



**Главное управление «Государственная жилищная инспекция  
Смоленской области»**

**П Р И К А З**

11.03.2024 г.

г. Смоленск

№ 38/ОД

Об утверждении Порядка ведения Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей» и инициативы «Государство для людей», утвержденных распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, в соответствии с планом мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Главном управлении «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок ведения Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентом согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.
2. В срок до 14.03.2024 г. сектору административного производства и правовой работы Главного управления обеспечить первичное формирование перечня точек взаимодействия с клиентами по основным направлениям деятельности.
3. И.о. директора ОГКУ «Центр информационно-технического обеспечения органа государственного жилищного надзора Смоленской области» Чапыгиной С.В. обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» <http://uggi.admin-smolensk.ru/>.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника  
Главного управления

А.Г. Чобанян



**Порядок**  
**ведения Главным управлением «Государственная жилищная инспекция**  
**Смоленской области» перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним**  
**клиентом**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру ведения Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» (далее - Главное управление) перечня точек взаимодействия с внешним и внутренним клиентами (далее - Перечень).

1.2. Основными задачами формирования и ведения Перечня являются:

- 1) выстраивание эффективного взаимодействия Главного управления с внешними и внутренними клиентами;
- 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 министерством 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 министерства, работники, не являющиеся государственными гражданскими служащими министерства, работники подведомственных учреждений;

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

**офлайн-точки** – физическое пространство, в котором клиенты могут взаимодействовать с Главным управлением;

**цифровые точки** – точки, в которых клиенты могут взаимодействовать с Главным управлением 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 Главным управлением реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, и утверждается начальником Главного управления.



Перечень размещается на официальном сайте Главного управления в разделе «Деятельность».

2.2. Перечень имеет следующую структуру:

- 1) номер группы процессов – указывается порядковый номер группы процессов;
- 2) направление деятельности органа власти – указывается группа процессов, осуществляемых Главным управлением;
- 3) наименование конкретного процесса – указывается наименование процесса, осуществляемого Главным управлением;
- 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 Главного управления в отношении клиента, производимые в конкретной точке взаимодействия с целью удовлетворения потребностей клиента;
- 6) особенности взаимодействия с клиентом – указываются действия Главного управления, 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).

2.3. Ответственный за формирование и ведение Перечня определяется начальником Главного управления.

2.4. Подготовка информации, подлежащей включению в Перечень, осуществляется структурными подразделениями Главного управления, которые непосредственно осуществляют соответствующие процессы взаимодействия с внешними и внутренними клиентами.

2.5. Выявление точек взаимодействия осуществляется на основании анализа:

- 1) положений нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, осуществление вида 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 осуществления функции;
- 3) положений актов, регулирующих порядок работы определенных точек взаимодействия.

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

2.6. С учетом направлений деятельности Главного управления точки взаимодействия должны формироваться отдельно по каждому из процессов:

- 1) предоставление государственной услуги;
- 2) государственный контроль (надзор);
- 2) рассмотрение обращений и запросов;
- 3) обеспечение доступа к информации о деятельности Главного управления;
- 4) организация взаимодействия с внутренним клиентом (сотрудником);
- 5) обеспечение деятельности Главного управления с внутренним клиентом (сотрудником) по вопросам:
  - а) информационно-технического обеспечения;



- б) ведения бухгалтерского учета;
- в) осуществления административно-хозяйственной деятельности;

В рамках каждого направления деятельности по каждому процессу должны быть определены точки взаимодействия.

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

Осуществление единообразного процесса всеми структурными подразделениями Главного управления предполагает определение точек взаимодействия для всего направления деятельности. Осуществление процесса несколькими структурными подразделениями Главного управления 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 Главное управление:

- 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;
- 8) получение результата рассмотрения обратной связи;
- 9) 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).

### **3. Порядок ведения Перечня**

3.1. В случае необходимости в содержание Перечня вносятся изменения путем исключения, добавления или изменения строк Перечня (отдельных точек взаимодействия в Перечне).

Актуальная версия Перечня размещается на официальном сайте Главного управления не позднее 10 рабочих дней с момента внесения изменений.

