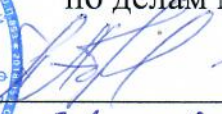




УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель руководителя  
Федерального агентства  
по делам молодежи

  
П.В. Абрамов  
от « 31 » августа 2023 г.

**Порядок  
по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия  
при отправке обращений, запросов и жалоб  
в Федеральном агентстве по делам молодежи**

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

1.1. Настоящий Порядок по взаимодействию с клиентом в точках взаимодействия при отправке обращений, запросов и жалоб в Федеральном агентстве по делам молодежи (далее – Порядок) разработан в целях сокращения количества повторных обращений, запросов и жалоб (далее – обращение) клиентов, а также повышения уровня удовлетворенности клиентов результатами рассмотрения их обращений и принятых по ним мерах.

1.2. Клиент (внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей.

1.3. Обращение клиента – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение клиента в государственный орган, орган местного самоуправления.

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. 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.

#### 1.6. Цели настоящего Порядка:

повышение эффективности рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях клиентов;

направление клиенту ответа на обращение в установленный законодательством Российской Федерации срок;

оценка эффективности деятельности Росмолодежи на основе мнения клиентов.

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

2.1. Ответ на обращение клиента дается с учетом требований федерального законодательства и права клиента на получение информации, непосредственно затрагивающей его права и свободы.

2.2. В зависимости от ситуации, описанной клиентом, ответ должен быть подготовлен так, чтобы клиент мог понять, что его вопрос:

уже решен;  
будет решен в определенные сроки;  
может быть решен, но точных сроков нет;  
не может быть решен.

### 2.3. Ответ на обращение клиента:

подписывают руководитель, заместители руководителя, начальники управлений;

подлежит регистрации в административном отделе Управления делами, государственной службы и правового обеспечения в системе электронного документооборота (далее – СЭД «Росмолодежь»);

направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. В случае получения обращения на портале «Госуслуги» через платформу обратной связи (ПОС) ответ клиенту направляется через ПОС.

2.4. Ответы с пометкой «Для служебного пользования» направляются клиентам заказным почтовым отправлением.

2.5. По просьбе клиента ответ на обращение может быть передан ему лично в здании Росмолодежи по адресу: г. Москва, Большой Трехсвятительский пер, д. 2/1, стр. 2.

2.6. Ответ на обращение клиент может получить на личном приеме в Росмолодежи.

2.7. Порядок личного приема регламентирован Положением об организации и проведении личного приема граждан в Федеральном агентстве по делам молодежи, утвержденным приказом Федерального агентства по делам молодежи от 11 июля 2023 г. № 261 (далее – Положение). Текст Положения размещен на официальном сайте Росмолодежи: [fadm.gov.ru](http://fadm.gov.ru).

## **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 официальном бланке 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 гражданина в рабочем порядке.

3.5. Ответ на обращение начинается с уважительного обращения к клиенту: «Уважаемый *Имя Отчество!*» (в случае, если в обращении указано полное имя и отчество клиента) либо «Уважаемый *Имя!*» (если клиент указал только имя).

3.6. В первом абзаце ответа излагается вопрос, который был рассмотрен, с указанием (по возможности) на орган власти или должностное лицо, в адрес которого гражданин направлял обращение, на которое дается ответ, например:

«Рассмотрев Ваше обращение по вопросу организации молодежной политики, поступившее в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, сообщаем.»

3.7. Текст ответа на обращение оформляется в формате деловой переписки, четко, последовательно, кратко, простыми словами, ориентируясь на клиента (возраст, образование), исключая специальные термины и иностранные слова.

3.8. Текст ответа желательно поместить на одной-двух страницах.

3.9. Ответ на обращение с согласия клиента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### **4. Применяемые для взаимодействия с клиентом инструменты**

4.1. При регистрации ответа на обращение в СЭД «Росмолодежь» устанавливается связь с входящим обращением, на которое дается ответ.

4.2. Ответы на обращения клиентов регистрируются в СЭД «Росмолодежь» отдельно от всей остальной переписки.

4.3. Типовой ответ клиенту направляется в следующих случаях:

- если обращение касается обжалования судебного решения;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если текст письменного обращения не позволяет определить его суть;
- если в обращении содержится вопрос, на который клиенту неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, адресаты таких обращений совпадают и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если ответ на поставленный в обращении вопрос, затрагивающий интересы неопределенного круга лиц, размещен на официальном сайте соответствующего органа;
- если ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну или иную охраняемую федеральным законом тайну.

## **5. Специфика взаимодействия с отдельными клиентами**

5.1. Основная категория клиентов, которая обращается в Росмолодежь, – люди в возрасте от 14 до 35 лет.

5.2. Лица с ограниченными возможностями здоровья имеют право на личный прием руководителем и другими должностными лицами Росмолодежи без очереди.

