



**МИНИСТЕРСТВО ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ
СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН**

П Р И К А З

«28» 03 2024 г.

г. Махачкала

№ 53

Об утверждении Порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан

Во исполнение распоряжения Правительства Республики Дагестан от 29 сентября 2023 года № 490-р, а также в соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан.

2. В срок до 1 апреля 2024 года руководителям структурных подразделений Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан обеспечить формирование перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности.

3. Ежегодно, в срок до 1 февраля, руководителям структурных подразделений Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан 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 Управление делами.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Врио министра

Н. Велиханов

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства по делам
гражданской обороны, чрезвычайным
ситуациям и ликвидации последствий
стихийных бедствий

Республики Дагестан

« 28 » 03 2024 г. № 53

ПОРЯДОК**ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности в Министерстве по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан****I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом по основным направлениям деятельности Министерства по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан (далее – Министерство, «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 Министерства (далее – «перечень точек взаимодействия») ведется:

- с «внешним клиентом» по форме согласно Приложению № 1 и Приложению № 2;

- с «внутренним клиентом» по форме согласно Приложению №3;

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 Министерством с целью удовлетворения своих потребностей. Также внешними клиентами могут выступать органы власти;

- внутренний клиент – это сотрудники Министерства 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.

II. Формирование перечня точек взаимодействия

1. Перечень точек взаимодействия и ответственные за формирование перечня точек взаимодействия с клиентом утверждается министром по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Республики Дагестан (далее – Министр).

2. Структура перечня точек взаимодействия содержит в себе следующие сведения о направлениях деятельности Министерства:

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

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

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 Министерства:

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

3) наименование вида взаимодействия с внутренним клиентом в Министерстве:

- 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 Министерства с клиентами.

Министерство 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 Министерства одна точка взаимодействия может удовлетворять сразу несколько потребностей клиента.

III. Порядок внесения изменений в перечень точек взаимодействия

1. Актуализация перечня точек взаимодействия проводится при внесении изменений в нормативную правовую 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 Министерства по установленной форме перечня точек взаимодействия, согласованных с курирующим заместителем Министра;
- 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 Министерства о завершении актуализации;
- архивация предыдущей версии перечня точек взаимодействия, ведение истории изменений.

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

- при наличии рекомендаций Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации, рабочей группы по внедрению клиентоцентричности в Министерстве;
- по решению Министра, при этом неизменными остаются графы, являющиеся обязательными к заполнению.

**ПЕРЕЧЕНЬ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МИНИСТЕРСТВА
В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТОМ**

№	Направление деятельности МЧС Дагестана	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Взаимодействие с внутренним клиентом	Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) в Министерство	Официальный сайт Министерства: www.mchsrд.ru	Получение информации клиентом, получение форм документов, направление письменного обращения клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта: mchs@e-dag.ru	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Телефон: +7(8722) 55-05-28, 51-61-24	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места приема документов для участия в конкурсе на замещения должностей государственной гражданской службы в Министерстве в здании Министерства	Предоставление клиентом документов, получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке

			Места проведения конкурса на замещения должностей государственной гражданской службы в здании Министерства и на базе дагестанского кадрового центра	Прохождение клиентом оценки на соответствие должности государственной гражданской службы, получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в онлайн-точке
	Сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы) Министерства		Электронная почта: mchs@e-dag.ru	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон: +7(8722) 55-05-28, 51-61-24	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в онлайн-точке
			Места приема сотрудниками отдела правовой, кадровой и организационной работы сотрудников Министерства	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	Взаимодействие в онлайн-точке
	Увольнение с государственной гражданской службы (работы) в Министерстве		Электронная почта: mchs@e-dag.ru	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в онлайн-точке
			Телефон: +7(8722) 55-05-28, 51-61-24	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в онлайн-точке

			Места приема сотрудниками отдела кадров сотрудников Министерства	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	Взаимодействие в офлайн-точке
2	Взаимодействие с клиентом по вопросам информационно- технического обеспечения	Сопровождение процесса технического обеспечения и обслуживания мероприятий	Электронная почта: mchs@e-dag.ru	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание мероприятий в электронной форме	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон: +7(8722) 51-61-22	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание мероприятий в устной форме	Взаимодействие в офлайн-точке
			Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание мероприятий в электронной форме	Взаимодействие в цифровой точке
		Предоставление технических средств и ремонт техники клиентов	Телефон: +7(8722) 55-16-32	Получение заявок клиентов в устной форме на ремонт и обслуживание техники	Взаимодействие в офлайн-точке
			Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/	Получение заявок клиентов в электронной форме на ремонт и обслуживание техники	Взаимодействие в цифровой точке
		Консультирование, связанное с	Электронная почта: mchs@e-dag.ru	Получение информации, консультации клиентов	Взаимодействие в цифровой

		обслуживанием программных обеспечений			точке
			Телефон: +7(8722) 55-16-32	Получение информации, консультации клиентов	Взаимодействие в офлайн-точке
			Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/	Получение информации, консультации клиентов.	Взаимодействие в цифровой точке
		Установление обратной связи по вопросам информационно-технического обеспечения	Телефон: +7(8722) 55-16-32	Получение обратной связи об удовлетворенности клиента о проделанной работе	Взаимодействие в офлайн-точке
3	Взаимодействие с клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	Организация работы по передаче имущества	Телефон: +7(8722) 55-16-32	Получение устной информации клиентом по вопросам передачи и получения имущества	Взаимодействие в офлайн-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 Министерства	Получение документов от клиентов, запросов и справок в письменном виде	Взаимодействие в офлайн-точке

