



МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИКИ, ТОРГОВЛИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ

ПРИКАЗ

от 31.07.2024

№ 197 -П

г. Саранск

О некоторых мерах по
реализации Плана мероприятий
(«дорожной карты») по
внедрению Стандартов
клиентоцентричности в
Министерстве экономики,
торговли и предпринимательства
Республики Мордовия

В целях реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р, **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемые:

Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг «Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции (за исключением лицензирования розничной продажи вина, игристого вина (шампанского), осуществляемой сельскохозяйственными товаропроизводителями)», «Лицензирование заготовки, хранения, переработки и реализации лома черных металлов, цветных металлов»;

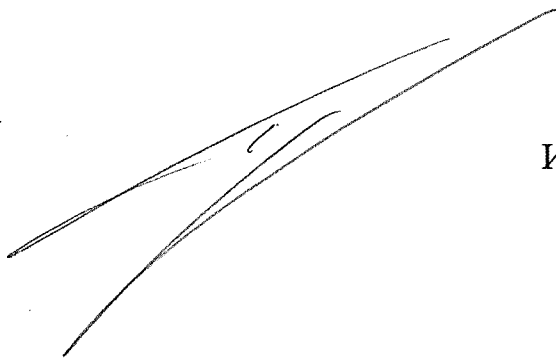
Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции и федерального государственного лицензионного контроля (надзора) за деятельностью по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных и цветных металлов;

Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления меры государственной поддержки «Предоставление субсидий организациям, осуществляющим переработку ячменя, на возмещение части затрат, связанных с производством пищевых продуктов, включая напитки, на территории Республики Мордовия».

2. Отделу информатизации в течение трех рабочих дней со дня подписания настоящего приказа обеспечить его размещение на официальном сайте Министерства экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия и на странице Министерства экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия на официальном портале органов государственной власти Республики Мордовия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр экономики,
торговли и предпринимательства
Республики Мордовия



И.А. Горин

УТВЕРЖДЕН
приказом Министра экономики,
торговли и предпринимательства
Республики Мордовия
от 31.07.2024 № 297-П

Порядок взаимодействия с клиентом
в рамках предоставления государственных услуг: «Лицензирование
розничной продажи алкогольной продукции (за исключением
лицензирования розничной продажи вина, игристого вина (шампанского),
осуществляемой сельскохозяйственными товаропроизводителями)»,
«Лицензирование заготовки, хранения, переработки и реализации лома
черных металлов, цветных металлов»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственных услуг: «Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции (за исключением лицензирования розничной продажи вина, игристого вина (шампанского), осуществляемой сельскохозяйственными товаропроизводителями)», «Лицензирование заготовки, хранения, переработки и реализации лома черных металлов, цветных металлов» (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия (далее – Министерство) по организации и получению обратной связи от лицензиатов (соискателей лицензий) (далее – клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления государственных услуг: «Лицензирование розничной продажи алкогольной продукции (за исключением лицензирования розничной продажи вина, игристого вина (шампанского), осуществляемой сельскохозяйственными товаропроизводителями)», «Лицензирование заготовки, хранения, переработки и реализации лома черных металлов, цветных металлов» (далее – государственные услуги), а также использования сервисов.

1.2. Порядок разработан во исполнение пункта 3.1.4 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р.

1.3. При реализации Порядка применяются следующие принципы:
обеспечение создания комфортных условий для реализации клиентом потребностей;

интересы клиента – основа проектирования новых и реинжиниринга существующих процессов предоставления государственных услуг;

обеспечение беспрепятственного доступа к взаимодействию с Министерством при осуществлении полномочия по предоставлению государственных услуг вне зависимости от места нахождения клиента;

простота и понятность осуществления полномочия по предоставлению государственных услуг;

удобство, скорость, простота, минимизация затрат клиента при решении его потребностей;

комфортная среда, высокая культура взаимодействия, понимание потребностей клиента, действия в соответствии с потребностями клиента;

рассмотрение вопросов с ориентацией на предусмотренный нормативными правовыми актами результат, содействие клиенту в достижении результата;

открытость и вовлеченность, информирование клиента по единому стандарту, обеспечение прозрачности при осуществлении полномочия по предоставлению государственных услуг;

профессиональный подход к взаимодействию с клиентом на основе обладания специалистами Министерства необходимыми компетенциями, опытом в решении соответствующих задач;

последовательность в принятии решений и осуществлении действий (аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно, изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений);

достоверность документов, материалов и информации, предоставляемых клиенту, обеспечение возможности их эффективного использования, отсутствие противоречий, ошибок, риска неправильного понимания и некорректной трактовки документов, материалов и информации клиентом;

непрерывное совершенствование и улучшение процессов предоставления государственных услуг на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи;

жалобы и обращения рассматриваются, как возможность улучшить работу Министерства;

ответственность специалистов Министерства перед клиентом за несоблюдение принципов при реализации Порядка.

2. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

Взаимодействие с клиентом осуществляется посредством точек взаимодействия, включенных в соответствующий перечень точек взаимодействия с клиентом, и предусматривает:

получение информации клиентом о порядке предоставления государственных услуг;

получение консультации клиентом по вопросам предоставления государственных услуг;

получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления и результате предоставления государственных услуг;

получение клиентом информации о порядке обжалования решений об отказе в предоставлении государственных услуг;

предоставление клиентом обратной связи.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

3.1. Ответ Министерства при письменном взаимодействии излагается в доступной, понятной и легкой для восприятия клиентом форме.

3.2. Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в Министерство, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

избегать формализма;

исключать наличие орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко применяемых в повседневной жизни или требующих специальных знаний;

разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

использовать примеры при объяснении сложных для восприятия процессов;

применять один и тот же термин для описания одинаковых предметов, явлений, процессов по всему тексту;

избегать использования сложных стилистических конструкций;

выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;

акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

использовать короткие и лаконичные предложения;

выстраивать предложения в положительном ключе, избегать отрицательных оборотов.

3.3. При ответе на телефонный звонок сообщается наименование органа, в который поступил звонок, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Общие требования к взаимодействию с клиентом при ответе на телефонный звонок включают: вежливость; умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи; умение объяснять так, чтобы информация стала понятна; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности клиента.

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту Министерства, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

3.4. Личный прием граждан ведется уполномоченными сотрудниками по месту нахождения Министерства.

В случае, если во время приема клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы Министерства.

В случае, если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

3.5. Клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления государственных услуг должностными лицами Министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Порядок получения обратной связи

4.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления государственных услуг в целях повышения уровня клиентоцентричности.

4.2. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта Министерства (<https://mineco.e-mordovia.ru>);

почтовой/телефонной связи, личного приема, электронной почты Министерства;

Единого портала государственных и муниципальных услуг.

4.3. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в рамках предоставления государственных услуг могут проводиться онлайн-опросы клиентов.

4.4. Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

4.5. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов клиентов. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.6. Результаты сбора обратной связи подлежат регулярному (не реже 1 раза в год) анализу.

5. Заключительные положения

5.1. Ответственное структурное подразделение, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением требований Порядка – отдел регулирования алкогольного рынка и лицензирования.

УТВЕРЖДЕН
приказом Министра экономики,
торговли и предпринимательства
Республики Мордовия
от 31.07.2024 № 294-П

Порядок взаимодействия с клиентом
в рамках осуществления регионального государственного контроля
(надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей
продукции и федерального государственного лицензионного контроля
(надзора) за деятельностью по заготовке, хранению, переработке и
реализации лома черных и цветных металлов

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции и федерального государственного лицензионного контроля (надзора) за деятельностью по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных и цветных металлов (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия (далее – Министерство) по организации и получению обратной связи от контролируемых лиц (далее – клиенты) об уровне удовлетворенности процессом осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции и федерального государственного лицензионного контроля (надзора) за деятельностью по заготовке, хранению, переработке и реализации лома черных и цветных металлов (далее – государственный контроль), а также использования сервисов.

1.2. Порядок разработан во исполнение пункта 3.3.4 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р.

1.3. При реализации Порядка применяются следующие принципы:
обеспечение создания комфортных условий для реализации клиентом потребностей;

интересы клиента – основа проектирования новых и реинжиниринга существующих процессов государственного контроля;

обеспечение беспрепятственного доступа к взаимодействию с Министерством при осуществлении полномочия по государственному контролю вне зависимости от места нахождения клиента;

простота и понятность осуществления полномочия по государственному контролю;

удобство, скорость, простота, минимизация затрат клиента при решении его потребностей;

комфортная среда, высокая культура взаимодействия, понимание потребностей клиента, действия в соответствии с потребностями клиента;

рассмотрение вопросов с ориентацией на предусмотренный нормативными правовыми актами результат, содействие клиенту в достижении результата;

открытость и вовлеченность, информирование клиента по единому стандарту, обеспечение прозрачности при осуществлении полномочия по государственному контролю;

профессиональный подход к взаимодействию с клиентом на основе обладания специалистами Министерства необходимыми компетенциями, опытом в решении соответствующих задач;

последовательность в принятии решений и осуществлении действий (аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно, изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений);

достоверность документов, материалов и информации, предоставляемых клиенту, обеспечение возможности их эффективного использования, отсутствие противоречий, ошибок, риска неправильного понимания и некорректной трактовки документов, материалов и информации клиентом;

непрерывное совершенствование и улучшение процессов государственного контроля на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи;

жалобы и обращения рассматриваются, как возможность улучшить работу Министерства;

ответственность специалистов Министерства перед клиентом за несоблюдение принципов при реализации Порядка.

2. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

Взаимодействие с клиентом осуществляется посредством точек взаимодействия, включенных в соответствующий перечень точек взаимодействия с клиентом, и предусматривает:

получение клиентом информации по вопросам, связанным с организацией и осуществлением государственного контроля, в том числе с:

а) порядком проведения контрольных (надзорных) мероприятий;

б) периодичностью проведения контрольных (надзорных) мероприятий;

в) порядком принятия решений по итогам контрольных (надзорных) мероприятий;

г) порядком обжалования решений контрольного (надзорного) органа;

получение клиентом ответов на вопросы, систематизацию Министерством часто задаваемых вопросов;

предоставление клиентом обратной связи;
получение клиентом результата, ответа, разъяснения.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

3.1. Ответ Министерства при письменном взаимодействии излагается в доступной, понятной и легкой для восприятия клиентом форме.

3.2. Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в Министерство, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

избегать формализма;

исключать наличие орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко применяемых в повседневной жизни или требующих специальных знаний;

разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;

использовать примеры при объяснении сложных для восприятия процессов;

применять один и тот же термин для описания одинаковых предметов, явлений, процессов по всему тексту;

избегать использования сложных стилистических конструкций;

выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;

акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;

использовать короткие и лаконичные предложения;

выстраивать предложения в положительном ключе, избегать отрицательных оборотов.

3.3. При ответе на телефонный звонок сообщается наименование органа, в который поступил звонок, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Общие требования к взаимодействию с клиентом при ответе на телефонный звонок включают: вежливость; умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи; умение объяснять так, чтобы информация стала понятна; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности клиента.

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту Министерства, располагающему необходимой информацией, либо

обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

3.4. Личный прием граждан ведется уполномоченными сотрудниками по месту нахождения Министерства.

В случае, если во время приема клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы Министерства.

В случае, если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

3.5. Клиент вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе осуществления государственного контроля должностными лицами Министерства, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Порядок получения обратной связи

4.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам государственного контроля в целях повышения уровня клиентоцентричности.

4.2. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта Министерства (<https://mineco.e-mordovia.ru>);

почтовой/телефонной связи, личного приема, электронной почты Министерства;

Единого портала государственных и муниципальных услуг.

4.3. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в рамках осуществления государственного контроля могут проводиться онлайн-опросы клиентов.

4.4. Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

4.5. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов клиентов. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.6. Результаты сбора обратной связи подлежат регулярному (не реже 1 раза в год) анализу.

5. Заключительные положения

5.1. Ответственное структурное подразделение, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением требований Порядка – отдел регулирования алкогольного рынка и лицензирования.

УТВЕРЖДЕН
приказом Министра экономики,
торговли и предпринимательства
Республики Мордовия
от 31.07.2024 № 297-П

Порядок взаимодействия с клиентом
в рамках предоставления меры государственной поддержки
«Предоставление субсидий организациям, осуществляющим переработку
ячменя, на возмещение части затрат, связанных с производством пищевых
продуктов, включая напитки, на территории Республики Мордовия»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок взаимодействия с клиентом в рамках предоставления меры государственной поддержки «Предоставление субсидий организациям, осуществляющим переработку ячменя, на возмещение части затрат, связанных с производством пищевых продуктов, включая напитки, на территории Республики Мордовия» (далее – Порядок) разработан в целях регламентации деятельности Министерства экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия (далее – Министерство) по организации и получению обратной связи от участников отбора, получателей субсидии (далее – клиенты) об уровне удовлетворенности процессом предоставления меры государственной поддержки «Предоставление субсидий организациям, осуществляющим переработку ячменя, на возмещение части затрат, связанных с производством пищевых продуктов, включая напитки, на территории Республики Мордовия» (далее – мера государственной поддержки), а также использования сервисов.

1.2. Порядок разработан во исполнение пункта 3.2.4 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Министерстве экономики, торговли и предпринимательства Республики Мордовия, утвержденного распоряжением Правительства Республики Мордовия от 28 сентября 2023 г. № 667-р.

