



**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПО ТАРИФАМ И ЖИЛИЩНОМУ НАДЗОРУ
П Р И К А З**

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ТАРИФХЭМКІЭ, ПСЭУАПЭ
ІЭНАТІЭМ КІЭЛЪЫПЛЪЫНЫМКІЭ И КЪЭРАЛ КОМИТЕТ
У Н А Ф Э**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ
ТАРИФЛЕНИ ЖАНЫ БЛА ЭМ ЖАШАУ ЖУРТЛАГЪА
НАДЗОР ЭТИУ КЪЫРАЛ КОМИТЕТИ
Б У Й Р У К Ъ**

от «13» марта 2024 г.

№ 16-ОД

г. Нальчик

**О некоторых мерах по реализации
Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности
в Государственном комитете Кабардино-Балкарской Республики
по тарифам и жилищному надзору**

В рамках реализации Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 г. № 468-рп, в соответствии с Планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Государственном комитете Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору, утвержденным приказом Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору от 28 сентября 2023 г. № 45-ОД, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую организационную модель внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору.
2. Утвердить прилагаемый Порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору.
3. Утвердить прилагаемый Порядок формирования перечня точек взаимодействия с клиентом в Государственном комитете Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору.

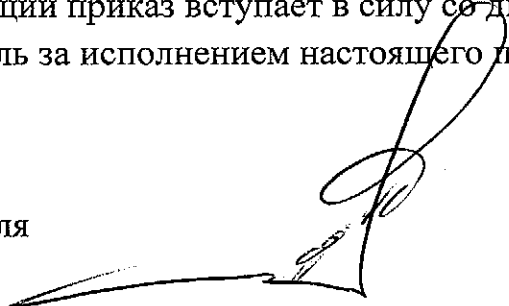
4. Утвердить прилагаемый Отчет по формированию перечня точек взаимодействия с клиентом (по направлениям).

5. Утвердить прилагаемый Отчет о проведенной сегментации клиентов (по направлениям).

6. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. председателя

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke at the bottom.

А.А. Макуашев

Утверждена
приказом
Государственного комитета
Кабардино-Балкарской Республики
по тарифам и жилищному надзору
от «13» марта 2024 г. № 16-ОД

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ
внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность
Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по
тарифам и жилищному надзору

1. Организационная модель развития клиентоцентричности в Государственном комитете Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору (далее - Комитет) определяет перечень участников внедрения принципов клиентоцентричности, их основные функции, права и обязанности.

1. Исполняющий обязанности председателя Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору

2. Исполняющий обязанности председателя Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору (далее – Председатель):

1) определяет политику и направления внедрения принципов клиентоцентричности в Комитете;

2) рассматривает и снимает разногласия, вынесенные Рабочей группой по внедрению принципов клиентоцентричности в деятельность Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору (далее - Рабочая группа), в виде протокола разногласий;

3) утверждает результаты внедрения принципов клиентоцентричности в Комитете;

4) утверждает внесение изменений в План мероприятий по

внедрению клиентоцентричности в Государственном комитете Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору (далее – Дорожная карта);

5) утверждает ведомственные нормативно-правовые акты в целях реализации мероприятий Дорожной карты;

6) выполняет функции председателя Рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета (далее – Рабочая группа);

7) дает поручения Рабочей группе и структурным подразделениям Комитета.

II. Заместитель председателя, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности в деятельность Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору

3. Заместитель председателя Комитета, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности, назначается председателем Комитета.

4. Заместитель председателя Комитета, ответственный за внедрение принципов клиентоцентричности:

1) координирует процесс внедрения принципов клиентоцентричности в Комитете;

2) контролирует процесс внедрения принципов клиентоцентричности в Комитете;

3) готовит предложения Председателю, определяющие политику и направления внедрения принципов клиентоцентричности в деятельность Комитета;

4) представляет Председателю отчет о результатах внедрения принципов клиентоцентричности;

5) является заместителем председателя Рабочей группы по внедрению принципов и стандартов клиентоцентричности в деятельность Комитета (далее – Рабочая группа);

6) проводит заседания Рабочей группы по поручению председателя

Рабочей группы.

III. Рабочая группа

5. Рабочая группа является коллегиальным органом, созданным решением Председателя.

6. В состав Рабочей группы включаются Председатель, заместители председателя, руководители структурных подразделений, начальник отдела государственной службы и кадров, начальник отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан Комитета.

По решению Председателя в состав Рабочей группы могут быть включены и иные лица.

7. Председателем Рабочей группы является Председатель.

8. Председатель Рабочей группы назначает ответственного секретаря Рабочей группы, который осуществляет подготовку заседаний Рабочей группы и ведет протоколы ее заседаний, а также контролирует исполнение решений Рабочей группы.

9. Рабочая группа проводит заседания по инициативе председателя Рабочей группы.

10. Принимаемые на заседаниях Рабочей группы решения оформляются протоколом, который утверждается лицом, под председательством которого проводилось заседание Рабочей группы.

11. Рабочая группа:

1) формирует и утверждает планы работ по внедрению принципов клиентоцентричности;

2) рассматривает информацию о ходе внедрения принципов клиентоцентричности;

3) рассматривает и согласовывает результаты выполнения работ, мероприятий «дорожных карт» по внедрению принципов клиентоцентричности;

4) рассматривает и снимает разногласия, возникшие в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности;

5) в случае невозможности снятия разногласий, возникших

в ходе выполнения мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности, формирует лист разногласий и передает его председателю Рабочей группы для принятия руководящего решения;

6) принимает решения по вопросам внедрения принципов клиентоцентричности, обязательные для исполнения структурными подразделениями Комитета;

7) рассматривает и одобряет предложения по внесению изменений в Дорожную карту;

8) представляет Председателю доклады о ходе внедрения принципов клиентоцентричности в Комитете.

