



**АГЕНТСТВО ИНФОРМАЦИИ И ПЕЧАТИ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

П Р И К А З

«14» марта 2024 г.

г. Махачкала

№ 44-од

**Об утверждении Порядка
ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным
направлениям деятельности Агентство информации и печати
Республики Дагестан**

В рамках инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 г. № 2816-р, а также плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению стандартов клиентоцентричности в Республике Дагестан, утвержденного распоряжением Правительства Республики Дагестан от 29.09.2023 № 490-р, приказываю:

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности в Агентстве информации и печати Республики Дагестан (далее - Агентство) согласно приложению.

2. Руководителям структурных подразделений Агентства обеспечить формирование перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности.

3. Ежегодно, в срок до 1 марта, руководителям структурных подразделений Агентства обеспечить подготовку предложений по актуализации сведений, содержащихся в перечне точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности.

4. Определить ответственным за ведение перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Административно-правовой отдел (Агаев М.А.) и Отдел проектного управления (Гучучалиев М.Г.).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя руководителя Агентства информации и печати Республики Дагестан Магомедову Н.К.

Руководитель

А. Джамалутдинов

ПОРЯДОК

ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности в Агентстве информации и печати Республики Дагестан

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Агентства (далее – «Порядок») включает информацию по организации работы по формированию и ведению перечня точек взаимодействия, периодичности актуализации перечня точек взаимодействия.

2. Перечень точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Агентства (далее – «перечень точек взаимодействия») ведется по форме согласно Приложению 1.

3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

- **клиент** – физические и юридические лица, взаимодействующие с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующие с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти, работники и (или) сотрудники органа публичной власти или организации;

- **внешний клиент** – это граждане или представители организаций, коммерческие структуры, общественные объединения, СМИ и др., взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Агентством с целью удовлетворения своих потребностей. Также внешними клиентами могут выступать органы власти;

- **внутренний клиент** – это сотрудники Агентства по отношению друг к другу, другие исполнительные органы (например, в рамках межведомственного взаимодействия) и подведомственные организации;

- **цифровые точки взаимодействия** - официальные сайты (порталы), социальные сети, мессенджеры, телефонная связь, платформа обратной связи (ПОС) и др.;

- **офлайн-точки взаимодействия** – места приема клиентов.

2. Формирование перечня точек взаимодействия

4. Перечень точек взаимодействия и ответственные за формирование перечня точек взаимодействия с клиентом, утверждаются руководителем Агентства (далее – руководитель).

5. Структура перечня точек взаимодействия содержит в себе следующие сведения о направлениях деятельности Агентства:

- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности;
- взаимодействие с внутренним клиентом.

В рамках каждого направления деятельности указывается наименования конкретных видов деятельности Агентства:

1) наименование вида деятельности по рассмотрению обращений и запросов:

- рассмотрение письменных обращений и запросов внешних клиентов;
- рассмотрение устных обращений и запросов внешних клиентов.

2) наименование вида деятельности по обеспечению доступа к информации о деятельности Агентства:

- информирование о деятельности по запросам внешних клиентов (посредством телефонной связи);
- информирование о деятельности через интернет-ресурсы (размещение информации на официальном сайте, в социальных сетях);
- информирование о деятельности в местах размещения Агентства (размещение информации на информационных стендах).

3) наименование вида взаимодействия с внутренним клиентом в Агентстве:

- кадровая работа (поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу), сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы), увольнение с государственной гражданской службы (работы));

- информационно-техническое обеспечение сотрудников (сопровождение процесса технического обеспечения и обслуживания мероприятий, предоставление технических средств, консультирование, связанное с обслуживанием программных обеспечений, установление обратной связи по вопросам информационно-технического обеспечения);

- ведение бухгалтерского учета (организация работы по передаче имущества, организация работы по вопросам начисления заработной платы);

- осуществление административно-хозяйственной деятельности (определение потребности, составление описания объекта закупки, организация проведения закупок, исполнение государственных контрактов, заключенных в рамках поданных заявок).

Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа положений ненормативных (внутренних) правовых актов, контрактов, соглашений, описаний целевых состояний и иных документов, содержащих требования, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия Агентства с клиентами.

Агентство взаимодействует с клиентом посредством:

- подачи обращения, заявления, запроса, документов, жалобы клиентом;
- получение информации клиентом;
- получение консультации клиентом;
- получение форм документов клиентом;
- получение клиентом информации о ходе рассмотрения обращения, заявления, запроса, документов, жалобы, получение клиентом результата, ответа, разъяснения;
- предоставление клиентом обратной связи;

- получение результата рассмотрения обратной связи клиентом;
- иные взаимодействия.

