



ПРИКАЗ

от 13.09.2024 № 01/2-20

г. Майкоп

Об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора)

В соответствии с подпунктом 3.3.1 пункта 3.3 Плана мероприятий («Дорожная карта») Управления государственной службы занятости населения Республики Адыгея по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея, утвержденного приказом Управления государственной службы занятости населения Республики Адыгея от 27.09.2023 № 01/2-62 «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожная карта») Управления государственной службы занятости населения Республики Адыгея по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Адыгея»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты, согласно приложению.
2. Определить уполномоченным лицом по ведению перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты начальника отдела обеспечения государственных гарантий в области содействия занятости населения (Н.П. Калита).
3. Отделу профориентации, психологической поддержки, профобучения и информирования населения (А.А. Чернявский) обеспечить опубликование настоящего приказа на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника Управления государственной службы занятости населения Республики Адыгея (Т.Н. Галактионова).

Начальник Управления

Г.С. Цыганкова

Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты

1. Общие положения

1.1. Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты разработан в целях осуществления клиентоцентричного подхода при взаимодействии Управления государственной службы занятости населения Республики Адыгея (далее – Управление) с внешним клиентом и направлен на выявление точек взаимодействия сотрудников Управления с внешними клиентами при осуществлении регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты и оптимизации административных процедур, осуществляемых в процессе коммуникации.

1.2. Перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов в пределах установленной квоты (далее – Перечень) содержит описание точек взаимодействия и потребностей клиента, удовлетворяемых в процессе взаимодействия.

1.3. Основными задачами формирования Перечня являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия Управления с внешним клиентом;
- формирование положительного опыта взаимодействия внешних клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень сформирован с учетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, утвержденного приказом Управления от 04.12.2023 № 01/2-89 «О формировании реестра межведомственных и внутриведомственных процессов».

2.2. Формирование Перечня осуществляется в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, должностным лицом отдела обеспечения государственных гарантий в области содействия занятости населения (далее – уполномоченное лицо).

2.3. Уполномоченное лицо:

- организует формирование и ведение Перечня;

- осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

- обеспечивает формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень), изменение Перечня, исключение сведений из Перечня.

2.4. Подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляется сотрудниками отдела обеспечения государственных гарантий в области содействия занятости населения Управления, которые обеспечивают осуществление соответствующей функции и реализацию административных процедур для удовлетворения потребностей клиента.

2.5. В рамках осуществляемой функции определяются точки взаимодействия с внешним клиентом. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в Управление:

- получение информации;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- представление заявления, обращения;
- получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения;
- получение результата, ответа, разъяснения;
- другие удовлетворяемые потребности внешнего клиента.

2.6. При формировании точек взаимодействия и оптимизации процессов взаимодействия соблюдаются следующие основные принципы:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- преимущественное взаимодействие посредством информационных систем и онлайн-каналов.

3. Заключительные положения

3.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Управления (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Управления) функций, сервисов;
- изменения точки взаимодействия;
- изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

3.2. Перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) ведется по форме согласно Приложению к настоящему Порядку.

3.3. Отчетом о формировании Перечня является его утверждение начальником Управления государственной службы занятости населения Республики Адыгея.

Приложение
к порядку ведения перечня точек
взаимодействия с клиентом в рамках
осуществления регионального государственного
контроля (надзора) за приемом на работу инвалидов
в пределах установленной квоты, утвержденному
приказом УГСЗН Республики Адыгея
от « 13 » марта 2024 г. № 01/2- 20

**Перечень точек взаимодействия с клиентом в рамках
осуществления регионального государственного контроля (надзора)**

№	Точка взаимодействия	Удовлетворяемые потребности клиента	Особенности взаимодействия с клиентом (в цифровой или офлайн-точках)