



**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ
ВНУТРИГОРОДСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
(Местная Администрация ВМО МО Аптекарский остров)**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ 16/2

24.04.2026

Об утверждении Порядка взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления услуг

В рамках организации взаимодействия сотрудников Местной Администрации внутригородского муниципального образования города федерального значения Санкт-Петербурга муниципального округа Аптекарский остров с клиентами (заявителями) при предоставлении услуг

1. Утвердить Порядок взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления услуг Местной Администрации внутригородского муниципального образования города федерального значения Санкт-Петербурга муниципального округа Аптекарский остров с клиентами (заявителями) при предоставлении услуг в соответствии с приложением № 1 к настоящему распоряжению.
2. Возложить ответственность за ведение Порядка, указанного в п. 1 настоящего распоряжения на главного специалиста сектора по опеке и попечительству Ю.А. Полтарак.
3. Главному специалисту Е.П. Мишариной ознакомить Ю.А. Полтарак с настоящим распоряжением под личную роспись.
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Глава Местной Администрации

А.А. Мартыненко

Приложение № 1

УТВЕРЖДАЮ

Глава Местной администрации внутригородского
муниципального образования города федерального
значения Санкт-Петербурга муниципального округа
Аптекарский остров

26 апреля 2026 г.

ПОРЯДОК

**взаимодействия с внешним клиентом в рамках предоставления услуг
Местной администрации внутригородского муниципального образования города
федерального значения Санкт-Петербурга муниципального округа Аптекарский
остров**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью организации взаимодействия сотрудников Местной администрации внутригородского муниципального образования города федерального значения Санкт-Петербурга муниципального округа Аптекарский остров (далее – МА МО) с клиентами (заявителями) при предоставлении услуг.

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях реализации федерального проекта «Государство для людей» и обеспечения внедрения принципов стандартов клиентоцентричности в деятельность МА МО.

1.3. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

Инструменты обратной связи – средства и методы, позволяющие выявить отношение клиентов (заявителей) к порядку предоставления услуг и взаимодействию с сотрудниками МА МО.

Клиент (внешний клиент) – физическое лицо, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, взаимодействующее с МА МО самостоятельно или через уполномоченного представителя.

Ключевые точки взаимодействия – цифровые и нецифровые каналы посредством которых осуществляется взаимодействие МА МО с клиентами.

1.4. Основными точками взаимодействия сотрудников с клиентами (заявителями) являются:

- Цифровые точки
 - официальный сайт МА МО <http://msapt-ostrov.ru>
 - официальная страница МА МО в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/wall-223809207>;
 - электронная почта МА МО matob1@yandex.ru;
 - федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru/>; далее – ЕПГУ);
 - портал «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (<http://gu.spb.ru>, далее – РПГУ);
 - платформа обратной связи ЕПГУ (далее – ПОС).
- Офлайн точки:
 - справочный телефон МА МО 702-12-02;
 - почта России;

- личное обращение на прием к специалистам МА МО.

1.5. Целями взаимодействия сотрудников с клиентами(заявителями) в основных точках взаимодействия являются:

- предоставление актуальной информации клиентам (заявителям) по вопросам предоставления услуг;
- прием от клиентов (заявителей) документов, необходимых для предоставления услуг;
- оказание консультативной помощи клиентам (заявителям) в процессе предоставления услуг;
- уведомление клиентов (заявителей) о ходе предоставления услуг;
- выдача клиентам (заявителям) результатов предоставления услуг;
- сбор обратной связи от клиентов (заявителей) об удовлетворенности процессами предоставления услуг.

1.6. Преимущественными каналами взаимодействия являются цифровые каналы взаимодействия.

1.7. При взаимодействии с клиентами необходимо учитывать потребности людей с хроническими проблемами со здоровьем, людей, ограниченно или временно нетрудоспособных, людей с низкими навыками использования цифровых технологий, в том числе в силу возраста, а также людей с низким уровнем знания русского языка: мигранты, туристы, инвесторы, проживающие или находящиеся на территории Российской Федерации иностранные граждане.

2. Размещение информации по вопросам предоставления услуг

2.1. В целях информирования клиентов (заявителей) о порядке предоставления услуг сотрудниками МА МО в точке обращения за услугами размещается и своевременно актуализируется следующая информация и документы:

- нормативные правовые акты, регламентирующие порядки предоставления услуг;
- порядок предоставления услуг, в том числе перечень необходимых документов, обязательных для представления клиентом (заявителем) и срок предоставления услуг;
- информация о размере государственной пошлины или иной плате за предоставление услуги либо информация о том, что услуга предоставляется бесплатно.

2.2. Ответы на часто задаваемые вопросы о порядке предоставления услуг размещаются на официальном сайте МА МО либо на РПГУ в соответствующем разделе по каждой услуге.