Исходя из специфики работы Агентства одна точка взаимодействия может удовлетворять сразу несколько потребностей клиента.

3. Порядок внесения изменений в перечень точек взаимодействия

6. Актуализация перечня точек взаимодействия проводится при внесении изменений в нормативную базу по направлениям деятельности, но не реже, 1 раза в год (при наличии изменений в перечне точек взаимодействия) по следующему алгоритму:

- сбор сведений от руководителей структурных подразделений Агентства по установленной форме перечня точек взаимодействия, согласованных с курирующим заместителем руководителя;

- внесение информации в перечень точек взаимодействия в соответствии с требованиями к заполнению;

- утверждение актуализированного перечня точек взаимодействия министром;

- размещение для общего доступа обновленного перечня точек взаимодействия и информирование руководителей структурных подразделений Агентства о завершении актуализации;

- архивация предыдущей версии перечня точек взаимодействия, ведение истории изменений.

7. Изменение формы перечня точек взаимодействия возможно в следующих случаях:

- при наличии рекомендаций Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации, рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Республике Дагестан;

- по решению руководителя, при этом неизменными остаются графы, являющиеся обязательными к заполнению.

Перечень точек взаимодействия агентства
в рамках взаимодействия с внешним и внутренним клиентами

№	Направление Деятельности Агентства	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Рассмотрение обращений и запросов	Прием и рассмотрение обращений и запросов, поступающих в Агентство	Место принятия корреспонденции в здании Агентства	Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе	Взаимодействие в офлайн-точке
			Место проведения личного приема в здании Агентства	Получение консультации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе, подача устного обращения	Взаимодействие в офлайн-точке
			Телефон: +7(8722) 51-00-51	Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в офлайн-точке

			<p>Официальный сайт Агентства: https://rd-press.ru/</p> <p>Электронная почта: dagrechat@e-dag.ru</p> <p>Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/</p> <p>Платформа обратной связи: https://pos.gosuslugi.ru/baskoffice/</p>	<p>Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения</p> <p>Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение и переадресация письменных обращений клиентов в формате электронных документов</p> <p>Переадресация письменных обращений клиентов в формате электронных документов</p> <p>Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа</p> <p>Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в офлайн-точке</p>
2	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Информирование о деятельности Агентства по запросам внешних			

		<p>клиентов</p>	<p>Место проведения личного приема в здании Агентства</p> <p>Проведение рабочих встреч. Тел. +7(8722) 51-00-51</p> <p>Телефон: +7(8722) 51-00-51</p>	<p>Получение консультации клиентом, получение консультации клиентом, направление письменного запроса клиентом</p> <p>Получение информации клиентом, получение консультации клиентом</p> <p>Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения</p>	<p>Взаимодействие в офлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в офлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в офлайн-точке</p>
	<p>Информирование о деятельности Агентства через интернет-ресурсы</p>		<p>Официальный сайт Агентства: https://rd-press.ru/</p> <p>Электронная почта: dagreschat@e-dag.ru</p> <p>Страница в социальных сетях «В контакте»: https://vk.com/gossmir_d</p>	<p>Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом</p> <p>Подача письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом</p> <p>Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p>

		<p>Страница в социальных сетях «Одноклассники»: https://ok.ru/rdpress</p> <p>Страница в ТГ: https://t.me/rdpress05</p> <p>Интернет-портал правовой информации: www.pravo.gov.ru</p> <p>Единая информационная система в сфере закупок https://zakupki.gov.ru/epz/organization/view/info.html?organizationId=2271268&tab=other</p> <p>Информационные таблички и стенды</p>	<p>Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом</p> <p>Получение информации клиентом</p> <p>Получение информации клиентом</p> <p>Получение информации клиентом</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в офлайн-точке</p>
	<p>Информирование о деятельности Агентство в местах размещения исполнительного органа</p>			

3	Взаимодействие с внутренним клиентом	Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) в Агентство	<p>Официальный сайт Агентства: https://rd-press.ru/</p> <p>Электронная почта: dagrech@e-dag.ru info@rd-press.ru</p> <p>Телефон: +7(8722) 51-03-87</p> <p>Места приема документов для участия в конкурсе на замещения должностей государственной гражданской службы в Агентстве в здании Агентства</p> <p>Места проведения конкурса на замещения должностей государственной гражданской службы в здании Агентства</p>	<p>Получение информации клиентом, получение форм документов, направление письменного обращения клиентом</p> <p>Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом</p> <p>Получение информации клиентом, получение консультации клиентом</p> <p>Предоставление клиентом документов, получение информации клиентом, получение консультации клиентом</p> <p>Прохождение клиентом оценки на соответствие должности государственной гражданской службы, получение информации, получение консультации клиентом</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в офлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в офлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в офлайн-точке</p>
---	--------------------------------------	---	---	--	--

