

УТВЕРЖДЕН

Приказом государственного
казенного учреждения
Новосибирской области
«Государственный архив
Новосибирской области»

от 18.03.2024 № 2.09

ПОРЯДОК

**ведения перечня точек взаимодействия
с внешним и внутренним клиентом в государственном казенном учреждении
Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области»**

1. Общие положения

1.1. Перечень точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом в государственном казенном учреждении Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области (далее – Перечень) разрабатывается в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в сфере государственного управления в Новосибирской области, оптимизации процессов и улучшения их ключевых показателей эффективности.

1.2. Формирование Перечня осуществляется на основании Методических рекомендаций формирования перечня точек взаимодействия, подготовленных АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации».

1.3. Перечень имеет следующую структуру:

1) номер группы процессов – указывается порядковый номер группы процессов;

2) наименование группы процессов – указывается группа процессов (направление деятельности), в которую входит процесс;

3) наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса государственного казенного учреждения Новосибирской области «Государственный архив Новосибирской области (далее – ГКУ НСО ГАНО);

4) точка взаимодействия – указывается конкретная цифровая/офлайн точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса;

5) осуществляемое взаимодействие с клиентом – указываются действия ГКУ НСО ГАНО в отношении клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия;

6) особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия ГКУ НСО ГАНО, которые осуществляются при реализации конкретного процесса или группы процессов, и влияют на взаимодействие с клиентом. При отсутствии особенностей указывается вид взаимодействия (взаимодействие в цифровой/офлайн точке).

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень разрабатывается на основе Методических рекомендаций по формированию перечня точек взаимодействия – Типового шаблона перечня точек взаимодействия, подготовленного АНО «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (расположен по ссылке: <https://dt.ac.gov.ru/docs/pub/b61d6d6b1c8195a3b69cde8a29249424/default/?path=%2FОбщеорганизационные%20документы%2F>).

2.2. В Перечень включаются точки взаимодействия по процессам основных направлений деятельности ГКУ НСО ГАНО: предоставление услуг, рассмотрение обращений, обеспечение доступа к информации о деятельности ГКУ НСО ГАНО, взаимодействие с внутренним клиентом, взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения, взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета, взаимодействие с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности, иные функции обеспечения деятельности ГКУ НСО ГАНО.

2.3. При формировании Перечня определение точек взаимодействия в рамках каждого направления деятельности осуществляется по каждому процессу – предоставляемой услуге (сервису), выполняемой функции. Точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию – указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия). Осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями предполагает определение точек взаимодействия для всего направления деятельности. Осуществление процесса несколькими структурными подразделениями предполагает указание точек взаимодействия, исходя из выполняемых действий каждым структурным подразделением в отдельности.

2.4. Ответственным за формирование Перечня определяется рабочая группа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельности ГКУ НСО ГАНО, ответственные за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНО.

3. Место размещения Перечня

3.1. Перечень размещается на официальном сайте ГКУ НСО ГАНО в разделе «Документы». При внесении изменений в Перечень актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте ГКУ НСО ГАНО не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

4. Порядок внесения изменений

4.1. В случае необходимости в содержание Перечня вносятся изменения. В рамках изменения содержания Перечня проводится исключение, добавление или изменение строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне).

4.2. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение ГКУ НСО ГАНУ, ответственное за процесс. При направлении на согласование предложений по внесению изменений в содержание Перечня прилагается пояснительная записка, раскрывающая причины и суть вносимых изменений.

4.3. Согласование изменений в содержание Перечня осуществляется в следующей последовательности:

1) руководитель структурного подразделения ГКУ НСО ГАНУ, ответственный за процесс;

2) заместитель директора, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в ГКУ НСО ГАНУ.