с использованием цифровых сервисов;

сервис - цифровой информационный ресурс, используемый в рамках осуществления государственного контроля (надзора);

точки взаимодействия с внешним клиентом - официальный сайт Министерства в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Министерства), официальная электронная почта Министерства, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг», место приема клиентов и корреспонденции в Министерстве;

цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Министерством на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

офлайн-точка - место приема клиентов и корреспонденции в Министерстве;

онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью получения сведений от клиентов.

### 3. Система внешней обратной связи

Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам осуществления государственного контроля (надзора), использованию сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

Точки взаимодействия – цифровые точки и оффлайн-точки – основываются на положениях нормативных правовых актов, регулирующих осуществление государственного контроля (надзора).

Преимущественными каналами взаимодействия с клиентами являются цифровые точки. Оффлайн-точки являются альтернативными способами взаимодействия клиентов с Министерством.

Клиент имеет возможность выбрать цифровую точку взаимодействия, либо офлайн-точку взаимодействия с Министерством, исходя из имеющихся у него потребностей или технической возможности.

В целях совершенствования системы обратной связи к действующему механизму осуществления государственного контроля (надзора) на официальном сайте Министерства по адресу: <https://mtpkrskstate.ru/activity/> в разделе «Государственный контроль (надзор)» создан подраздел «Обратная связь», содержащий информацию о точках взаимодействия с внешним клиентом, ссылку на электронную форму обращения, ссылку на электронную анкету, анализ собранной информации посредством проведения онлайн-опросов клиентов.



Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений клиентов.

#### 4. Взаимодействие с клиентом в цифровых точках

Цифровые точки:

1. Официальный сайт Министерства - <https://mtpkrskstate.ru>:  
получение клиентом информации о государственном контроле (надзоре);

подача электронного обращения через интернет-приемную Министерства

проведение онлайн-опросов клиентов.

2. Электронная почта Министерства - [pr@mtp.krskstate.ru](mailto:pr@mtp.krskstate.ru);

направление клиентом обращения; жалобы на решение Министерства, действия (бездействия) должностных лиц Министерства (досудебное обжалование); возражения на предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований; заявления о проведении в отношении него профилактического визита; документов и пояснений, затребованных Министерством при проведении контрольного (надзорного) мероприятия; документов, подтверждающих устранение нарушений, выявленных при проведении контрольного (надзорного) мероприятия;

получение клиентом информации; ответа на обращение (в том числе письменная информация по итогам консультирования); результата рассмотрения жалобы; ходатайства; уведомления о проведении (отказе от проведения) профилактического визита; документов и информации о принимаемых решениях и действиях Министерства.

3. Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (далее - ФГИС ЕПГУ) - <https://knd.gosuslugi.ru>:

направление клиентом жалобы на решение Министерства, действия (бездействия) должностных лиц Министерства; ходатайства; возражения на предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований; заявления о проведении в отношении него профилактического визита; оценки проведения профилактического мероприятия;

получение клиентом результата рассмотрения жалобы; ходатайства; уведомления о проведении (отказе от проведения) профилактического визита; документов и информации о принимаемых решениях и действиях Министерства.

4. Видео-конференц-связь:

проведение Министерством профилактического визита в отношении клиента;

проведение Министерством консультирования клиента.

При отправке электронного обращения через интернет-приемную Министерства: <https://mtpkrskstate.ru/feedback/index.php> клиенту необходимо

корректно заполнить веб-форму.

Не регистрируются и не принимаются к рассмотрению следующие электронные обращения:

- с неполной или неточной информацией об отправителе;
- без указания адреса электронной почты;
- содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, либо угрозы;
- если текст обращения не поддается прочтению или содержит непонятные сокращения.

По результатам рассмотрения в установленный законодательством срок уведомление о приеме электронного обращения или об отказе в рассмотрении направляется клиенту в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Рассмотрение, подготовка и направление ответа на обращение, поступившие на электронную почту Министерства, а также посредством отправки электронного обращения через интернет-приемную Министерства, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон 59-ФЗ).