IV. Структурные подразделения Комитета

12. Структурные подразделения Комитета:

1) непосредственно реализуют мероприятия по внедрению принципов клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

2) обеспечивают исполнение мероприятий Дорожной карты;

3) обеспечивают исполнение решений Рабочей группы;

4) дают предложения по обеспечению своевременного достижения результатов внедрения принципов клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности;

5) формируют и направляют на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в части, касающейся их направления деятельности.

V. Отдел государственной службы и кадров Комитета

13. Отдел государственной службы и кадров Комитета является структурным подразделением Комитета, отвечающим за реализацию кадровой политики внутри ведомства.

14. Отдел государственной службы и кадров:

1) непосредственно реализует мероприятия по внедрению принципов клиентоцентричности в части кадровых технологий и по направлению внедрения Стандарта для внутреннего клиента;

2) формирует и направляет на рассмотрение Рабочей группы отчеты о реализации мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности в части кадровых процессов Комитета.

Утвержден
приказом
Государственного комитета
Кабардино-Балкарской Республики
по тарифам и жилищному надзору
от «13» марта 2024 г. № 16-ОД

**Порядок регулярного
сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по
тарифам и жилищному надзору (далее – Комитет)**

Общие положения

Настоящий порядок разработан во исполнение Плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Кабардино-Балкарской Республике, утвержденным распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 сентября 2023 г. № 468-рп, с целью организации получения обратной связи от физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Комитета (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом, осуществления государственных функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности Комитета.

1. В настоящем порядке используются следующие термины:

Государственная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

Государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Карта боли – наиболее острые проблемы, выявленные в рамках реализации отдельных процессов и процедур.

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с органом с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с федеральными органами исполнительной власти, подведомственными им организациями, а также иными организациями, уполномоченными в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – государственный служащий, сотрудники Комитета.

Обращение – направленные в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган.

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий личное очное взаимодействие с клиентом либо заочное посредством офлайн сервисов (почтовая связь, телефонная и иное).

Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, государственных функций, рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности Комитета.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

Задачи системы внешней и внутренней обратной связи

2. Задачами системы внешней и внутренней обратной связи являются:

- определение доли удовлетворенных клиентов государственными услугами, государственными функциями;
- определение уровня удовлетворенных клиентов взаимодействием с Комитетом при осуществлении государственных функций;
- определение уровня удовлетворенных доступом к информации о деятельности Комитета, а также составом и качеством размещенной Комитетом информации;

- определение уровня удовлетворенных взаимодействием с Комитетом при рассмотрении обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее – обращения и запросы);
- определение оценки качества государственных функций, ответов Комитета на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Комитета;
- определение оценки отдельных элементов и этапов взаимодействия при осуществлении государственных функций, ответов на обращения и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета;
- определение оценки деятельности Комитета в целом;
- анализ качества исполнения государственных функций, ответов Комитета на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Комитета;
- выявление факторов, влияющих на удовлетворенность физических лиц, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Комитета (внутренние клиенты) взаимодействием с Комитетом при осуществлении государственных функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета.
- определение необходимости проектирования и реинжиниринга процессов при представлении государственных услуг, осуществлении государственных функций, рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета.

Система внешней обратной связи

3. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам осуществления государственных функций, рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб, доступа к информации о деятельности Комитета в целях повышения уровня клиентоцентричности в Комитете.

4. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки физических лиц и представителей юридических лиц, направленных в Комитет в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения/мнения по почтовому адресу (Российская Федерация, 360050, г. Нальчик, ул. Горького, д. 4);
- направления обращения/мнения по адресу электронной почты (minenergo@kbr.ru);
- прямого обращения/мнения в Комитет на личном приеме;
- направления обращения/мнения через единое окно цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»);
- направления обращения/мнения через мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе»;

- направления обращения/мнения через сообщение в официальной группе Комитета в социальной сети «ВКонтакте» (<https://vk.com/public211748685>);
- направления обращения/мнения через сообщение в телеграмм канале Комитета (<https://t.me/gtkkbr>);
- направления обращения/мнения посредством сайта «Ваш контроль» (<https://vashkontrol.ru>) и опросного модуля сайта «Ваш контроль»;
- участия в опросах через портал «Госуслуги» с размещением ссылки на открытые опросы на Сайте;
- участия в опросах, размещенных на официальных страницах Комитета в социальных сетях;
- участия в опросах при их персонализированной рассылке клиентам;
- участия в опросах в Комитете на личном приеме;
- участия внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Комитета;
- обращения с сообщением на консультационную линию Комитета.

5. Для сбора обратной связи от клиентов государственных услуг, государственных функций, лиц, взаимодействующих с Комитетом как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Комитетом дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы (например система бизнес мониторинга государственных услуг (<https://rta.gosuslugi.ru>)).

6. В случае если предложения физических лиц и представителей юридических лиц, полученных в процессе внешней обратной связи, были приняты и реализованы Комитетом, то такое физическое лицо и представитель юридического лица уведомляется о результатах рассмотрения обратной связи с выражением благодарности в участии обратной связи Управлением/отделом, инициировавшим обращение, опрос, мнение, оценку.

Система внутренней обратной связи

7. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Комитета к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности Комитета.

8. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений, опросов, мнений, оценки сотрудников Комитета в устной или письменной форме:

- направление обращений, опросов, мнений, оценки через ящик, размещенный в здании Комитета;
- направление обращений, опросов, мнений, оценки через единую систему электронного документооборота в Комитете;
- личное или онлайн-обращение к председателю, заместителям председателя, начальникам структурных подразделений;

- личное или онлайн-обращение к специалисту, ответственному за корпоративную культуру Комитета;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Комитета, через единую систему электронного документооборота в Комитете, через электронную почту.

Анализ обращений

9. В целях анализа обращений и запросов внешних и внутренних клиентов осуществляется мониторинг таких обращений. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе анализа обращений и запросов готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей, формируется и анализируется клиентский путь по каждой форме взаимодействия. При выявлении необходимости актуализируются клиентские сегменты и их типовые потребности в рамках каждой формы взаимодействия.

10. Анализ проводится по объективным метрикам:

- количество обращений и запросов, поступивших по всем обозначенным каналам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины обращений и запросов (общее количество таких обращений);
- количество обращений и запросов, распределенных по поставленным в них вопросам в соответствии с типовым тематическим классификатором;
- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения и запроса до момента ответа пользователю);
- доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших жалоб);
- количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших жалоб).

Проведение опросов, оценки и анализ результатов, составление карты болей

11. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- государственная услуга;
- государственная функция;
- рассмотрение обращений и запросов;
- доступ к информации о деятельности Комитета.

В рамках каждой формы взаимодействия могут оцениваться следующие элементы:

1) в целом государственная услуга, государственная функция, рассмотрением обращений и запросов, доступ к информации о деятельности Комитета по итогам их представления Комитетом;

2) качество полученных государственных услуг, государственных функций, ответов Комитета на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Комитета;

3) отдельные элементы и этапы взаимодействия получения государственной услуги, государственных функций, ответов на обращения и запросы, доступа к информации о деятельности Комитета;

12. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Комитетом в целом и в процессе реализации государственных функций, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета могут проводиться следующие опросы и оценка:

- опрос и оценка уровня удовлетворенности в целом государственной функцией, рассмотрением обращений и запросов, доступом к информации о деятельности Комитета непосредственно после их предоставления: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, осуществлении государственной функции, рассмотрении обращений и запросов, через раздел «Обратная связь» Сайта;

- опрос и оценка уровня удовлетворенности качеством осуществленной государственной функции, рассмотрением обращений и запросов, доступом к информации о деятельности Комитета непосредственно после их получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, осуществлении государственной функции, рассмотрении обращений и запросов, через раздел «Обратная связь» Сайта;

- опрос и оценка удовлетворенности отдельными элементами и этапами взаимодействия при исполнении государственных функций, ответов на обращения и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении услуги, осуществлении государственной функции, рассмотрении обращений и запросов, через раздел «Обратная связь» Сайта;

- опрос и оценка клиента доступом, составом и качеством размещенной Комитетом информации: ссылка на проведение опроса размещается на Сайте в разделе «Обратная связь»;

- общий опрос и оценка деятельности Комитета: ссылка на проведение опроса размещается на Сайте в разделе «Обратная связь» с вынесением анонса о проведении опроса на главной странице Сайта или через официальную группу Комитета в социальной сети «ВКонтакте» (vk.com/public211748685) и в телеграмм канале Комитета (t.me/gktkbr);

- иные онлайн- или офлайн-опросы, оценки пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации ежеквартально (при необходимости): в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

Для сбора обратной связи от клиентов информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Комитетом в целом и в процессе

исполнения государственных функций, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета могут проводиться опросы и по иным вопросам.

13. С целью повышения клиентоцентричности деятельности Комитета по реализации государственных функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

- понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;
- оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями Комитета, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);
- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Комитета;
- оценку эффективности деятельности Комитета, влияния результатов деятельности Комитета на улучшение качества жизни целевой аудитории;
- иная оценка.

14. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников Комитета, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в Комитете;
- возможностей должностного роста в Комитете;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда);

15. Опросы и оценка внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.

16. При подготовке анкет/листов для опросов могут использоваться типовые анкеты, содержащие выстроенные в логической последовательности вопросы, утвержденные Комитетом.

17. Состав вопросов, содержащихся в анкете/листе, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении опросов, определяются в зависимости от конкретной осуществленной государственной функции, рассмотрении обращений и запросов, доступа информации о деятельности Комитета.

18. При размещении онлайн-опросов могут использоваться специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на Сайте Комитета.

19. С целью выявления «болевых точек» при взаимодействии клиента с Комитетом в различных формах, требующих первоочередного исправления, ежеквартально организатором оценки составляется карта болей.

20. «Болевыми точками» являются проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Комитетом в различных формах, выявленные на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворенности при оценке.

21. После выявления «болевых точек» необходимо их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

- воздействие «болевогой точки» на отдельный процесс и процедуру: Какой именно процесс и процедура подвергается негативному воздействию? Ограничено ли оно одним процессом и процедурой или распространяется на другие;
- возможность устранения «болевогой точки»: В какой степени, если оценивать реалистично, можно успешно решить эту проблему?

22. Полученные результаты публикуются в разделе «Обратная связь» Сайта Комитета.

23. На основании полученных результатов оценки проводится анализ клиентского сегмента, клиентских потребностей и клиентского пути, который ложится в основу проведения проектирования и реинжиниринга государственных функций, рассмотрений обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Комитета.

Шаблон отчета

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Уровень удовлетворенности клиента	Предложение по совершенствованию
1.	Государственная услуга	- отсутствие канала удаленного доступа к услуге, размещенной на ЕПГУ, через внешние поисковые системы по ключевым словам	Высокая/средняя/низкая	Высокий/средний/низкий	
2.	Государственная функция	- отсутствие информации о государственной функции на сайте	Высокая/средняя/низкая	Высокий/средний/низкий	
3.	Получение сотрудниками справки	- необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя/низкая	Высокий/средний/низкий	

* - единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия.