5.3. Оснащение здания Росмолодежи подъемными платформами дает возможность беспрепятственно посещать Росмолодежь лицам с ограниченными возможностями здоровья и маломобильным клиентам.

5.4. Клиенты с хроническими проблемами со здоровьем, ограниченно или временно нетрудоспособные вправе передать обращение или запрос в Росмолодежь через законных представителей и третьих лиц, при этом доверенность на передачу обращения не требуется.

5.5. Клиенты с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также с низким уровнем знания русского языка вправе написать обращение или запрос при посещении совместно с сотрудником Росмолодежи, в компетенцию которого входит прием обращений.

## **6. Требования к организации обратной связи с клиентами**

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

6.2. 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:

Чешева Алена Анатольевна,  
административный отдел  
Управления делами, государственной  
службы и правового обеспечения, консультант  
(495) 668-80-08 (2030), AChesheva@fadm.gov.ru

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

6.4. В случае возникновения вопросов по результатам рассмотрения обращения клиент вправе обратиться к исполнителю документа по телефону или по адресу электронной почты, указанным в ответе на обращение.

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

6.6. При ответе на телефонный звонок сотрудники Росмолодежи:

- сообщают название федерального органа исполнительной власти, в который позвонил клиент, а также фамилию, имя и отчество должностного лица, принявшего телефонный звонок;
- подробно и в вежливой форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам.

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

6.8. 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.

6.9. Система обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам подготовки и отправки ответов на обращения в целях повышения уровня клиентоцентричности.

6.10. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством:

- обращения в Росмолодежь через раздел «Обратная связь» официального сайта ведомства ([fadm.gov.ru](http://fadm.gov.ru));
- направления обращения по почтовому адресу: 109028, г. Москва, Большой Трехсвятительский пер., д. 2/1, стр. 2;
- направления обращения по адресу электронной почты ([op@fadm.gov.ru](mailto:op@fadm.gov.ru));
- прямого обращения в Росмолодежь на личном приеме;
- направления обращения через единое окно цифровой обратной связи на базе портала «Госуслуги»;
- направления обращения через сообщение в официальной группе Росмолодежи в социальной сети «ВКонтакте» ([vk.com/rosmolodez](http://vk.com/rosmolodez));

- участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на официальном сайте Росмолодежи;
- участия в опросах через раздел «Опросы» в федеральной государственной автоматизированной системе «Молодежь России» (myrosmol.ru);
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах ведомства в социальных сетях;
- участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам;
- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования ведомства;
- обращения на горячую линию «Росмолодежь объясняет» по телефону (800) 333-77-37.

6.11. В целях анализа обращений клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений Управление делами, государственной службы и правового обеспечения разрабатывает новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

6.12. Анализ обратной связи проводится по объективным метрикам:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи, с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);
- количество обращений по группам (в соответствии с разработанным классификатором);
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);



– количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

## **7. Формы и сроки контроля**

7.1. Контроль за исполнением обращений клиентов в Росмолодежи осуществляется централизованно в два этапа: предупредительный и окончательный.

7.2. В целях обеспечения своевременного исполнения обращений административным отделом Управления делами, государственной службы и правового обеспечения проводится предупредительный контроль. В ходе предупредительного контроля выявляются обращения граждан, подлежащие исполнению на предстоящую неделю. Результаты предупредительного контроля еженедельно в виде напоминания направляются ответственным исполнителям.

7.3. По истечении недели административный отдел Управления делами, государственной службы и правового обеспечения проводит проверку обращений (окончательный контроль), срок исполнения которых истёк на текущую дату, и направляет информацию о не исполненных в срок обращениях ответственным исполнителям. Результаты окончательного контроля по обращениям с истекшими сроками исполнения докладываются руководителю (лицу, исполняющему его обязанности).

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. Работники Росмолодежи, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях, или исполнители по документу оперативно вносят в СЭД «Росмолодежь» информацию о ходе и результатах исполнения обращений.

7.7. В случае, если обращение клиента содержит вопросы, не входящие в компетенцию Росмолодежи, обращение в течение семи дней со дня регистрации (если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации) направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с обязательным уведомлением клиента, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7.8. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и такое обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается клиенту, направившему обращение.

7.9. 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.

7.10. Решение об исполнении документа (поручения) принимает должностное лицо, поставившее документ (поручение) на контроль, с обязательным внесением информации в СЭД «Росмолодежь».

7.11. Обращения, не снятые с контроля и не продленные в установленном порядке, считаются неисполненными.

7.12. Направление запроса по обращению или промежуточного ответа автору обращения не может служить основанием для признания документа исполненным.

7.13. Контроль за соблюдением требований настоящего Порядка осуществляет административный отдел Управления делами, государственной службы и правового обеспечения.