

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель руководителя Федерального
агентства по делам молодежи



П.В. Абрамов

от «31» августа 2023 г.

**Порядок
по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия
при предоставлении мер государственной поддержки в рамках проведения
ежегодного Всероссийского конкурса программ комплексного развития
молодежной политики в субъектах Российской Федерации «Регион
для молодых», проводимого Федеральным агентством по делам молодежи**

**1. Общие положения:
принципы, цели взаимодействия с клиентами**

1.1. Настоящий Порядок по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при предоставлении мер государственной поддержки в Федеральном агентстве по делам молодежи (далее – Порядок) разработан в целях определения стандартов по работе с региональными органами власти субъектов Российской Федерации по вопросам проведения Всероссийского конкурса программ комплексного развития молодежной политики в субъектах Российской Федерации «Регион для молодых» (далее – конкурс) на получение субсидии на реализацию программ комплексного развития молодежной политики в субъектах Российской Федерации «Регион для молодых» по итогам проведения конкурса (далее – Субсидия), а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах.

1.2. Клиент (внешний клиент) – субъект Российской Федерации, изъявивший желание на участие в конкурсе, а также участник или победитель конкурса.

1.3. Обращение клиента – направленное в федеральный орган исполнительной власти в лице Федерального агентства по делам молодежи

(далее – Росмолодежь) в письменной форме, а также устное обращение клиента.

1.4. Работа с обращениями осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.5. Организация конкурса проводится в соответствии с Положением о проведении конкурса, которое утверждается ежегодно приказом Федерального агентства по делам молодежи (далее – Положение о проведении конкурса).

1.6. Основными принципами настоящего Порядка являются:

Доступность – каждый имеет равный доступ к услугам и функциям с учетом индивидуальных потребностей и особенностей конкретного клиента;

Открытость – взаимодействие с клиентом в открытом диалоге, обратная связь и понимание потребности клиента;

Прозрачность – информация предоставляется в простой и понятной форме, принятые решения и достигнутые результаты доступно объясняются. Данные, на основании которых приняты решения, публикуются;

Реагирование – обеспечение своевременного предоставления обратной связи на обращения клиентов, а также обоснование причин, по которым то или иное обращение не может быть рассмотрено или подлежит переадресации;

Понятность – представление ответов на обращения в форме, обеспечивающей простое и доступное восприятие информации;

Удовлетворенность – с учетом применения новых технологий упрощение процесса взаимодействия с клиентом и сокращение времени на исполнение обращений.

1.7. Целью разработки Порядка является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Росмолодежь власти при взаимодействии с клиентами.

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

2.1. Информирование о мере поддержки:

- размещение Положения о проведении конкурса на официальном сайте Росмолодежи (fadm.gov.ru);
- консультации клиентов по телефону: (499) 967-86-70 (доб. 2030);
- консультации клиентов в группе в социальных сетях;
- консультации клиентов по адресу электронной почты Росмолодежи (op@fadm.gov.ru);
- при личном обращении в Росмолодежь по адресу: Российская Федерация, г. Москва, Большой Трехсвятительский переулок, д. 2/1 стр. 2.

2.2. Организация направления заявки (заявления) на получение меры государственной поддержки – предоставление заявки по форме, установленной Положением о проведении конкурса, осуществляется по почтовому адресу Росмолодежи: Российская Федерация, 109028, г. Москва, Большой Трехсвятительский переулок, д. 2/1, стр. 2.

2.3. Прием заявок на получение меры государственной поддержки осуществляется не менее чем в течение 30 дней с даты объявления о конкурсе.

2.4. Запрос на получение документов (сведений), необходимых для предоставления мер государственной поддержки, в порядке межведомственного взаимодействия – направление запросов клиентов в группу в социальных сетях, созданную Росмолодежью, с получателями Субсидий для ускорения обработки запросов и по электронной почте Росмолодежи (op@fadm.gov.ru).