		<p>Сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы) Агентства</p>	<p>Электронная почта: info@rd-press.ru</p> <p>Телефон: +7(8722) 51-03-87</p> <p>Места приема сотрудниками отдела правовой, кадровой и организационной работы сотрудников Агентства</p>	<p>Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом</p> <p>Получение информации клиентом, получение консультации клиентом</p> <p>Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом док ментов</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в онлайн-точке</p>
	<p>Увольнение с государственной гражданской службы (работы) в Агентстве</p>	<p>Электронная почта: dagrech@e-dag.ru info@rd-press.ru</p> <p>Телефон: +7 (8722) 51-03-87</p> <p>Места приема сотрудниками отдела правовой, кадровой и организационной работы сотрудников Агентства</p>	<p>Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом</p> <p>Получение информации клиентом, получение консультации клиентом</p> <p>Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов</p>	<p>Взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в онлайн-точке</p>	

4	<p>Взаимодействие с клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения</p>	<p>Сопровождение процесса технического обеспечения и обслуживания мероприятий</p>	<p>Электронная почта: info@rd-press.ru</p> <p>Телефон: +7(8722) 51-03-48</p> <p>Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/</p> <p>Телефон: +7(8722) 51-03-48</p> <p>Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/</p> <p>Электронная почта: info@rd-press.ru</p> <p>Телефон: +7 (8722) 51-03-48</p> <p>Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/</p>	<p>Получение информации от клиентов на техническое обслуживание мероприятий в электронной форме</p> <p>Получение информации от клиентов на техническое обслуживание мероприятий в устной форме</p> <p>Получение информации от клиентов на техническое обслуживание мероприятий в электронной форме</p> <p>Получение заявок клиентов в устной форме на ремонт и обслуживание техники</p> <p>Получение заявок клиентов в электронной форме на ремонт и обслуживание техники</p> <p>Получение информации, консультации клиентов</p> <p>Получение информации, консультации клиентов</p> <p>Получение информации, консультации клиентов.</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в онлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
		<p>Предоставление технических средств и ремонт техники клиентов</p>			
		<p>Консультирование, связанное с обслуживанием программных обеспечений</p>			

		Установление обратной связи по вопросам информационно-технического обеспечения	Телефоны: +7 (8722) 51-03-48,	Получение обратной связи об удовлетворенности клиента о проделанной работе	Взаимодействие в онлайн-точке
5	Взаимодействие с клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	Организация работы по передаче имущества	Телефон: +7(8722) 51-03-49	Получение устной информации клиентом по вопросам передачи и получения имущества	Взаимодействие в онлайн-точке
			Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/	Получение документов от клиента в электронном виде по согласованию, передаче и получению имущества	Взаимодействие в цифровой точке
		Организация работы по вопросам начисления заработной платы	Место принятия корреспонденции в здании Агентства	Получение документов от клиентов, запросов и справок в письменном виде	Взаимодействие в офлайн-точке
			Телефон: +7(8722) 51-03-49	Получение информации, консультации клиентов по начислению заработной платы, выдачи справок по заработной плате	Взаимодействие в офлайн-точке
			Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/	Получение документов и запросов клиентов в электронном виде	Взаимодействие в цифровой точке

6	Взаимодействие с клиентом по вопросам административной ответственности	Определение потребности, составление описания объекта закупки	<p>Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/</p> <p>Телефон: +7 (8722) 51-00-51</p> <p>Единая информационная система в сфере закупок https://zakupki.gov.ru/epz/organization/view/info.html?organizationId=2271268&tab=other</p> <p>Электронная площадка «РТС-Тендер» https://www.rfstender.ru/</p>	<p>Получение от клиента заявки в электронном виде с приложением описания объекта закупки</p> <p>Получение информации клиентом по описанию объекта закупки</p> <p>Получение информации клиентом об опубликовании закупок</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p> <p>Взаимодействие в офлайн-точке</p> <p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
---	--	---	--	---	--

	<p>Исполнение государственных контрактов, заключенных в рамках поданных заявок</p>	<p>Места приема в здании Агентства сотрудниками управления финансов и административно-правового обеспечения</p>	<p>Предоставление клиентом документов в письменном виде, подтверждение исполнения государственных контрактов</p>	<p>Взаимодействие в офлайн - точке</p>
--	--	---	--	--