Утвержден

приказом министерства промышленности,

торговли и развития предпринимательства

Новосибирской области

от 31.01.2024 № 34

**Порядок ведения перечня точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами по межведомственным и внутриведомственным процессам в министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области**

**I. Общие положения**

1. Перечень точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами по межведомственным и внутриведомственным процессам в министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области (далее – Перечень) формируется в целях внедрения принципов и стандартов клиентоцентричности в сфере государственного управления в министерстве промышленности, торговли и развития предпринимательства в Новосибирской области (далее – Минпромторг НСО), оптимизации межведомственных и внутриведомственных процессов (далее – процессы) в Минпромторге НСО и улучшения их ключевых показателей эффективности.

2. Методология формирования Перечня в виде основных точек взаимодействия с внешними и внутренними клиентами по межведомственным и внутриведомственным процессам в Минпромторге НСО разработана на основании методических рекомендаций по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом и разработке порядка по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия (далее – методические рекомендации), подготовленных Автономной некоммерческой организацией «Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации» (далее - Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации).

3. Перечень имеет следующую структуру:

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

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

3) наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса, определенного Минпромторгом НСО самостоятельно;

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

5) осуществляемое взаимодействие с клиентом – указываются действия Минпромторга НСО в отношении внешнего и (или) внутреннего клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия;

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

**II. Порядок формирования Перечня**

4. Перечень формируется на основе методических рекомендаций и типового шаблона перечня точек взаимодействия, подготовленных Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации.

5. В Перечень включаются точки взаимодействия по межведомственным и внутриведомственным процессам в Минпромторге НСО (далее – процесс): предоставление мер государственной поддержки, предоставление государственных услуг, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов, обеспечение доступа к информации о деятельности Минпромторга НСО, организация отношений с внутренним клиентом.

6. При формировании Перечня определение точек взаимодействия в рамках каждого направления деятельности Минпромторга НСО осуществляется по каждому процессу – мере государственной поддержке, предоставляемой государственной 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).

7. Ответственным за формирование Перечня определяется заместитель министра промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Минпромторге НСО.

**III. Место размещения Перечня**

8. Перечень размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Минпромторга НСО <http://minrpp.nso.ru> (далее – официальный сайт Минпромторга НСО) в разделе «Документы». При внесении изменений в Перечень актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте Минпромторга НСО не позднее 5 рабочих дней с момента внесения изменений.

**IV. Порядок внесения изменений**

9. В случае необходимости в Перечень вносятся изменения. В рамках изменений Перечня проводятся исключение, добавление или изменение строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне).

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

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

1) руководитель структурного подразделения Минпромторга НСО, ответственного за процесс;

2) заместитель министра промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области, курирующий процесс;

3) заместитель министра промышленности, торговли и развития предпринимательства Новосибирской области, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Минпромторге НСО.