3.2. Внесение изменений в содержание Перечня инициирует структурное подразделение Главного управления, ответственное за процесс.

3.3. Перечень подлежит актуализации в случаях:

- 1) включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Главного управления (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Главного управления) услуг, функций, сервисов;
- 2) изменения вида точки взаимодействия;
- 3) изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

3.4. Вносимые изменения в Перечень подлежат согласованию с заместителем начальника Главного управления, ответственным за внедрение принципов и стандартов клиентоцентричности.




**Шаблон перечня точек взаимодействия Главного управления «Государственная жилищная инспекция Смоленской области»**

№	Направление деятельности Главного управления	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1		[процесс 1]	[точка 1]	[потребность 1]	[особенность]
				[потребность 2]	
				[потребность 3]	
				[потребность 4]	
2					
...					

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. начальника Главного управления "Государственная жилищная инспекция Смоленской области"

  
А.Г. Чобанян  
"14" марта 2024г

№	Направление деятельности органа власти	Наименование конкретного процесса	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1	2	3	4	5	6
1	Предоставление государственных услуг	Лицензирование предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами на территории Смоленской области	Официальный сайт ГЖИ СО <a href="https://uggi.admin-smolensk.ru/">https://uggi.admin-smolensk.ru/</a>	Получение информации клиентом, направление письменного обращения клиентом для получения консультации, получение форм документов, направление обращения клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			ЕПГУ <a href="https://www.gosuslugi.ru/600155/1">https://www.gosuslugi.ru/600155/1</a>	Получение информации клиентом, предоставление заявления и документов клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления, получение результата клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта <a href="mailto:uggi@admin-smolensk.ru">uggi@admin-smolensk.ru</a>	Получение информации клиентом, направление письменного обращения клиентом для получения консультации, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления, направление жалобы клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон 8 (4812) 20-55-88 8 (4812) 29-11-68 8 (4812) 20-53-15	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Взаимодействие в офлайн-точке
			Госуслуги.Досудебное обжалование <a href="https://do.gosuslugi.ru/orgs/6700000010000186492/#detail">https://do.gosuslugi.ru/orgs/6700000010000186492/#detail</a>	Направление клиентом жалобы, получение информации клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	Взаимодействие в цифровой точке
			ГИС ЖКХ <a href="https://dom.gosuslugi.ru/#!/main">https://dom.gosuslugi.ru/#!/main</a>	Получение информации клиентом, направление письменного обращения клиентом для получения консультации, получение форм документов, направление жалобы клиентом, предоставление заявления и документов клиентом, получение информации клиентом результате рассмотрения заявления, получение результата клиентом, получение выписок из реестра лицензий	Взаимодействие в цифровой точке
			Информационные таблички и стенды внутри здания ГЖИ СО	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места приема документов в здании ГЖИ СО	Получение информации клиентом, предоставление заявления и документов клиентом, подача жалобы клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места личного приема в здании ГЖИ СО	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение форм документов, предоставление заявления и документов клиентом, получение результата клиентом, подача жалобы клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Официальный сайт ГЖИ СО <a href="https://uggi.admin-smolensk.ru/">https://uggi.admin-smolensk.ru/</a>	Получение информации клиентом, направление обращения клиентом для получения консультации, подача обращения клиентом	Взаимодействие в цифровой точке



