

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель руководителя Федерального
агентства по делам молодежи



П.В. Абрамов

М.П.

от «24» июля 2023 г.

Правила взаимодействия с клиентом в рамках предоставления государственной услуги «Формирование и ведение Федерального реестра молодежных и детских объединений, пользующихся государственной поддержкой» в онлайн-формате

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют порядок осуществления взаимодействия Федерального агентства по делам молодежи (далее — Орган власти) в электронной форме с клиентами в соответствии с Ведомственным планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности Федерального агентства по делам молодежи (редакция 3), утвержденным заместителем руководителя Федерального агентства по делам молодежи от 26 мая 2023 г.

1.2. Правилами устанавливаются требования к взаимодействию государства с клиентами по направлению — предоставление услуги.

1.3. Для целей применения настоящих Правил используются следующие основные термины и определения:

— клиент — молодежные или детские общественные объединения, соответствующие требованиям Федерального закона от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений»;

— услуга — государственная услуга в значении Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

— удовлетворенность клиента — измеримое восприятие клиентом степени удовлетворения его потребностей.

1.4. Целью разработки Правил является установление руководящих принципов внедрения клиентоцентричного подхода в Органе власти при взаимодействии с клиентами.

1.5. Руководящие принципы. В соответствии со Стандартом «Государство для людей» (далее — Стандарт), Декларацией ценностей клиентоцентричного государства, утвержденными Протоколом заочного голосования членов проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. № 1, при реализации Правил применяются следующие принципы.

— клиент — в центре деятельности. Орган власти обеспечивает создание благоприятных и комфортных условий для реализации клиентом

потребности, интересы клиента являются основой при проектировании новых и реинжиниринге существующих услуг и сервисов;

– доступность. Обеспечение возможности беспрепятственного обращения за получением услуги и сервисов вне зависимости от места нахождения клиента. Простота и понятность последовательности процедур. Упрощение языка нормативно-правового регулирования с целью обеспечения понимания требований нормативных правовых актов без специального образования и практического опыта взаимодействия с Органом власти;

– удобство и скорость. Проблемы клиентов решаются просто, необременительно, с минимальными затратами времени;

– сервисная культура. Орган власти обеспечивает комфортную, дружелюбную среду и высокую культуру взаимодействия, обладает четким пониманием потребностей клиента и действует в соответствии с этими потребностями. Недопустимо совершение действий или бездействия, принятие решений, выражающихся в дискриминационном подходе к клиентам;

– результативность. Орган власти ориентируется не на формальное рассмотрение вопросов, а на предусмотренный законом положительный результат, для достижения которого клиенту оказывается необходимое содействие. Любое действие, влекущее отказ предоставления услуги, сопровождается исчерпывающими разъяснениями, позволяющими клиенту повторно обратиться в Орган власти для получения положительного результата;

– последовательность в принятии решений и осуществлении действий. Аналогичные ситуации и запросы решаются единообразно. Изменение подхода является системным, а не результатом случайности или субъективных предпочтений;

– открытость и вовлеченность. Информирование клиента о деятельности Органа власти по единому Стандарту. Внедрение онлайн-отслеживания прохождения заявления клиента для обеспечения прозрачности и возможности мониторинга клиентом процесса предоставления услуги (Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ));

– справедливость. Орган власти обеспечивает равный доступ к услуге, сервисам, а также обеспечивает их адресность. Профессиональный подход к взаимодействию с клиентом обеспечивается обладанием работниками Органа власти необходимой компетенцией, опытом, специализацией в решении соответствующих проблем. Обеспечиваются законность, обоснованность и беспристрастность решений в рамках осуществления процедур оценки соблюдения обязательных требований;

– достоверность. Документы и информация, предоставляемые клиенту, являются достоверными, полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивают возможность

их эффективного использования, не содержат противоречий и ошибок, исключают возможность их неправильного понимания клиентом;

– постоянное совершенствование. Административные процессы предоставления услуги и сервисов непрерывно улучшаются на основе результатов мониторинга и обратной связи. Жалобы и обращения рассматриваются как возможность улучшить работу Органа власти;

– ответственность. Орган власти и ее работники несут ответственность перед клиентом за несоблюдение принципов Правил. Клиент всегда может обжаловать любое действие (бездействие) Органа власти и ее работников при ненадлежащем качестве предоставления государственной услуги.

1.6. В результате достижения указанной цели ожидаются следующие эффекты:

1) удовлетворенность клиентов за счет обеспечения адресности взаимодействия с ним;

2) снижение издержек клиента при взаимодействии с Органом власти за счет применения цифровых и платформенных решений при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных функций;

3) повышение привлекательности Российской Федерации для жизни.

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

2.1. Взаимодействие с клиентом посредством официального сайта Органа власти (fadm.gov.ru):

– получение информации о способах предоставления государственной услуги в разделе «Главная» подразделе «Государственная услуга»;

– получение ответов на часто задаваемые вопросы в разделе «Главная» подразделе «Государственная услуга»;

– получение результата, ответа, разъяснения.

