



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

«24» 09 2024 г.

№ 23

г. Грозный

«Об утверждении порядка»

В целях реализации пункта 3.5.4. Плана мероприятий («Дорожная карта») Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Комитет) по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом Комитета от 30.10.2023 № 15-п, приказываю:

1. Утвердить порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Комитета.
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 24.09.2024 № 23

ПОРЯДОК
взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа
к информации о деятельности Комитета Правительства Чеченской
Республики по защите прав потребителей и регулированию
потребительского рынка

Общие положения

1. Настоящий порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Комитета Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее – Порядок, Комитет) устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами Комитета при обеспечении доступа к информации о деятельности Комитета.

2. Основными задачами формирования Порядка являются:

- выстраивание эффективного взаимодействия с клиентами;
- формирование положительного опыта взаимодействия с клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

Порядок
формирования

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

2. Формирование Порядка 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 Порядка;
- осуществляет проверку содержания включаемых в Порядок взаимодействия с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Комитета на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;
- обеспечивает формирование информации (сведений), включаемых в Порядок, изменение Порядка, исключение сведений из Порядка.

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

Общие требования к взаимодействию с внешними клиентами

Взаимодействие внутренних и внешних клиентов в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Комитета осуществляется в ключевых точках взаимодействия в рамках следующих процессов:

- формирование и размещение информации о деятельности Комитета посредством сервисов Комитета;
- формирование и предоставление информации о деятельности Комитета в ответ на сообщения граждан в социальных сетях, мессенджерах посредством информационной системы «Инцидент Менеджмент»;
- создание благоприятного информационного поля вокруг Комитета.

Необходимо учитывать потребности людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка: мигранты, туристы, проживающие или находящиеся на территории Российской Федерации иностранные граждане.

Взаимодействие с внешними клиентами может производиться через официальный сайт Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») <https://chechpotreb.ru/> (далее - Сайт).

Актуализация информации на Сайте осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Чеченской Республики от 9 ноября 2010 года № 177 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности Правительства Чеченской Республики и органов исполнительной власти Чеченской Республики».

Применяемые для взаимодействия с клиентами инструменты

На Сайте должны размещаться документы, регламентирующие деятельность Сайта, а также Комитета. Раздел с документами также должен содержать перечень нормативных правовых актов, относящихся к задачам и функциям Комитета, представленным на Сайте. Документы, размещенные на Сайте, должны своевременно актуализироваться.

Взаимодействие через социальные сети и мессенджеры.

Размещение информации о деятельности Комитета осуществляется на официальных страницах Комитета в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники» и в официальном канале Комитета в мессенджере «Телеграм» (далее совместно - Официальные страницы).

Взаимодействие с внешним клиентом должно инициироваться в случае размещения таким клиентом в социальной сети сообщения или комментария по вопросу, относящемуся к компетенции Комитета.

Основными шагами взаимодействия Комитета и Учреждений посредством открытых каналов связи с внешними клиентами должны быть:

- оперативный анализ потребностей внешнего клиента;
- подготовка лаконичного сообщения по существу заявленного вопроса с проявлением заинтересованности в его решении;
- в случае невозможности представить краткий ответ, направление внешнему клиенту просьбы о переходе в индивидуальные каналы связи для выяснения дополнительной информации.

Ответы на сообщения или комментарии внешних клиентов в социальных сетях должны быть изложены в доступной, понятной и лёгкой для восприятия форме.

При коммуникации с внешними клиентами в социальных сетях допускается использование смайликов, демонстрирующих позитивный настрой и «живое» общение с внешними клиентами.

Формы и сроки контроля

Формой контроля над удовлетворённостью взаимодействиями с клиентом в рамках обеспечения доступа к информации о деятельности Комитета осуществляемого заместителем председателя Комитета, назначенным ответственным за реализацию программы клиентоцентричности в Комитете, является мониторинг уровня удовлетворенности в соответствии с опросами, проводимыми по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Результаты опросов фиксируются, обсуждаются и сравниваются с предыдущими результатами опросов для отслеживания динамики внедрения и улучшения клиентоцентричности в Комитете ежегодно на заседании рабочей группы по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Комитете.