2.3. Размещаемая информация о порядке предоставления услуг МА МО должна быть изложена в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

2.4. Актуализация информации о порядке предоставления услуг МА МО на официальном сайте МА МО либо на РПГУ осуществляется в течение трех рабочих дней со дня внесения изменений в нормативные правовые акты, устанавливающие порядок предоставления услуг (административные регламенты предоставления услуг и иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуг МА МО).

3. Сбор обратной связи о процессах предоставления услуг

3.1. В целях сбора обратной связи от клиентов (заявителей) об удовлетворенности процессами предоставления услуг сотрудниками размещаются и своевременно актуализируются опросы об удовлетворенности клиентов (заявителей) процессами предоставления услуг МА МО.

3.2. Опросы об удовлетворенности клиентов (заявителей) процессами предоставления услуг МА МО размещаются на официальном сайте МА МО либо на РПГУ в соответствующем разделе по каждой услуге.

3.3. В местах личного приема клиентов (заявителей) и в местах приема

документов для предоставления услуг в здании МА МО размещается соответствующая информация о способах направления обратной связи (по возможности размещаются QR-коды, содержащие ссылки на опросы об удовлетворенности клиентов (заявителей) процессами предоставления услуг на официальном сайте МА МО либо на РПГУ). Также данная информация доводится до клиентов (заявителей) на приеме (выдаче результата) специалистами МА МО, осуществляющими прием запросов и выдачу результатов предоставления услуг.

3.4. Обратная связь от клиентов (заявителей) анализируется сотрудниками МА МО и используется для выявления и изучения потребностей клиентов (заявителей) в целях повышения качества клиентского опыта.

3.5. Результаты анализа обратной связи от клиентов (заявителей) обсуждаются на внутреннем совещании МА МО в целях определения необходимости проведения реинжиниринга услуг МА МО.

3.6. По результатам обсуждения принимается решение о целесообразности или нецелесообразности реинжиниринга услуг МА МО.

4. Письменное взаимодействие по вопросам предоставления услуг

4.1. В целях обеспечения письменного взаимодействия с клиентами (заявителей) по вопросам предоставления услуг на официальном сайте МА МО либо на РПГУ в соответствующем разделе по каждой услуге сотрудниками МА МО размещается информация об адресе выделенной электронной почты МА МО, по которому клиенты (заявители) могут обратиться для получения консультации по вопросам предоставления услуг, а также о возможности направления обращений клиентами (заявителями) посредством ПОС.

4.2. В целях соблюдения требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МА МО в форме электронного документа, либо посредством ПОС, поступившем в МА МО посредством ПОС, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МА МО в письменной форме или способом, указанным гражданином в своем обращении (письменно или по электронной почте).

4.3. При обращении клиента (заявителя) посредством ПОС или по выделенной электронной почте МА МО в течение 24 часов предоставляется первичная обратная связь в виде уведомления о получении обращения клиента (заявителя).

4.4. Уведомление на письменное обращение клиента (заявителя) должно содержать:

- приветствие;
- благодарность за потраченное время;
- срок на подготовку ответа и (или) решения вопроса.

4.5. Для предоставления исчерпывающих ответов на письменные обращения клиентов (заявителей) руководителю структурного подразделения МА МО, ответственному за предоставление услуги, следует закрепить компетентных ответственных сотрудников для взаимодействия с клиентами (заявителями) на протяжении всего периода их обращений по проблеме.

4.6. Ответственным сотрудникам в свою очередь необходимо:

- проанализировать историю обращения клиента (заявителя) (при наличии);
- убедиться в четкости понимания потребностей клиента (заявителя), при необходимости — связаться с клиентом (заявителем) для уточнения спорных моментов.

4.7. В целях осуществления простого и понятного письменного взаимодействия с клиентами (заявителями) по вопросам предоставления услуг сотрудники разрабатывают

и своевременно актуализируют базу знаний, содержащую варианты ответов на типовые обращения клиентов (заявителей).

4.8. В вариантах ответов должны быть предусмотрены ответы для ситуаций, не требующих решения: оскорбления и использование нецензурной лексики, благодарности и пожелания, абстрактные сообщения не по теме.

4.9. При подготовке ответов на обращения клиентов (заявителей) требуется:

- избегать формализма и канцеляризма при выборе стиля изложения;
- избегать орфографических, пунктуационных, стилистических и фактических ошибок, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии;
- минимизировать употребление сложных терминов и сокращений, редко используемых в повседневной жизни или требующих специального профильного образования;
- разъяснять сложную терминологию доступным языком;
- 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 (например, метафор или фразеологизмов);
- 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 (например, тени, 3D-эффект);
- избегать использования фона, затрудняющего прочтение текста.