2.5. Рассмотрение заявок на получение меры государственной поддержки осуществляется в соответствии с Положением о проведении конкурса:

1-й этап: подача заявок высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации;

2-й этап: первичное рассмотрение поступивших заявок на соответствие формальным требованиям порядка подачи заявок, предусмотренным Положением о конкурсе;

3-й этап: заочный этап оценки заявок экспертами конкурса;

4-й этап: очный этап оценки заявок;

5-й этап: подведение итогов конкурса экспертной комиссией, определение Победителей.

2.6. Принятие решения о результате рассмотрения заявки осуществляется Росмолодежью на основании протокола экспертной комиссии.

2.7. Предоставление мер государственной поддержки – формирование и заключение соглашения о предоставлении субсидии из федерального бюджета бюджету субъекта Российской Федерации на реализацию федерального проекта «Развитие системы поддержки молодежи («Молодежь России»))» национального проекта «Образование» в рамках государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» в государственной интегрированной информационной системе управления общественными финансами «Электронный бюджет» (далее – ГИИС «Электронный бюджет») осуществляет планово-экономический отдел Финансово-экономического управления Росмолодежи совместно с отделом организации и сопровождения форумной кампании Управления регионального взаимодействия Росмолодежи.

2.8. Предоставление мер государственной поддержки – проверка и утверждение отчетов о достижении значений результатов использования Субсидии и обязательствах, принятых в целях их достижения, и отчетов о расходах, в целях софинансирования которых предоставляется Субсидия, осуществляется отделом организации и сопровождения форумной кампании Управления регионального взаимодействия Росмолодежи.

2.9. Досудебное обжалование решений и действий (бездействий) Росмолодежи предоставляющего меру поддержки и его должностных лиц, а также обработку обращений субъектов Российской Федерации осуществляет Росмолодежь.

3. Общие требования к взаимодействию с клиентами

3.1. Основная задача – предоставить клиенту информацию в понятных формулировках, с четким обоснованием, позволяющим клиенту согласиться с результатом рассмотрения обращения.

3.2. Ответы на обращения клиентов оформляются на официальных бланках Росмолодежи.

3.3. Недопустимо наличие в ответе на обращение орфографических, стилистических и пунктуационных ошибок.

3.4. Если в обращении или запросе отсутствует информация, необходимая для подготовки мотивированного и достоверного ответа, дополнительные сведения уточняются у клиента в рабочем порядке.

3.5. Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки четко, последовательно, кратко, простыми словами и исключая специальные термины и иностранные слова.

3.6. В период подготовки заявлений клиент вправе получать консультации по телефону (495) 668-80-08 (доб. 2030) о порядке разработки заявления и сопутствующих документов. Также в период подготовки заявления сотрудник Росмолодежи проводит методический семинар для клиентов по правилам оформления заявления.

3.7. Информация о клиентах, допущенных к конкурсу, размещается на официальном сайте Росмолодежи не позднее дня, следующего за окончанием первого этапа конкурса.

3.8. Информация о клиентах, допущенных к третьему этапу конкурса, доводится посредством телефонной связи до клиентов не позднее чем за 24 часа до начала очного этапа.

3.9. Дата и время очной защиты должны быть составлены с учетом часовых поясов клиентов.

3.10. Сотрудник Росмолодежи подготавливает методические рекомендации по составлению презентации программы комплексного развития

клиента и направляет методические рекомендации в группы в социальных сетях не менее чем за 48 часов до начала очного этапа.

4. Применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты

4.1. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта Росмолодежи (fadm.gov.ru):

– получение информации о проведении конкурса (Положение о проведении конкурса);

– получение результатов конкурса.

4.2. Взаимодействие с клиентом посредством ГИИС «Электронный бюджет» (<https://ssl.budgetplan.minfin.ru>):

– формирование и подписание соглашения о предоставлении субсидии из федерального бюджета бюджету субъекта Российской Федерации на реализацию федерального проекта «Развитие системы поддержки молодежи («Молодежь России»)» национального проекта «Образование» в рамках государственной программы Российской Федерации «Развитие образования»;

– утверждение отчетов о достижении значений результатов использования Субсидии и обязательствах, принятых в целях их достижения, и отчетов о расходах, в целях софинансирования которых предоставляется Субсидия.