Исполнение поручений, направленных на решение выявленных проблем по результатам опросов, возлагаются на сотрудников Комитета в соответствии с их компетенциями с указанием сроков их исполнения.

Приложение
к Порядку, утвержденному
приказом Комитета

от 24.09.24 № 23

**Оценка удовлетворённости внешних клиентов доступностью, составом
и качеством информации о деятельности Комитета Правительства
Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию
потребительского рынка**

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с Комитетом Правительства Чеченской Республики по защите прав потребителей и регулированию потребительского рынка (далее - Комитет) в целом? (Один ответ)

- 1) Скорее удовлетворен
- 2) Скорее не удовлетворен
- 3) Затрудняюсь ответить

2. Какие источники Вы используете для получения информации о деятельности Комитета? (Любое число ответов)

- 1) Официальный сайт Комитета
- 2) Официальная страница Комитета в социальной сети «ВКонтакте»
- 3) Официальная страница Комитета в социальной сети «Одноклассники»
- 4) Телеграм-канал Комитета
- 5) Другое

3. Как часто Вы пользуетесь официальным сайтом Комитета? (Один ответ)

- 1) Пользуюсь постоянно
- 2) Пользуюсь время от времени
- 3) Затрудняюсь ответить

4. Удаётся ли Вам найти требуемую информацию на сайте Комитета? (Один ответ)

- 1) Да
- 2) Нет

3) Затрудняюсь ответить

5. *Насколько было легко или сложно найти необходимую информацию на сайте Комитета? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что найти необходимую информацию было очень тяжело, оценка 5 означает, что найти необходимую информацию было очень легко. (Один ответ)*

- 1) 5 баллов
- 2) 4 балла
- 3) 3 балла
- 4) 2 балла
- 5) 1 балл

6. *За получением какой информации Вы чаще всего обращаетесь на сайт Комитета? (Открытый вопрос)*

7. *Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в информационном наполнении и/или структуре сайта Комитета? (Открытый вопрос)*

8. *Как часто Вы пользуетесь следующими источниками информации? (Один ответ)*

<i>Источники информации</i>	<i>Пользуюсь постоянно</i>	<i>Пользуюсь время от времени</i>	<i>Затрудняюсь ответить</i>
Сайт Комитета			
Страница Комитета в социальной сети «ВКонтакте»			
Страница Комитета в социальной сети «Одноклассники»			

Телеграм-канал Комитета			
----------------------------	--	--	--

9. Является ли для Вас интересной и полезной информация, размещаемая на следующих ресурсах? (Один ответ)

	<i>Да</i>	<i>Нет</i>	<i>Затрудняюсь ответить</i>
Сайт Комитета			
Страница Комитета в социальной сети «ВКонтакте»			
Страница Комитета в социальной сети «Одноклассники»			
Телеграм-канал Комитета			

10. Считаете ли Вы, что на следующих ресурсах публикуется достаточное количество новостей и информации? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что информации очень мало, оценка 5 означает, что информации много. (Один ответ)

	<i>Оценка от 1 до 5</i>	<i>Затрудняюсь ответить</i>
Сайт Комитета		
Страница Комитета в социальной сети «ВКонтакте»		
Страница Комитета в социальной сети «Одноклассники»		
Телеграм-канал Комитета		

**11. Какая информация наиболее востребована Вами на страницах Комитета в социальных сетях и/или телеграм-канале?
(Открытый вопрос)**

**12. Что, с Вашей точки зрения, необходимо изменить в ведении страниц Комитета в социальных сетях и/или телеграм-канале?
(Открытый вопрос)**

**13. Насколько Вы удовлетворены доступностью, составом и качеством информации в целом о деятельности Комитета? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены.
(Один ответ)**

- 1) 5 баллов
- 2) 4 балла
- 3) 3 балла
- 4) 2 балла
- 5) 1 балл