Порядок направления клиентом жалобы на решение Министерства, действия (бездействия) должностных лиц Министерства; ходатайства; возражения на предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований; заявления о проведении в отношении него профилактического визита и получения результата рассмотрения жалобы; ходатайства; уведомления о проведении (отказе от проведения) профилактического визита; документов и информации о принимаемых решениях и действиях Министерства, а также порядок проведения Министерством профилактического визита и консультирования определены следующими нормативными правовыми актами:

Положение о региональном государственном контроле (надзоре) за регулируемым государством ценами (тарифами) в электроэнергетике, утвержденное постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2021 № 884-п;

Положение о региональном государственном контроле (надзоре) в области регулирования цен (тарифов) в сфере теплоснабжения, утвержденное постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2021 № 887-п;

Положение о региональном государственном контроле (надзоре) в области регулирования тарифов в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами, утвержденное постановлением Правительства Красноярского края от 17.12.2021 № 888-п;

Положение о региональном государственном контроле (надзоре) в области регулирования тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения, утвержденное постановлением Правительства Красноярского края

от 17.12.2021 № 894-п;

Положение о региональном государственном контроле (надзоре) в сферах естественных монополий, утвержденное постановлением Правительства Красноярского края от 23.12.2021 № 938-п;

Положение о региональном государственном контроле (надзоре) за установлением и (или) применением регулируемых государством цен (тарифов) в области газоснабжения, утвержденное постановлением Правительства Красноярского края от 28.12.2021 № 966;

приказ министерства тарифной политики Красноярского края от 23.12.2022 № 187-о (в ред. приказа Министерства от 03.09.2024 № 106-о) «Об утверждении Порядка проведения профилактического визита министерством тарифной политики Красноярского края при осуществлении видов регионального государственного контроля (надзора) в области государственного регулирования цен (тарифов)».

В целях оценки удовлетворенности клиентов процессом взаимодействия с Министерством в рамках осуществления государственного контроля (надзора) проводятся онлайн-опросы клиентов, направленные на:

- выявление уровня удовлетворенности клиентов;
- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Министерства по осуществлению государственного контроля (надзора);
- оценку эффективности деятельности Министерства как контролирующего органа.

Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов клиентов. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства по адресу: <https://mtprkrskstate.ru/activity/> в разделе «Государственный контроль (надзор)» в подразделе «Обратная связь».

Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу и используются в целях разработки и реализации мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности.

Полученные результаты опросов публикуются на официальном сайте Министерства в разделе «Государственный контроль (надзор)» в подразделе «Обратная связь».

Для получения оценки проведения профилактического визита также проводится опрос клиентов через их личные кабинеты в ФГИС ЕПГУ. Инструкция по оценке проведения профилактического визита размещена на официальном сайте Министерства в разделе «Государственный контроль(надзор)».

## 5. Взаимодействие с клиентом в офлайн-точках

Офлайн-точки:

1. Место приема клиентов и корреспонденции по месту нахождения Министерства (почтовый адрес Министерства): 660049, г. Красноярск, пр-т Мира, д. 10.

2. Место личного приема клиентов:  
приемная Министерства каб.10-16;  
отдел правовой экспертизы и административной практики  
Министерства каб.10-09, 10-13.

3. Телефоны Министерства:  
приемная Министерства +7 (391)234-52-53;  
отдел правовой экспертизы и административной практики +7 (391)234-52-68.

4. Место нахождения (осуществления деятельности) клиента.

Общие требования к взаимодействию с клиентом включают: вежливость в общении, умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи, умение объяснять так, чтобы информация стала понятна даже человеку, не имеющему опыта в сфере контрольной (надзорной) деятельности; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности каждого клиента.

В случае если во время личного приема клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы Министерства. Рассмотрение, подготовка и направление ответа осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

В случае если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

При ответе на телефонный звонок сообщается наименование органа, в который поступил звонок, фамилия, имя, отчество и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту Министерства, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

Рассмотрение, подготовка и направление ответа на письменное обращение клиента, поступившие на почтовый адрес Министерства, осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ.

Консультирование проводится Министерством в цифровых точках взаимодействия с клиентом и в офлайн-точках взаимодействия с клиентом: в письменной форме при письменном обращении; либо в устной форме

по телефону, посредством видео-конференц-связи или на личном приеме у должностного лица Министерства, уполномоченного на осуществление государственного контроля (надзора), а также в ходе осуществления контрольного (надзорного) мероприятия, профилактического мероприятия или публичного мероприятия.

Профилактический визит проводится Министерством в цифровых точках взаимодействия с клиентом и в офлайн-точках взаимодействия с клиентом: по месту осуществления деятельности контролируемого лица, либо путем использования видео-конференц-связи.