4.3. Взаимодействие с клиентом посредством телефонной связи ((495) 668-80-08 (доб. 2030)).

5. Требования к организации обратной связи с клиентами.

5.1. Бланк письма, на котором исполнитель готовит ответ клиенту, содержит справочные данные Росмолодежи.

5.2. При подготовке ответа исполнитель на лицевой стороне последнего листа документа в левом нижнем углу указывает реквизит «Отметка об исполнителе», который включает фамилию, имя и отчество (полностью)

исполнителя документа, номер его телефона. Отметка об исполнителе может дополняться наименованием должности, структурного подразделения и электронным адресом исполнителя.

Например:

Иванов Иван Иванович,
Отдел по организации и сопровождению форумной
кампании Управления регионального взаимодействия
(495) 668-80-08 (0010), Ivanov@fadm.gov.ru

5.3. На документе, подготовленном группой исполнителей, указываются фамилия, имя и отчество основного исполнителя.

5.4. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения обращения клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону, указанному в ответе на обращение.

5.5. Звонки от клиентов принимаются в соответствии с графиком работы Росмолодежи.

5.6. При ответе на телефонный звонок сотрудники Росмолодежи:

– сообщают фамилию, имя и отчество должностного лица, принявшего телефонный звонок;

– подробно и в вежливой форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам.

5.7. Средняя продолжительность ответа на телефонный звонок не должна превышать 10 минут.

5.8. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

5.9. Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления мер поддержки.

5.10. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений клиента, направленных в ведомство посредством:

– обращения в Росмолодежь через раздел «Обратная связь» официального сайта ведомства (fadm.gov.ru);

– направления обращения по почтовому адресу Росмолодежи: Российская Федерация, 109028, г. Москва, Большой Трехсвятительский пер., д. 2/1, стр. 2;

– направления обращения по адресу электронной почты Росмолодежи (op@fadm.gov.ru).

5.11. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Росмолодежью в целом и в процессе получения меры государственной поддержки проводятся 2 этапа оценки:

– оценка уровня удовлетворенности получением меры государственной поддержки после подачи заявления о предоставлении меры государственной поддержки – анкета обратной связи направляется в электронной форме;

– оценка уровня удовлетворенности предоставляемой мерой государственной поддержки после ее получения – анкета обратной связи направляется в электронной форме.

6. Формы и сроки контроля

6.1. Контроль за настоящим Порядком осуществляется в целях взаимодействия в Росмолодежи с клиентом в рамках проведения конкурса.

6.2. В целях обеспечения своевременного исполнения обращений Росмолодежью проводится предупредительный контроль за исполнением обращений. Результаты предупредительного контроля еженедельно в виде напоминания направляются ответственным исполнителям.

6.3. По истечении недели Росмолодежь проводит проверку обращений (окончательный контроль) и направляет информацию о не исполненных в срок обращениях ответственным исполнителям.

6.4. Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня его регистрации и составляет не более 30 дней (если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации). В исключительных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 30 дней, при этом исполнитель в обязательном порядке уведомляет клиента о продлении срока рассмотрения его обращения.

6.5. В случае, если обращение не может быть исполнено в установленные сроки, начальник структурного подразделения (лицо, официально его замещающее), ответственного за его исполнение, обязан не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения подготовить ответ клиенту с информацией о ходе исполнения обращения и обоснованием о необходимости продления срока его исполнения.

6.6. Обращение считается исполненным только в том случае, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты в соответствии с законодательством необходимые меры и клиенту направлен ответ по существу.

6.7. Контроль за соблюдением требований настоящего Порядка осуществляет отдел по организации и сопровождению форумной кампании Управления регионального взаимодействия Росмолодежи.