4.10. Варианты ответов на типовые обращения клиентов (заявителей) по вопросам предоставления услуг размещаются сотрудниками МА МО в локальных базах МА МО для беспрепятственного доступа всех сотрудников, осуществляющих консультации (например, на сетевых дисках структурных подразделений).

4.11. При изменении статуса предоставления услуги сотрудник МА МО уведомляет клиента (заявителя) удобным для него способом. При предоставлении услуги посредством МФЦ, РПГУ, ЕПГУ, уведомление клиента (заявителя) об изменении статуса предоставления услуги осуществляется посредством направления соответствующего уведомления в Личный кабинет клиента (заявителя) на РПГУ/ЕПГУ.

4.12. В случае уведомления клиента (заявителя) об отказе в приеме заявления, документов и в предоставлении услуги причины и основания отказа, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг, должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

4.13. При письменном взаимодействии сотрудники предлагают клиентам (заявителям) оставить обратную связь и пройти опрос об удовлетворенности процессами предоставления услуг на официальном сайте МА МО либо на РПГУ.

5. Консультационная линия по вопросам предоставления услуг

5.1. В целях оказания консультативной помощи клиентам (заявителям) по вопросам предоставления услуг сотрудниками проводятся устные консультации клиентов (заявителей) по телефону.

5.2. Номер телефона и время для проведения консультаций клиентов

(заявителей) по вопросам предоставления услуг размещается на официальном сайте МА МО либо на РПГУ в соответствующем разделе по каждой услуге.

5.3. При обращении клиента (заявителя) по телефону консультационной линии количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента (заявителя) не должно превышать двух.

5.4. При проведении консультаций клиентов (заявителей) сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования к речи и интонациям:

- при разговоре с клиентом (заявителем) используется ровная, эмоционально нейтральная или позитивно окрашенная речь с краткими и четкими информационными фразами;

- в голосе сотрудника отсутствуют интонации безразличия, скуки, усталости, отсутствие заинтересованности в удовлетворении потребности клиента (заявителя);

- речь сотрудников должна быть грамотной: следует избегать слишком быстрого или слишком медленного темпа речи, использования междометий, архаизмов, жаргонной и просторечной лексики, языковой агрессии, орфоэпических ошибок, тавтологии.

5.5. Сведения, предоставляемые клиентам (заявителям), должны быть исчерпывающими, достоверными и соответствовать потребностям клиента (заявителя), основываться на заранее подготовленных типовых вопросах и ответах на эти типовые вопросы.

5.6. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту (заявителю) для подробного выяснения его потребностей.

5.7. Сотрудниками разрабатываются и своевременно актуализируются сценарии разговоров при входящих и исходящих звонках для ответов на типовые обращения клиентов (заявителей) по вопросам предоставления услуг.

5.8. Сценарии разговоров с ответами на типовые обращения клиентов (заявителей) по вопросам предоставления услуг размещаются сотрудниками МА МО в локальных базах МА МО для беспрепятственного доступа всех сотрудников, осуществляющих консультации (например, на сетевых дисках структурных подразделений).

5.9. В структуру сценария разговора для входящего звонка могут входить:

- приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника и предложением помощи;

- уточнение личности клиента (заявителя);

- выяснение цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность клиента (заявителя);

- демонстрация понимания потребности клиента (заявителя), в том числе путем переформулирования вопроса;

- действия для удовлетворения потребностей клиента (заявителя) путем:

- а) ответа на вопросы клиента (заявителя), если для ответа на него не требуется доступ

- к справочной информации;

- б) просьбы оставаться на линии с функцией удержания звонка, если необходим доступ к справочной информации, с указанием времени, в течение которого возможен возврат

- на линию;

- в) выхода на линию и ответа на вопрос, если удалось сформулировать ответ;

- г) указания срока, в течение которого сотрудник перезвонит, с просьбой оставить контактный телефон для связи, если не удалось сформулировать ответ, возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос;

- прощание с клиентом (заявителем) в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка.

5.10. В структуру сценария разговора для исходящего звонка могут входить:

- приветствие в зависимости от времени суток с указанием имени сотрудника МА МО, который он представляет;
- формулирование простым языком цели звонка путем использования наводящих вопросов до момента, пока не будет выяснена потребность клиента (заявителя);
- донесения до клиента (заявителя) сведений о статусе реализации клиентского сценария путем:
 - а) информирования о точке нахождения клиента (заявителя) на клиентском пути;
 - б) информирования о перечне действий, необходимых клиенту (заявителю) для дальнейшего продвижения по этому пути;
 - в) ответов на все вопросы клиента (заявителя), либо указания срока, в течение которого сотрудник перезвонит с ответами на вопрос, возврата на линию в обозначенный срок и ответа на вопрос;
- прощание с клиентом (заявителем) в зависимости от удовлетворения или неудовлетворения его потребности в момент звонка.