Утвержден
приказом
Государственного комитета
Кабардино-Балкарской Республики
по тарифам и жилищному надзору
от «13» марта 2024г. № 16-ОД

**Порядок формирования перечня точек взаимодействия
с клиентом в Государственном комитете Кабардино-Балкарской Республики
по тарифам и жилищному надзору**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях регламентации деятельности Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее – Комитет, Перечень) и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых клиентами в процессе коммуникации с Комитетом.

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия внешних клиентов с внутренними клиентами, а также взаимодействия между внутренними клиентами в рамках внутриведомственного и межведомственного взаимодействия;
- 2) формирование положительного опыта взаимодействия с клиентами вне зависимости от канала взаимодействия.

1.3. Используемые понятия и определения:

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Комитетом с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, лица с двойным гражданством, иностранные граждане, в том числе самозанятые, индивидуальные предприниматели, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица;

внутренний клиент – государственные гражданские служащие Комитета, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими Комитета, работники Комитета, оплата труда которых осуществляется в соответствии с иными системами оплаты труда;

точки взаимодействия – официальные сайты (порталы), мобильные приложения, социальные сети, мессенджеры, места приема клиентов в Комитете;

услуга - деятельность по реализации установленных полномочий Комитета, осуществляемая по запросу внешнего клиента;

офлайн-точки – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Комитетом, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие;

цифровые точки – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Комитетом, а также организациями, уполномоченными на взаимодействие, на цифровой платформе посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень формируется по форме согласно приложению к настоящему Порядку, с учетом утвержденного Комитетом реестра основных межведомственных и внутриведомственных процессов.

2.2. Формирование Перечня осуществляется уполномоченными лицами в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком. Уполномоченные лица в том числе осуществляют:

2.1.1. организацию в Комитете работы по формированию и ведению Перечня;

2.1.2. проверку содержания включаемых в Перечень Комитета сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

2.1.3. формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень).

2.3. Ответственным за формирование и ведение Перечня является заместитель председателя Комитета, ответственный за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности в Комитете.

2.4. Изменение и исключение сведений из Перечня, а также подготовка сведений, подлежащих включению в Перечень, осуществляются структурными подразделениями Комитета, которые непосредственно осуществляют соответствующие процессы взаимодействия с внешними и внутренними клиентами.

2.5. С учетом осуществляемых Комитетом функций, оказываемых услуг Перечень формируется отдельно по каждому направлению деятельности:

- 1) предоставление государственных услуг;
- 2) осуществление государственного контроля (надзора);
- 3) рассмотрение обращений и запросов;
- 4) обеспечение доступа к информации о деятельности Комитета;
- 5) организация взаимодействия с внутренним клиентом (сотрудником):
 - а) по вопросам кадрового обеспечения;
 - б) по вопросам информационно-технического обеспечения;
 - в) по вопросам ведения бухгалтерского учета;

г) по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности.

В рамках каждого направления деятельности по каждой осуществляемой функции, оказываемой услуге должны быть определены точки взаимодействия.

Точки взаимодействия, которые мало востребованы или учет обращений, по которым не велся или невозможен, также подлежат учету.

2.6. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

1) положений нормативных правовых актов, регулирующих оказание услуг, осуществление государственного контроля (надзора), рассмотрение обращений и запросов и других осуществляемых функций;

2) положений ненормативных (внутренних) правовых актов и иных документов, содержащих дополнительные требования, положения, регулирующие (вводящие) инструменты для оказания услуги, осуществления функции;

3) положений актов, контрактов, соглашений, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

В случае, если использование точки взаимодействия осуществляется не на основании документа, а на основании распорядительного действия (поручения, резолюции, иное), точка взаимодействия также включается в Перечень.

Осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями Комитета предполагает определение точек взаимодействия для всего направления деятельности. Осуществление процесса несколькими структурными подразделениями Комитета предполагает указание точек взаимодействия, исходя из выполняемых действий каждым структурным подразделением в отдельности.

2.7. Для каждой точки взаимодействия определяются удовлетворяемые потребности клиента, то есть цель обращения клиента в Комитет:

1) получение информации;

2) получение консультации;

3) получение форм документов;

4) представление заявления, обращения, запроса, документов;

5) получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов;

6) получение результата, ответа, разъяснения;

7) предоставление обратной связи;

9) получение результата рассмотрения обратной связи;

10) другие потребности клиента.

2.8. В случае если взаимодействие с клиентом осуществляется в несколько этапов (прием заявления и документов, рассмотрение заявления и документов, направление уведомлений по каждому этапу), точки взаимодействия в рамках одного процесса не подлежат дублированию — указывается одна точка взаимодействия и раскрываются удовлетворяемые в ней потребности клиента (виды осуществляемого взаимодействия).

2.9. Перечень имеет следующую структуру:

1) номер группы процессов — указывается порядковый номер группы процессов;

2) направление деятельности Комитета — указывается группа процессов, осуществляемых Комитетом;

3) наименование конкретного процесса — указывается наименование процесса, определенного Комитетом;

4) точка взаимодействия — указывается конкретная цифровая/офлайн точка взаимодействия в зависимости от канала взаимодействия при реализации процесса;

5) осуществляемое взаимодействие с клиентом — указываются действия клиента и Комитета в отношении клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия с целью удовлетворения потребностей клиента;

6) особенности взаимодействия с клиентом — указываются действия Комитета, которые осуществляются при реализации конкретного процесса или группы процессов, и влияют на взаимодействие с клиентом. При отсутствии особенностей указывается вид взаимодействия (взаимодействие в цифровой/офлайн точке).