1.3. При реализации Порядка применяются следующие принципы:
обеспечение создания комфортных условий для реализации клиентом потребностей;

интересы клиента – основа проектирования новых и реинжиниринга существующих процессов предоставления меры государственной поддержки;

обеспечение беспрепятственного доступа к взаимодействию с Министерством при осуществлении полномочия по предоставлению меры государственной поддержки вне зависимости от места нахождения клиента;

простота и понятность осуществления полномочия по предоставлению меры государственной поддержки;

удобство, скорость, простота, минимизация затрат клиента при решении его потребностей;

комфортная среда, высокая культура взаимодействия, понимание потребностей клиента, действия в соответствии с потребностями клиента;

рассмотрение вопросов с ориентацией на предусмотренный нормативными правовыми актами результат, содействие клиенту в достижении результата;

открытость и вовлеченность, информирование клиента по единому стандарту, обеспечение прозрачности при осуществлении полномочия по предоставлению меры государственной поддержки;

профессиональный подход к взаимодействию с клиентом на основе обладания специалистами Министерства необходимыми компетенциями, опытом в решении соответствующих задач;

последовательность в принятии решений и осуществлении действий (аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно, изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений);

достоверность документов, материалов и информации, предоставляемых клиенту, обеспечение возможности их эффективного использования, отсутствие противоречий, ошибок, риска неправильного понимания и некорректной трактовки документов, материалов и информации клиентом;

непрерывное совершенствование и улучшение процессов предоставления меры государственной поддержки на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи;

жалобы и обращения рассматриваются, как возможность улучшить работу Министерства;

ответственность специалистов Министерства перед клиентом за несоблюдение принципов при реализации Порядка.

2. Техничко-организационное обеспечение и инфраструктура точек взаимодействия с клиентами

Взаимодействие с клиентом осуществляется посредством точек взаимодействия, включенных в соответствующий перечень точек взаимодействия с клиентом, и предусматривает:

получение информации клиентом о порядке предоставления меры государственной поддержки;

получение консультации клиентом по вопросам предоставления меры государственной поддержки;

получение клиентом информации о ходе рассмотрения заявления и результате предоставления меры государственной поддержки;

предоставление клиентом обратной связи.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентом и применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

3.1. Ответ Министерства при письменном взаимодействии излагается в доступной, понятной и легкой для восприятия клиентом форме.

3.2. Рассмотрение, подготовка и направление ответов на обращения, поступившие в Министерство, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

- избегать формализма;
- исключать наличие орфографических, пунктуационных, стилистических, фактических ошибок, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;
- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко применяемых в повседневной жизни или требующих специальных знаний;
- разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа;
- использовать примеры при объяснении сложных для восприятия процессов;
- применять один и тот же термин для описания одинаковых предметов, явлений, процессов по всему тексту;
- избегать использования сложных стилистических конструкций;
- выстраивать структуру ответа логично и последовательно, группируя тематические блоки;
- акцентировать внимание на целевую информацию в сообщении;
- использовать короткие и лаконичные предложения;
- выстраивать предложения в положительном ключе, избегать отрицательных оборотов.

3.3. При ответе на телефонный звонок сообщается наименование органа, в который поступил звонок, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Общие требования к взаимодействию с клиентом при ответе на телефонный звонок включают: вежливость; умение слышать собеседника, учитывая его манеру речи; умение объяснять так, чтобы информация стала понятна; принимать эмоции клиента, но при этом фокусироваться на конструктивности; учитывать особенности клиента.

Время разговора, как правило, не должно превышать 10 минут.

Если сотрудник, принявший звонок, не располагает соответствующей информацией, необходимой для ответа на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) специалисту Министерства, располагающему необходимой информацией, либо обратившемуся лицу должны быть предоставлены сведения о способе получения такой информации.

3.4. Личный прием граждан ведется уполномоченными сотрудниками по месту нахождения Министерства.

В случае, если во время приема клиентов решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие отделы Министерства.

В случае, если поставленные клиентом во время приема вопросы не входят в компетенцию Министерства, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

4. Порядок получения обратной связи

4.1. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления меры государственной поддержки в целях повышения уровня клиентоцентричности.

4.2. Система обратной связи и включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Министерство посредством:

обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта Министерства (<https://mineco.e-mordovia.ru>);

почтовой/телефонной связи, личного приема, электронной почты Министерства.

4.3. Для получения информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в рамках предоставления меры государственной поддержки могут проводиться онлайн-опросы клиентов.

4.4. Опросы клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

4.5. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов клиентов. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.6. Результаты сбора обратной связи подлежат регулярному (не реже 1 раза в год) анализу.

5. Заключительные положения

5.1. Ответственное структурное подразделение, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением требований Порядка – отдел регулирования алкогольного рынка и лицензирования.