



КОМИТЕТ ПРАВИТЕЛЬСТВА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И РЕГУЛИРОВАНИЮ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА

НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН
ПРАВИТЕЛЬСТВОН ХЪАШТАХОЙН
БАКЪОНАШ А, ХЪАШТИЙН РЫНКАН
НИЗАМ А ЛАРДАРАН КОМИТЕТ

ПРИКАЗ

«23» 05 2024 г.

№ 19

г. Грозный

«Об утверждении порядка»

В целях реализации пункта 3.7.1. Плана мероприятий («Дорожная карта») Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом Комитета от 30.10.2023 № 15-п, приказываю:

1. Утвердить порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Комитет).
2. Отделу защиты прав потребителей, правового и информационного обеспечения настоящий приказ разместить на официальном сайте Комитета (<https://chechpotreb.ru/>).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Эскерханова Лему Назарбековича, заместителя председателя Комитета.
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Председатель

А.А. Усманов

УТВЕРЖДЕН
приказом Комитета

от 23.05.2024 № 19

ПОРЯДОК
ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом
по вопросам информационно-технического обеспечения Комитета
Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей
и регулированию потребительского рынка

Общие положения

1. Настоящий порядок ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Порядок, Перечень, Комитет) разработан в целях регламентации деятельности Комитета в части ведения перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом в процессе коммуникации внутренних клиентов по вопросам информационно-технического обеспечения Комитета.

2. Основными задачами формирования Перечня являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственных и межведомственных процессов;
- формирование положительного опыта взаимодействия клиентов вне зависимости от канала взаимодействия.

Порядок
формирования Перечня

1. Перечень сформирован с учетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Комитете, утвержденного приказом Комитета от 20.12.2023 № 28.

2. Формирование Перечня осуществлено в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, лицом (лицами), назначенными председателем Комитета и (или) лицом, его замещающим (далее – уполномоченное лицо).

3. Уполномоченное лицо:

- организует в Комитете формирование и ведение Перечня;
- осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиями настоящего Порядка;

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

4. Подготовка информации (сведений), подлежащих включению в Перечень, осуществляется структурным подразделением Комитета, который непосредственно осуществляет соответствующие функции.

В рамках осуществляемой функции определены точки взаимодействия.

5. Для каждой точки взаимодействия определены потребности внутреннего клиента, то есть цель обращения внутреннего клиента в Комитет:

- получение информации, результата, ответа;
 - оказание консультационной помощи внутренним клиентам;
 - техническое обслуживание оргтехники;
 - другие удовлетворяемые потребности внутреннего клиента.
6. Принципы формирования точек взаимодействия:
- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
 - взаимодействие в офлайн - точке и в цифровой точке;
 - доступность для внутреннего клиента взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения в Комитете.

Типы точек взаимодействия с внутренним клиентом

1. В зависимости от канала взаимодействия с внутренним клиентом в рамках взаимодействия по вопросам информационно-технического обеспечения точки взаимодействия определяются на цифровые точки и офлайн точки.

2. Цифровые точки:

- телефон – 8 (8712) 22-22-95;
- электронная почта Комитета: (komzppchr@95gov.ru);
- система электронного документооборота – СМЭД «Дело».

3. Офлайн-точки:

- помещения Комитета для осуществления деятельности внутренних клиентов.

4. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

- письменное взаимодействие;
- личное взаимодействие;
- взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи;
- электронная почта Комитета.

Заключительные положения

1. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов в Комитете (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов в Комитете) функций;
- изменения вида точек взаимодействия;
- изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

2. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения утверждается по форме, согласно приложению к настоящему Порядку.

Отчет
о формировании перечня точек взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка

№ п/п	Направление деятельности Комитета	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5
1	Взаимодействие с внутренним клиентом по вопросу технического обслуживания оргтехники	Помещения Комитета для осуществления личного взаимодействия	Получение клиентом технического обслуживания	Взаимодействие в офлайн – точке