3. Типы точек взаимодействия с клиентом и предъявляемые к ним требования

3.1. В зависимости от канала взаимодействия точки взаимодействия подразделяются на:

3.1.1. цифровые точки;

3.1.2. офлайн-точки.

3.2. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

3.2.1. Официальный сайт (далее — Портал), который может:

- проектироваться с учетом потребностей, возможностей и особенностей клиентов (в том числе клиентов с ограниченными возможностями здоровья);

- преимущественно отображать функции в зависимости от профиля клиентского сегмента;

- обеспечивать понимание, в какой точке клиентского сценария находится клиент, какие действия от него требуются;

- предоставлять обратную связь в отношении любого действия, совершенного на Портале;

• обеспечивать заполнение форм с минимальными затратами времени и усилий:

- персональный вывод экранных форм,
- автоматическое заполнение форм,
- подсказки,
- голосовой ввод,
- выделение обязательных для заполнения полей,
- сохранение промежуточных результатов;
- предоставлять возможность оценить удовлетворенность функциями и работой Портала;
- обладать функцией круглосуточного цифрового помощника или технической поддержки другого вида.

3.2.2. Социальные сети, публичные чаты в мессенджерах, которые:

- размещаются в открытом доступе на официальных страницах Комитета и могут иметь утвержденные правила модерации;
- могут обеспечивать взаимодействие с клиентом в случаях официального обращения клиента, упоминания Комитета, в тексте сообщения или комментирования официальной записи;

• позволяют не превышать время ответа на обращение клиента при максимальном уровне клиентоцентричности:

- четырех часов для упоминаний,
- двух часов в случае официального обращения или комментария к записи;
- могут содержать шаблоны ответов на типовые сообщения и комментарии клиентов, а также правила подготовки ответов на нетиповые сообщения, которые своевременно актуализируются.

3.2.3. Взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи:

• количество переключений на других сотрудников для решения вопроса клиента не должно превышать двух переключений;

• используется только эмоционально нейтральная, позитивная, заинтересованная и грамотная речь с краткими информационными фразами;

• используется техника активного слушания;

• разрабатываются и используются скрипты разговоров для ответов на типовые обращения клиентов.

3.2.4. Письменное взаимодействие (электронная почта, письмо, сообщения в личном кабинете), позволяющее:

• предоставлять первичную обратную связь (уведомление о получении сообщения);

• предоставлять исчерпывающий ответ на обращение, с целью которого за соответствующим профилем клиентского сегмента: о имеется закрепленный ответственный сотрудник, о установлено четкое понимание потребностей клиента, о в случае необходимости организован выезд по месту нахождения

клиента, о проанализирован профиль клиента и история его обращений, о сформулированы простые и понятные ответы на поставленные вопросы;

- разрабатывать и своевременно актуализировать базы знаний, содержащие шаблоны ответов на типовые обращения клиентов;
- реализовывать функционал быстрой обратной связи клиентов при коммуникации посредством электронных средств связи.

Утвержден
 приказом
 Государственного комитета
 Кабардино-Балкарской Республики
 по тарифам и жилищному надзору
 от «13» марта 2024г. № 16-ОД

Отчет о проведенной сегментации клиентов
 в рамках предоставления государственной услуги

«Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами»

№ п.п.	Название клиентского сегмента	Набор признаков	Особенности клиентского пути	Предпочтительные каналы информирования	Предпочтительные каналы получения результата
1	Соискатель лицензии	Осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Кабардино-Балкарской Республики, индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, аттестация	Сбор, заполнение и представление необходимых документов для оказания услуги в электронном виде	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, ЕПГУ	ЕПГУ
2	Сотрудники организаций,	Оказание содействия в подтверждении	Подготовка ответов на запросы в рамках	Консультирование по телефону,	информационная сеть Интернет,

	участвующих в межведомственном взаимодействии	представленных сведений заявителями услуги	межведомственного взаимодействия	информационная сеть Интернет, АИС.МЭВ – Минэкономразвития КБР, на бумажном носителе	АИС.МЭВ – Минэкономразвития КБР, Электронная почта
3	Сотрудники Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Согласование, подписание итоговых решений, уведомлений, заключений в рамках оказания государственной услуги	Согласование, подписание итоговых решений, уведомлений, заключений в рамках оказания государственной услуги	Лично, Электронное делопроизводство «Дело-Web»	Лично, Электронное делопроизводство «Дело-Web»

Отчет о проведенной сегментации клиентов

в рамках осуществления

регионального государственного лицензионного контроля за осуществлением предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными

№ п.п.	Название клиентского сегмента	Набор признаков	Особенности клиентского пути	Предпочтительные каналы информирования	Предпочтительные каналы получения результата
1	Организации, осуществляющие предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами	индивидуальный предприниматель, юридическое лицо, лицензируемая деятельность, аттестация	Виды действий: анализ, проверка, изучение, осмотр, лицензирование, аттестация; виды проверочных мероприятий: инспекционный визит, документальная проверка, выездная проверка, профилактические мероприятия; тип проверочных мероприятий: с взаимодействием, без взаимодействия; необходимость выездных мероприятий: присутствует, отсутствует.	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта России, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы

**Отчет о проведенной сегментации клиентов
в рамках осуществления
регионального государственного жилищного контроля (надзора)**