5.11. При наличии потребности клиента (заявителя) сценарий разговора может предусматривать:

- консультацию по формированию пакета документов;
- консультацию по процедурам и срокам предоставления услуги;
- консультацию по способам предоставления результатов услуги.

5.12. В случае уведомления клиента (заявителя) об отказе в приеме заявления, документов и в предоставлении услуги причины и основания отказа, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления услуг, должны быть изложены в доступной, понятной и легкой для восприятия форме.

5.13. В сценарии разговоров сотрудников по телефону должны быть включены действия при оскорблениях и использовании нецензурной лексики.

5.14. В сценарии разговоров сотрудников по телефону также включается предложение для клиента (заявителя) оставить обратную связь и пройти опрос об удовлетворенности процессами предоставления услуги на официальном сайте МА МО либо на РПГУ.

6. Личный прием по вопросам предоставления услуг

6.1. При необходимости личного посещения клиентом (заявителем) МА МО в процессе получения услуги сотрудники размещают и своевременно актуализируют информацию о времени и месте приема клиентов (заявителей) на официальном сайте МА МО либо на РПГУ в соответствующем разделе по каждой услуге с указанием всех необходимых действий от клиентов (заявителей) для беспрепятственного доступа в здание МА МО.

6.2. На РПГУ (при наличии технической возможности) предусмотрена возможность удаленной записи для личного посещения МА МО путем выбора удобного времени из доступных временных интервалов.

6.3. При записи на личное посещение МА МО удобным для клиента (заявителя) способом предусмотрена возможность запросить напоминание о записи за определенное время до выбранного временного интервала записи.

6.4. При записи на личное посещение МА МО клиенту (заявителю) сообщается перечень необходимых документов, представляемых клиентом (заявителем) для предоставления услуги.

6.5. В здании МА МО размещаются навигационные указатели для комфортного перемещения клиентов (заявителей) до мест приема документов и мест личного приема по вопросам предоставления услуг.

6.6. При личном взаимодействии с клиентами (заявителями) сотрудникам необходимо соблюдать следующие требования:

- вежливость и доброжелательность;
- честность и добросовестность в работе;
- обеспечение эмоционального комфорта клиентов (заявителей);
- выдержанное (корректное) поведение;
- уважение мнения клиента (заявителя);
- оперативность и качество обслуживания;
- сочувствие и внимательность к жалобам (претензиям) клиентов (заявителей);
- готовность разобраться в возникшей ситуации.

6.7. При личном взаимодействии с клиентами (заявителями) на приеме сотрудник МА МО информирует клиента (заявителя) о действиях, которые ожидаются от него при предоставлении услуги.

6.8. Для качественного обслуживания клиентов (заявителей) руководителю структурного подразделения МА МО, ответственного за предоставление услуги, следует закрепить компетентных ответственных сотрудников для взаимодействия с клиентами (заявителями) на протяжении всего периода их обращений по проблеме как при личном приеме в МА МО, так и при дальнейшем взаимодействии посредством иных каналов связи.

6.9. При личном взаимодействии сотрудники предлагают клиентам (заявителям) оставить обратную связь и пройти опрос об удовлетворенности процессами предоставления услуги на официальном сайте МА МО либо на РПГУ.

7. Контроль за выполнением настоящих Правил

7.1. Контроль за выполнением сотрудниками МА МО настоящих Правил осуществляется руководителями структурных подразделений МА МО, ответственными за предоставление услуг.

7.2. Формами контроля за выполнением сотрудниками МА МО настоящих Правил являются:

- ежеквартальный мониторинг официального сайта МА МО и РПГУ в целях обеспечения контроля качества и актуальности размещенной информации о порядке предоставления услуг и инструментов для сбора обратной связи от клиентов (заявителей);

- ежеквартальный мониторинг количества письменных обращений от клиентов (заявителей), поступающих посредством ПОС и (или) по выделенной ведомственной электронной почте МА МО по вопросам предоставления услуг в целях обеспечения контроля количества писем, оставшихся без ответа, и среднего времени ожидания ответа сотрудника клиенту (заявителю);

- ежеквартальный анализ количества звонков, поступивших в МА МО по вопросам предоставления услуг, в целях обеспечения контроля количества запросов в МА МО, оставшихся без ответа, и среднего времени ожидания ответа сотрудника клиенту (заявителю);

- ежеквартальный мониторинг наличия разработанных вариантов письменных ответов и сценариев устных ответов на типовые обращения клиентов (заявителей) в целях обеспечения контроля качества устного и письменного взаимодействия сотрудников с клиентами (заявителями);

- ежеквартальный анализ обратной связи от клиентов (заявителей) по каждой услуге в целях выявления проблем и возможностей реинжиниринга услуг.