2.2. Взаимодействие с клиентом посредством ЕПГУ (gosuslugi.ru/16536):

– предоставление заявления, обращения, запроса документов;

– получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса документов;

– предоставление обратной связи;

– получение результата, ответа, разъяснения.

2.3. Взаимодействие посредством электронной почты клиента.

– предоставление обратной связи;

– получение результата, ответа, разъяснения.

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

3.1. Ответ Органа власти (включение клиента в Федеральный реестр молодежных и детских объединений, пользующихся государственной поддержкой; отказ во включении в Федеральный реестр молодежных и детских объединений, пользующихся государственной поддержкой; подтверждение соответствия молодежного или детского объединения требованиям пункта 2 статьи 4 Федерального закона от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений», исключение из Федерального реестра молодежных и детских объединений, внесение изменений в Федеральный реестр молодежных и детских объединений) при письменном взаимодействии изложен в доступной, понятной и легкой для восприятия форме с учетом профиля клиента. При подготовке ответов на обращения клиентов необходимо:

1) избегать формализма и канцелярита при выборе стиля изложения;

2) избегать орфографических, пунктуационных, стилистических фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;

3) минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования:

– разъяснять сложную терминологию доступным языком при невозможности ее исключения из ответа, давать определения;

– использовать примеры для объяснения сложных для восприятия процессов;

– использовать одно и то же слово для описания одинаковых предметов или процессов по всему тексту;

– избегать использования сложных стилистических конструкций;

4) 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, избегая отрицательных оборотов;

– избегать использования специальных символов, использовать легко читаемые шрифты без засечек;

– избегать использования курсива, подчеркиваний, разных типов написания, заглавных букв для написания целого слова и особого дизайна;

– избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

3.2. Примеры содержания уведомления об отказе во включении в Реестр.

1) В случае несоответствия молодежного или детского общественного объединения требованиям Федерального закона от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений» уведомление содержит следующее:

«В соответствии с представленным заявлением о включении в Федеральный реестр молодежных и детских объединений, пользующихся государственной поддержкой, и уставом «Клиента» объединение является местным отделением общественной организации, созданным и осуществляющим свою деятельность в пределах территории города «А», численность организации «Х» человек. В соответствии с уставом членами «Клиента» могут быть физические лица в возрасте от «Х» лет, максимальный возраст членов не установлен.

Таким образом, «Клиент» не является общероссийским молодежным общественным объединением или общероссийским детским общественным объединением и не соответствует требованиям статьи 4 Федерального закона от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений» в связи с чем «Клиенту» отказано в предоставлении услуги.»

2) В случае предоставления заявителем неполного комплекта документов (отсутствие одного из документов), необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пунктах 18-21 Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по делам молодежи государственной услуги по формированию и ведению Федерального реестра молодежных и детских объединений, пользующихся государственной поддержкой, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 января 2015 г. № 38, уведомление содержит следующее:

«По результатам проверки комплектности документов выявлено отсутствие (например) «письменного заявления о включении/исключении» молодежного и детского объединения, пользующегося государственной поддержкой, в/из реестра, подписанного руководителем постоянно действующего руководящего органа молодежного и детского объединения и оформленного по форме согласно приложению № 4 к Административному регламенту по предоставлению Федеральным агентством по делам молодежи государственной услуги по формированию и ведению Федерального реестра молодежных и детских объединений, пользующихся государственной поддержкой, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 января 2015 г. № 38.

Вместе с тем обращаем внимание, что в соответствии с пунктом 2, подпунктом 1 пункта 4 статьи 13 Федерального закона от 28 июня 1995 г. № 98-ФЗ «О государственной поддержке молодежных и детских общественных объединений» основанием для включения/исключения молодежного и детского объединения,

пользующегося государственной поддержкой, в/из реестра является письменное заявление молодежного или детского объединения.

Для получения услуги Вам необходимо повторно направить полный комплект документов на рассмотрение в адрес Федерального агентства по делам молодежи посредством ЕПГУ. При предоставлении полного пакета документов услуга будет оказана в течение 30-ти календарных дней. Федеральное агентство по делам молодежи будет Вас информировать о статусе обработки заявления.».

3.3. Обратная связь.

1) Система обратной связи предназначена для изучения отношения клиентов к действующим механизмам предоставления услуги в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2) Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ мнений клиентов, направленных в Орган власти посредством:

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

– направления обращения через ЕПГУ;

– участия в опросах через ЕПГУ;

3) Орган власти для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Органом власти в целом и в процессе получения государственной услуги проводит 2 этапа оценки:

– оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой после подачи заявления о предоставлении государственной услуги: анкета направляется на ЕПГУ;

– оценка уровня удовлетворенности предоставляемой услугой после ее получения: анкета направляется одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги на ЕПГУ либо на электронную почту клиента.

4. Заключительные положения

4.1. Ответственное структурное подразделение, уполномоченное на осуществление контроля за соблюдением требований Правил, — отдел по работе с детско-юношеской аудиторией Управления регионального взаимодействия Федерального агентства по делам молодежи.