№ п. п.	Название клиентского сегмента	Набор признаков	Особенности клиентского пути	Предпочтительные каналы информирования	Предпочтительные каналы получения результата
1	ТСЖ, ЖСК, ТСН	Осуществление деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Кабардино-Балкарской Республики, не требует лицензирования	Виды действий: анализ, проверка, изучение, осмотр; виды проверочных мероприятий: инспекционный визит, документарная проверка, выездная проверка, профилактические мероприятия; тип проверочных мероприятий: с взаимодействием, без взаимодействия; необходимость выездных мероприятий: присутствует, отсутствует.	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта России, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы
2	ООО «ЭКОЛОГИСТИ КА»; Некоммерческий фонд «Региональный оператор капитального ремонта многоквартирных	Осуществление деятельности по обращению с твердыми коммунальными отходами (Региональный оператор); Осуществление деятельности в целях обеспечения деятельности и своевременного проведения капитального ремонта общего имущества в том числе многоквартирных	Виды действий: анализ, проверка, изучение, осмотр; виды проверочных мероприятий: инспекционный визит, документарная проверка, выездная проверка, профилактические мероприятия; тип проверочных	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта России, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы

х домов Кабардино- Балкарской Республики»; Ресурсоснабжаю- щие организации	финансового обеспечения, формирования средств и имущества для такого ремонта; Осуществление деятельности по предоставлению коммунальных услуг	мероприятий: с взаимодействием, без взаимодействия; необходимость выездных мероприятий: присутствует, отсутствует.		
---	---	---	--	--

Отчет о проведенной сегментации клиентов

в рамках осуществления

государственного контроля (надзора)

№ п.п.	Название клиентского сегмента	Набор признаков	Особенности клиентского пути	Предпочтительные каналы информирования	Предпочтительные каналы получения результата
1	Организации, осуществляющие деятельность в сфере водоснабжения и водоотведения	Юридическое лицо, оказывающие услуги населению и организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Онлайн и офлайн точки доступа	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы
2	Организации, осуществляющие деятельность в сфере теплоснабжения	Юридическое лицо, оказывающие услуги населению и организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Онлайн и офлайн точки доступа	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы
3	Организации, осуществляющие деятельность в сфере электроэнергетики	Юридическое лицо, оказывающие услуги населению и организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Онлайн и офлайн точки доступа	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы

4	Организации, осуществляющие деятельность в сфере обращения с твердыми коммунальными отходами;	Юридическое лицо, оказывающие услуги населению и организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Онлайн и офлайн точки доступа	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы
5	Организации, осуществляющие деятельность в сфере реализации жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов	Юридические лица и индивидуальные предприниматели осуществляющие реализацию лекарственных препаратов, входящих в перечень ЖНВЛП	Онлайн и офлайн точки доступа	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы
6	Организации, осуществляющие деятельность в сферах естественных монополий	Юридическое лицо, оказывающие услуги населению и организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Онлайн и офлайн точки доступа	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы
7	Организации, осуществляющие деятельность в области газоснабжения	Юридическое лицо, оказывающие услуги населению и организациям в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Онлайн и офлайн точки доступа	Консультирование по телефону, сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта, электронные сервисы и системы	Офлайн, Электронные сервисы
8	Организации, осуществляющие деятельность в области	Юридическое лицо, оказывающие услуги	Онлайн и офлайн точки доступа	Консультирование по телефону,	Офлайн, Электронные сервисы

	технического осмотра транспортных средств	населению и организациям в сфере жилищно- коммунального хозяйства		сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору, почта, электронные сервисы и системы	сервисы
--	--	---	--	--	---------

Отчет о проведенной сегментации клиентов (административно-финансовое управление)

№ п.п.	Название клиентского сегмента	Набор признаков	Особенности клиентского пути	Предпочтительные каналы информирования	Предпочтительные каналы получения результата
Процессы рассмотрения обращений и запросов					
1.	«Гражданин, направивший жалобу в связи с нарушением его прав»	Граждане Российской Федерации Возраст 25-60 лет	Использование всех возможных точек взаимодействия: письмо, e-mail, Платформа обратной связи, официальный сайт Комитета, ГИС ЖКХ, направление обращения через мобильное приложение Госуслуги.Дом	Официальные государственные источники в Интернете (социальные сети, официальные сайты)	Ответы, направляемые: по почте; Посредством ГИС ЖКХ; ПОС; e-mail
2.	«Гражданин, направивший жалобу, не связанную с нарушением его прав»	Граждане Российской Федерации Лица предпенсионного и пенсионного возраста (старше 55 лет) Лица, имеющие опыт взаимодействия с государственными органами, в том числе по вопросу направления жалоб Высокий уровень критичности к деятельности государственных органов и организаций	Использование в основном письменной коммуникации	СМИ Индивидуальные коммуникации Интернет	Ответы, направляемые по почте;

3.	«Гражданин, направивший и предложения (или) рекомендации по вопросам деятельности Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам жилищному надзору»	Граждане Российской Федерации; Высокий уровень внимания к проблемам, связанным с вопросами жилищно-коммунального хозяйства	Использование всех возможных точек взаимодействия: письмо, e-mail, Платформа обратной связи, официальный сайт Комитета, ГИС ЖКХ, направление обращения через мобильное приложение Госуслуги.Дом	СМИ Интернет	Ответы, направляемые: по почте; Посредством ГИС ЖКХ; ПОС; e-mail
Процессы обеспечения информации о деятельности ведомства					
Граждане Российской Федерации	Лица в возрасте от 20 до 65 лет		Использование всех возможных точек взаимодействия	Все возможные точки взаимодействия: письмо, e-mail, Платформа обратной связи, официальные страницы в социальных сетях	Все возможные точки взаимодействия: письмо, e-mail, Платформа обратной связи, официальные страницы в социальных сетях
Процессы взаимодействия с внутренним клиентом					
Руководители	Возраст: 27+ лет		Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте
	Образование: высшее				
	Стаж работы на государственной гражданской службе:				