			Телефон: +7(8722) 55-16-32	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
4	Взаимодействие с клиентом по вопросам административно- хозяйственной деятельности	Определение потребности, составление описания объекта закупки	Система СЭД «Дело» https://sed.e-dag.ru/	Получение от клиента заявки в электронном виде с приложением описания объекта закупки	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон: +7(8722) 55-16-32	Получение информации клиентом по описанию объекта закупки	Взаимодействие в офлайн-точке
		Организация проведения закупок по Закону № 44-ФЗ	Единая информационная система в сфере закупок https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/home.html	Получение информации клиентом об опубликовании закупок	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная площадка «РТС- Тендер» https://www.rtstender.ru		

		Исполнение государственных контрактов, заключенных в рамках поданных заявок	Места приема в здании Министерства сотрудниками Отдел по вопросам государственной службы, кадрам и делопроизводства (канцелярия)	Предоставление клиентом документов в письменном виде, подтверждающих исполнение государственных контрактов	Взаимодействие в онлайн - точке
5	Региональный государственный надзор в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера	Информирование	Сообщества Министерства в социальных сетях «ВКонтакте» «Одноклассники»	Получение информации	Цифровая точка
			Каналы Министерства в мессенджерах «Телеграмм-канал»	Получение информации	Цифровая точка
			Электронная почта mchs@e-dag.ru	Получение информации	Цифровая точка
			Официальный сайт Министерства www.mchsrd.ru	Получение информации	Цифровая точка

			<p>Электронная почта mchs@e-dag.ru ond.mchs05@mail.ru</p>	Получение консультации	Цифровая точка
			<p>Телефонная связь +7(8722)56-46-46 +7 (8722) 51-61-22</p>	Получение консультации	Цифровая точка
		Консультирование	<p>Почта России 367015 РД, г. Махачкала, ул. Ярагского, д.124"а"</p>	Получение консультации	Цифровая точка
			<p>Официальный сайт Министерства www.mchsrd.ru</p>	Получение консультации	Цифровая точка
		<p>Плановая выездная проверка (осмотр/опрос/получение письменных объяснений/истребление документов)</p>	<p>Место осуществления деятельности контролируемого лиц</p>	<p>Получение результата проверки</p>	<p>Онлайн- точка</p>

		<p>Внеплановая выездная проверка (осмотр/опрос/получение письменных объяснений/истребление документов)</p>	<p>Место осуществления деятельности контролируемого лица</p>	<p>Получение результата проверки</p>	<p>Онлайн- точка</p>
		<p>Обжалование решений контрольных(надзорных) органов, действий(бездействия) их должностных лиц.</p>	<p>ЕПГУ</p>	<p>Получение результатов рассмотрения жалобы</p>	<p>Цифровая точка</p>

**ПЕРЕЧЕНЬ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С ВНЕШНИМ КЛИЕНТОМ**

№	Направление деятельности МЧС Дагестана	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 Министерство	Место принятия корреспонденции в здании Министерства	Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе	Взаимодействие в офлайн-точке
	Место проведения личного приема в здании Министерства		Получение консультации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе, подача устного обращения	Взаимодействие в офлайн-точке	
	Телефон: +7(8722) 51-61-22		Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в офлайн-точке	

			<p>Официальный сайт Министерства: www.mchsrd.ru</p>	<p>Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
			<p>Электронная почта: mchs@e-dag.ru</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>Взаимодействие в цифровой точке</p>
			<p>Система СЭД «Дело» https://sed.e- dag.ru/</p>	<p>Переадресация письменных обращений клиентов в формате электронных документов</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
			<p>Платформа обратной связи: https://pos.gosuslugi.ru Сетевой справочный телефонный узел http://cсту.рф</p> <p>«Инцидент Менеджмент» https://im.gosuslugi.ru/#/l ogin</p>	<p>Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p>

4	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Информирование о деятельности Министерства по запросам внешних клиентов	Место принятия корреспонденции в здании Министерства	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Место проведения личного приема в здании Министерства	Получение консультации клиентом, получение консультации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Проведение рабочих встреч. Тел. +7(8722) 51-61-22	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Тел. +7(8722) 51-61-22	Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в офлайн-точке
		Информирование о деятельности Министерства через интернет-ресурсы	Официальный сайт Министерства: www.mchsrd.ru	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта: mchs@e-dag.ru	Подача письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке

			<p>Страница в социальных сетях «В контакте» «Одноклассники» Страница в ТГ</p>	<p>Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
			<p>Интернет-портал правовой информации: www.pravo.gov.ru</p>	<p>Получение информации клиентом</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
			<p>Единая информационная система в сфере закупок https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/home.html</p>	<p>Получение информации клиентом</p>	<p>Взаимодействие в цифровой точке</p>
		<p>Информирование о деятельности Министерства в местах размещения исполнительного органа</p>	<p>Информационные таблички и стенды</p>	<p>Получение информации клиентом</p>	<p>Взаимодействие в офлайн-точке</p>