Региональный лицензионный контроль осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами	Электронная почта uggi@admin-smolensk.ru	Получение информации клиентом, направление письменного обращения клиентом для получения консультации, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения, направление жалобы клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
	Телефон 8 (4812) 20-55-88 8 (4812) 29-11-45 8 (4812) 29-17-32	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Взаимодействие в офлайн-точке
	ЕРВК <a href="https://ervk.gov.ru/public/0af4cd2e-78cb-109b-8178-e981360303e8">https://ervk.gov.ru/public/0af4cd2e-78cb-109b-8178-e981360303e8</a>	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
	ЕРКНМ <a href="https://proverki.gov.ru/portal">https://proverki.gov.ru/portal</a>	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
	Досудебное обжалование через ЕПГУ <a href="https://knd.gosuslugi.ru/">https://knd.gosuslugi.ru/</a>	Направление клиентом жалобы, получение информации клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	Взаимодействие в цифровой точке
	ГИС ЖКХ <a href="https://dom.gosuslugi.ru/#!/main">https://dom.gosuslugi.ru/#!/main</a>	Получение информации клиентом, направление клиентом обращения, получение информации клиентом о результате рассмотрения обращения, направление клиенту информационных сообщений в рамках ПМ	Взаимодействие в цифровой точке
	Информационные таблички и стенды внутри здания ГЖИ СО	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
	Места личного приема в здании ГЖИ СО	Получение консультации клиентом, подача обращения клиентом, подача жалобы клиентом, взаимодействие в рамках КНМ / ПМ	Взаимодействие в офлайн-точке
Места нахождения (осуществления деятельности) контролируемых лиц	Проведение КНМ / ПМ, получение клиентом документов (акта, предписания)	Взаимодействие в офлайн-точке	
Региональный государственный контроль (надзор)	Официальный сайт ГЖИ СО <a href="https://uggi.admin-smolensk.ru/">https://uggi.admin-smolensk.ru/</a>	Получение информации клиентом, направление обращения клиентом для получения консультации, подача обращения клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
	Электронная почта uggi@admin-smolensk.ru	Получение информации клиентом, направление письменного обращения клиентом для получения консультации, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения, направление жалобы клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
	Телефон 8 (4812) 20-55-88 8 (4812) 29-11-45 8 (4812) 29-17-32	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения заявления	Взаимодействие в офлайн-точке
	ЕРВК <a href="https://ervk.gov.ru/public/0af4cd2e-78cb-109b-8178-e98132c2037c">https://ervk.gov.ru/public/0af4cd2e-78cb-109b-8178-e98132c2037c</a>	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке



		<i>соучастственный жилищный контроль (надзор)</i>	ЕРКНМ <a href="https://proverki.gov.ru/portal">https://proverki.gov.ru/portal</a>	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Досудебное обжалование через ЕПГУ <a href="https://knd.gosuslugi.ru/">https://knd.gosuslugi.ru/</a>	Направление клиентом жалобы, получение информации клиентом о ходе рассмотрения жалобы, получение результата рассмотрения жалобы	Взаимодействие в цифровой точке
			ГИС ЖСХ <a href="https://dom.gosuslugi.ru/#!/main">https://dom.gosuslugi.ru/#!/main</a>	Получение информации клиентом, направление клиентом обращения, получение информации клиентом о результате рассмотрения обращения, направление клиенту информационных сообщений в рамках ПМ	Взаимодействие в цифровой точке
			Информационные таблички и стенды внутри здания ГЖИ СО	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места личного приема в здании ГЖИ СО	Получение консультации клиентом, подача обращения клиентом, подача жалобы клиентом, взаимодействие в рамках КНМ / ПМ	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места нахождения (осуществления деятельности) контролируемых лиц	Проведение КНМ / ПМ, получение клиентом документов (акта, предписания)	Взаимодействие в офлайн-точке
3	Рассмотрение обращений и запросов	<i>Прием и рассмотрение обращений и запросов, поступающих в ГЖИ СО</i>	Место принятия корреспонденции в здании ГЖИ СО	Получение информации клиентом, подача письменного обращения клиентом в формате документа на бумажном носителе	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места личного приема в здании ГЖИ СО	Получение консультации клиентом, подача письменного обращения, ознакомление с документами	Взаимодействие в офлайн-точке
			Информационные таблички и стенды внутри здания ГЖИ СО	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Телефон 8 (4812) 20-55-88 8 (4812) 29-11-45 8 (4812) 29-17-32	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, получение информации клиентом о ходе рассмотрения обращения	Взаимодействие в офлайн-точке
			Официальный сайт ГЖИ СО <a href="https://uggi.admin-smolensk.ru/">https://uggi.admin-smolensk.ru/</a>	Получение информации клиентом, подача обращения в электронной форме	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта <a href="mailto:uggi@admin-smolensk.ru">uggi@admin-smolensk.ru</a>	Подача письменного обращения клиентом в электронной форме, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке
			ГИС ЖСХ <a href="https://dom.gosuslugi.ru/#!/main">https://dom.gosuslugi.ru/#!/main</a>	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке
			Платформа обратной связи <a href="https://pos.gosuslugi.ru">https://pos.gosuslugi.ru</a>	Подача письменного обращения клиентом в формате электронного документа, получение ответа на обращение	Взаимодействие в цифровой точке
			Место принятия корреспонденции в здании ГЖИ СО	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места личного приема в здании ГЖИ СО	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Информационные таблички и стенды внутри здания ГЖИ СО	Получение информации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке



4	Обеспечение доступа к информации о деятельности	Размещение и предоставление информации о деятельности, осуществляемой ГЖИ СО	Телефон 8 (4812) 20-55-88 8 (4812) 29-11-45 8 (4812) 29-17-32	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Электронная почта uggi@admin-smolensk.ru	Направление письменного запроса в электронном формате, направление ответа клиенту	Взаимодействие в цифровой точке
			Официальный сайт ГЖИ СО <a href="https://uggi.admin-smolensk.ru/">https://uggi.admin-smolensk.ru/</a>	Получение информации клиентом, направление запроса клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			ГИС ЖЖХ <a href="https://dom.gosuslugi.ru/#1/main">https://dom.gosuslugi.ru/#1/main</a>	Получение информации клиентом, направление письменного запроса клиентом, получение ответа клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Соцсеть "Одноклассники" <a href="https://ok.ru/gzhiso">https://ok.ru/gzhiso</a>	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Соцсеть "ВКонтакте" <a href="https://vk.com/public172892860">https://vk.com/public172892860</a>	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Страница в мессенджере Телеграм <a href="https://t.me/gzhi67">https://t.me/gzhi67</a>	Получение информации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
5	Взаимодействие с внутренним клиентом	Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу) в ГЖИ СО	Официальный сайт ГЖИ СО <a href="https://uggi.admin-smolensk.ru/">https://uggi.admin-smolensk.ru/</a>	Получение информации клиентом, получение форм документов, направление письменного обращения клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Электронная почта uggi@admin-smolensk.ru	Получение информации клиентом, получение форм документов, направление письменного обращения клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
			Телефон 8 (4812) 20-55-88 8 (4812) 29-11-46	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места приема документов для замещения должностей государственной гражданской службы (приема на работу) в ГЖИ СО	Оформление документов по замещению должностей государственной гражданской службы (приему на работу)	Взаимодействие в офлайн-точке
		Сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы (работы) в ГЖИ СО	Места приема сотрудниками кадровой службы сотрудников ГЖИ СО	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	Взаимодействие в офлайн-точке
			Телефон 8 (4812) 29-11-46	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Электронная почта uggi@admin-smolensk.ru	Получение информации клиентом, получение форм документов, направление письменного обращения клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		Увольнение с государственной гражданской службы (работы) в ГЖИ СО	Место принятия корреспонденции в здании ГЖИ СО	Подача письменного заявления клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
			Места приема сотрудниками кадровой службы сотрудников ГЖИ СО	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	Взаимодействие в офлайн-точке
			Телефон 8 (4812) 29-11-46	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке



	Электронная почта uggi@admin-smolensk.ru	Подача клиентом заявления	Взаимодействие в цифровой точке
<i>По вопросам информационно-технического обеспечения</i>	Телефон 8 (4812) 20-53-20	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в оффлайн-точке
	Электронная почта uggi@admin-smolensk.ru	Направление клиенту информации по вопросам информационно-технического обслуживания	Взаимодействие в цифровой точке
<i>По вопросам ведения бухгалтерского учета</i>	Телефон 8 (4812) 29-11-69	Получение клиентом информации, консультирование клиента	Взаимодействие в цифровой точке
	Место приема сотрудниками сектора бухгалтерской и кадровой работы сотрудников ГЖИ	Получение клиентом информации, получение клиентом расчетных листов	Взаимодействие в оффлайн-точке
<i>По вопросам административно-хозяйственной деятельности</i>	Телефон 8 (4812) 29-11-69	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в оффлайн-точке
	Место приема сотрудниками сектора бухгалтерской и кадровой работы сотрудников ГЖИ	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, предоставление документов клиенту	Взаимодействие в оффлайн-точке