		2+ года				
Специалисты		Возраст: 23+ года	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	
		Образование: высшее				
		Стаж работы на государственной гражданской службе: 0+				
Обеспечивающие специалисты		Возраст: 22+ года	Использование всех возможных точек взаимодействия	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	Личное обращение, информирование по телефону и электронной почте	
		Образование: высшее				
		Стаж работы на государственной гражданской службе: 0+ года				

Утвержден
приказом
Государственного комитета
Кабардино-Балкарской Республики
по тарифам и жилищному надзору
от «13» марта 2024г. № 16-ОД

ОТЧЕТ по формированию перечня точек взаимодействия с клиентами Государственного комитета Кабардино-Балкарской Республики по тарифам и жилищному надзору					
№	Наименование деятельности органа власти	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществление взаимодействия с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1		Лидерство в сфере жилищной деятельности по управлению многоквартирными домами	Официальный сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору http://tariff.kbr.ru/	Получение информации клиентом, направление письменного обращения клиентом для получения консультации	Взаимодействие в цифровой точке
			Единый портал государственных и муниципальных услуг http://www.gosuslugi.ru/6001551/act	Получение информации клиентом, предоставление заявлений и документов клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления, получение результата клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта info@tariff.kbr.ru	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления, направление жалоб клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон +7 (8662) 42-24-73	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Взаимодействие в офлайн-точке
			"Портал.Дружеское обслуживание" http://do.gosuslugi.ru/	Направление клиентом жалобы, получение информации клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	Взаимодействие в цифровой точке
			Информационные таблички и стеллы внутри здания Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места личного приема в здании Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение форм документов, предоставление заявлений и документов клиентом, получение результата клиентом, подача жалоб клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Официальный сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору http://tariff.kbr.ru/	Получение информации клиентом, направление обращения клиентом для получения консультации, подача жалоб клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта: info@tariff.kbr.ru	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, направление обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения, направление жалоб клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон: +7 (8662) 42-24-73	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в офлайн-точке
	Государственный контроль (надзор)	Региональный государственный лицензионный контроль за осуществлением предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными (региональный государственный лицензионный контроль (надзор))	Единый реестр вице-контроля https://eicr.gov.ru/public/4943071	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства http://sps.gosuslugi.ru/	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			ФГИС "Единый реестр контрольных (надзорных) мероприятий" http://reestr.fgs.gov.ru/	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Портал.Дружеское обслуживание через Единый портал государственных и муниципальных услуг http://do.gosuslugi.ru/	Направление клиентом жалобы, получение информации клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	Взаимодействие в цифровой точке
			Информационные таблички и стеллы внутри здания Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места личного приема в здании Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение консультации клиентом, подача обращения клиентом, подача жалоб клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места нахождения (осуществления деятельности) контролируемых лиц	Проведение профилактических или контрольных (надзорных) мероприятий, получение клиентом документов (акта, предписания) по итогам контрольных (надзорных) мероприятий	Взаимодействие в офлайн-точке
			Официальный сайт Комитета http://tariff.kbr.ru/	Получение клиентом необходимой информации об изменениях в законодательстве, а также, касающейся исполнения регулируемой органами власти обязательных требований	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта info@tariff.kbr.ru	Взаимодействие с клиентом путем обмена документацией посредством электронной почты	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон: +7 (8662) 40-41-45	Получение клиентом консультации по исполнению обязательных требований и работе с соответствующими сигналами	Взаимодействие в цифровой точке
2	Осуществление контрольных (надзорных) функций	Осуществление государственного контроля в сфере регулируемого преобразования и лицензирования раскрытия информации	Единый реестр тарифов http://eicr.gov.ru/public/	Получение клиентом информации о планируемых изменениях тарифов и тарифах предпринимателей, исполняющих функции, связанные с управлением многоквартирными домами	Взаимодействие в цифровой точке
			Единая информационно-аналитическая система http://infoanalitika.kbr.ru/	Сбор, обработка и представление в удобном для информирования граждан, законных представителей	Взаимодействие в цифровой точке
			Единый реестр лицензий контроля http://eicr.gov.ru/	Возврат в базу системы Роста области контроля, которая в соответствии с требованиями	Взаимодействие в цифровой точке
			Места личного приема в здании Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места приема корреспонденции в здании Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места личного приема в здании Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе, подача устного обращения	Взаимодействие в офлайн-точке
			Телефон: +7 (8662) 40-42-18	Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в офлайн-точке
			Официальный сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору http://tariff.kbr.ru/	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта: info@tariff.kbr.ru	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение и предоставление письменных ответов клиенту в формате электронных документов	Взаимодействие в цифровой точке
			Система СЭД ДЕЛО http://10.100.101.11	Передача письменных обращений клиентом в формате электронных документов	Взаимодействие в цифровой точке
3	Рассмотрение обращений и запросов	Приним и рассмотрение обращений и запросов, поступающих в Государственный комитет КБР по тарифам и жилищному надзору	Платформа обратной связи http://www.gosuslugi.ru/6001551/act	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа	Взаимодействие в цифровой точке
			Места приема корреспонденции в здании Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места приема корреспонденции в здании Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение консультации клиентом, получение консультации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Телефон: +7 (8662) 40-24-03	Получение консультации клиентом, подача устного обращения клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в офлайн-точке
			Информационные таблички и стеллы внутри здания Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Официальный сайт Государственного комитета КБР по тарифам и жилищному надзору http://tariff.kbr.ru/	Подача письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта info@tariff.kbr.ru	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Страницы в социальных сетях «ВКонтакте» https://vk.com/public211748645	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке

			Страница в социальных сетях «Теструм» https://t.me/testrum	Получение информации клиентов, направление письменного запроса клиентам, получение ответа клиентами	Взаимодействие в цифровой точке
			Бизнес информационная система в сфере закупок https://zakon.ru/doc/ru/ru/ru/ru/public/home.html	Изучение информации клиентов	Взаимодействие в цифровой точке
5	Взаимодействие с митрополитами	Послужившие на государственную гражданскую службу (пенсия на работу) в Государственный комитет КСР по тарифам и жилищному надзору	Официальный сайт Государственного комитета КСР по тарифам и жилищному надзору https://tariff.kbr.ru/	Получение информации клиентов, получение форм документов, направление письменного обращения клиентам	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта info@tariff.kbr.ru	Подача письменного обращения клиентам, получение консультации клиентам	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон +7 (8662) 43-28-40	Получение информации клиентов, получение консультации клиентам	Взаимодействие в офлайн-точке
		Сотрудничество в процессе предоставления государственной гражданской службы (работы) в Государственном комитете КСР по тарифам и жилищному надзору	Электронная почта info@tariff.kbr.ru	Подача письменного обращения клиентам - получение консультации клиентам	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон +7 (8662) 43-28-40	Получение информации клиентов, получение консультации клиентам	Взаимодействие в офлайн-точке
		Места приема сотрудниками отдела государственной службы и кадров сотрудников Государственного комитета КСР по тарифам и жилищному надзору	Места приема сотрудников отдела государственной службы и кадров сотрудников Государственного комитета КСР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентов, получение консультации клиентам, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	Взаимодействие в офлайн-точке
		Участником в государственной гражданской службе (работы) в Государственном комитете КСР по тарифам и жилищному надзору	Электронная почта info@tariff.kbr.ru	Подача письменного обращения клиентам, получение консультации клиентам	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон +7 (8662) 43-28-40	Получение информации клиентов, получение консультации клиентам	Взаимодействие в офлайн-точке
		Места приема сотрудниками отдела государственной службы и кадров сотрудников Государственного комитета КСР по тарифам и жилищному надзору	Места приема сотрудников отдела государственной службы и кадров сотрудников Государственного комитета КСР по тарифам и жилищному надзору	Получение информации клиентов, получение консультации клиентам, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	Взаимодействие в офлайн-точке
6	Взаимодействие с митрополитами по вопросам информационно-технического обеспечения	Осуществление процесса технического обеспечения и обслуживания митрополитов	Телефон +7 (8662) 40-24-03	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание митрополитов в устной форме	Взаимодействие в офлайн-точке
			Рабочее место клиента	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание митрополитов	Взаимодействие в офлайн-точке
		Предоставление технических средств	Телефон +7 (8662) 40-24-03	Получение заявок клиентов в устной форме на ремонт и обслуживание техники	Взаимодействие в офлайн-точке
		Консультационные, связанные с обслуживанием технических обеспечений	Телефон +7 (8662) 40-24-03	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание митрополитов	Взаимодействие в офлайн-точке
		Установление обратной связи по вопросам информационно-технического обеспечения	Телефон +7 (8662) 40-24-03	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание митрополитов	Взаимодействие в офлайн-точке
			Рабочее место клиента	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание митрополитов	Взаимодействие в офлайн-точке
7	Взаимодействие с митрополитами по вопросам ведения бухгалтерского учета	Обеспечение Государственного комитета КСР по тарифам и жилищному надзору материальными средствами, относящимися к компьютерной и иной оргтехнической технике, нефинансовую бухгалтерию и расходным материалами	Рабочее место митрополитов клиентов	Получение информации, в том числе о ходе рассмотрения документов	Взаимодействие в цифровой точке
		Организация работы по передаче документов	Телефон +7 (8662) 40-64-45	Получение информации клиентов по вопросам передачи и получения документов	Взаимодействие в офлайн-точке
			Система СЭД ДР/ДО http://10.100.101.11	Получение документов от клиентов в электронном виде по электронной почте	Взаимодействие в цифровой точке
		Организация работы по контролю заработной платы	Место приема корреспонденции в здании Государственного комитета КСР по тарифам и жилищному надзору	Получение документов от клиентов, запросов и справок в письменном виде	Взаимодействие в офлайн-точке
			Система СЭД ДР/ДО http://10.100.101.11	Получение документов в запросов клиентов в электронном виде	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон +7 (8662) 40-64-46	Получение информации от клиентов на техническое обслуживание митрополитов	Взаимодействие в офлайн-точке
8	Взаимодействие с митрополитами по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности	Определение потребности, составление заявки на закупку	Система СЭД ДР/ДО: адрес	Получение от клиента заявок в электронном виде с присвоением кода объекта закупки	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон +7 (8662) 40-64-45	Получение информации клиентам на приеме на объекте закупки	Взаимодействие в офлайн-точке
		Организация проведения закупок по Закону № 44-ФЗ	Бизнес информационная система в сфере закупок http://zakon.ru/doc/ru/ru/ru/ru/public/home.html Электронная Система Сведения АИС http://www.aesrf.ru	Получение информации клиентам об опубликовании закупок	Взаимодействие в цифровой точке
		Исполнение государственных контрактов (договоров)	Система Е-ИТ	Предоставление клиентам документов в электронном виде, подтверждением исполнения государственных контрактов (договоров)	Взаимодействие в цифровой точке