

**КОМИТЕТ
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ
ПО ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ**

« 16 » 02 2026 г.

ПРИКАЗ

г. Владикавказ

№ 9-р

Об утверждении порядка ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках взаимодействия с внутренним клиентом

В соответствии с Планом мероприятий «дорожная карта» Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения по повышению уровня внедрения клиентоцентричности, утвержденного приказом Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения от 16 февраля 2026 года № 7-д, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках взаимодействия с внутренним клиентом.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель



А.В. Эммануилиди

Администрация Главы РСО-Алания и
Правительства РСО-Алания
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

« 17 » февраля 2026 г.
№ 0066-26-2

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОМ В РАМКАХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТОМ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок ведения перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках взаимодействия с внутренним клиентом разработан Комитетом Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения (далее - Порядок, Перечень, Комитет) в целях осуществления взаимодействия Комитета в части ведения перечня точек взаимодействия с внешним клиентом и устанавливает последовательность административных процедур, осуществляемых внутренними клиентами в процессе коммуникации с Комитетом.

1.2. Основными задачами формирования Перечня являются:
выстраивание эффективного взаимодействия Комитета с внутренним клиентом;

формирование положительного опыта взаимодействия с внутренним клиентом вне зависимости от канала взаимодействия.

2. Порядок формирования Перечня

2.1. Перечень сформирован с учетом реестра межведомственных и внутриведомственных процессов, утвержденного приказом Комитета Республики Северная Осетия-Алания по занятости населения.

2.2. Формирование Перечня осуществлено в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком, лицом (лицами), назначенными председателем Комитета и (или) лицом, его замещающим (далее - уполномоченное лицо).

2.3. Уполномоченное лицо:
организует в Комитете формирование и ведение Перечня;
осуществляет проверку содержания включаемых в Перечень сведений о точках взаимодействия на предмет полноты представленных сведений и их соответствия требованиям настоящего Порядка;

обеспечивает формирование сведений, включаемых в Перечень (включение сведений в Перечень), изменение Перечня, исключение сведений из Перечня.

2.4. Подготовка информации (сведений), подлежащих включению в Перечень, осуществляется отделом организационной, кадровой работы и противодействия коррупции, который непосредственно осуществляет (оказывает, предоставляет) соответствующие функции.

В рамках осуществляемой функции предоставляемого сервиса определены

точки взаимодействия.

2.5. Для каждой точки взаимодействия определены удостоверяемые потребности внешнего клиента, то есть цель обращения внешнего клиента в Комитет:

- получение информации;
- получение консультации;
- получение форм документов;
- представление заявления, обращения, запроса, документов, жалобы;
- предоставление обратной связи;
- получение результата рассмотрения обратной связи;
- другие удовлетворяемые потребности внешнего клиента.

2.6. Принципы формирования точек взаимодействия:

- стремление к простоте и легкости взаимодействия вне зависимости от канала взаимодействия;
- взаимодействие в офлайн-точке и в цифровой точке;
- сохранение возможности доступа к функциям и сервисам Комитета.

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

3.1. В зависимости от канала взаимодействия с внутренним клиентом точки взаимодействия подразделяются на цифровые точки и офлайн-точки.

3.2. Цифровые точки:

официальный сайт Комитета - trud.alania.gov.ru (далее - официальный сайт). Через официальный сайт клиентам предоставляется возможность выбора удобного способа обращения исходя из имеющихся опций;

телефон отдела организационной, кадровой работы и противодействия коррупции - 8 (8672) 64-90-22;

электронная почта - info@trud.alania.gov.ru;

система СЭД "Дело-WEB";

страницы в социальных сетях: "Вконтакте" - vk.com/komzan15 и "Телеграмм" - t.me/komzan15;

портал правовой информации - www.pravo.gov.ru.

3.3. Офлайн-точки:

места нахождения (осуществления деятельности) Комитета;

личный прием граждан ведется председателем Комитета (ежедневно с 09:00 до 18:00) или его заместителем (ежедневно с 09:00 до 18:00) по адресу расположения Комитета: Республика Северная Осетия-Алания, г. Владикавказ, пр. Мира, 25.

На личном приеме для оказания консультативной помощи могут быть привлечены сотрудники отдела организационной, кадровой работы и противодействия коррупции. Телефон горячей линии: 8 (8672) 64-90-23.

График приема: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00.

3.4. Ключевыми точками взаимодействия с клиентом являются:

- взаимодействие в устной форме посредством телефонной связи;
- письменное взаимодействие (электронная почта, письмо);

личный прием граждан в местах приема клиентов.

4. Заключительные положения

4.1. Перечень подлежит актуализации в случаях:
включения в реестр межведомственных и внутриведомственных процессов Комитета (исключения из реестра межведомственных и внутриведомственных процессов Комитета) функций, сервисов;
изменения вида точек взаимодействия;
изменения в точке взаимодействия удовлетворяемых потребностей клиента.

4.2. Отчет о формировании перечня точек взаимодействия с клиентом в рамках взаимодействия с внутренним клиентом утверждается по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

Приложение
к порядку ведения перечня точек
взаимодействия с клиентом в рамках
взаимодействия с внутренним
клиентом

**ОТЧЕТ
О ФОРМИРОВАНИИ ПЕРЕЧНЯ ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КОМИТЕТА
РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ ПО ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ С КЛИЕНТОМ В
РАМКАХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ВНУТРЕННИМ КЛИЕНТОМ**

№ п/п	Направление деятельности Комитета РСО-Алания по занятости населения	Точка взаимодействия	Осуществляемое взаимодействие с клиентом	Особенности взаимодействия с клиентом
1.	Поступление на государственную гражданскую службу (прием на работу)	Официальный сайт Комитета: https://trud.alania.gov.ru/	Получение информации клиентом, получение форм документов, направление письменного обращения клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		Электронная почта: info@trud.alania.gov.ru	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		Телефон: 8 (8672) 64-90-22	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
		Места приема документов для участия в конкурсе на замещение должностей государственной гражданской службы	Представление клиентом документов, получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
		Место проведения конкурса на замещение должности государственной гражданской службы	Прохождение клиентом оценки на соответствие должности государственной гражданской службы, получение клиентом информации, получение клиентом консультации	Взаимодействие в офлайн-точке
2.	Сопровождение процесса прохождения государственной гражданской службы	Телефон: 8 (8672) 64-90-22	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
		Места приема сотрудниками отдела организационной, кадровой работы и противодействия коррупции	Получение информации клиентом, получение консультации	Взаимодействие в офлайн-точке

		сотрудников Комитета	клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	
3.	Увольнение с государственной гражданской службы	Электронная почта: info@trud.alania.gov.ru	Подача письменного обращения клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в цифровой точке
		Телефон: 8 (8672) 64-90-22	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом	Взаимодействие в офлайн-точке
		Места приема сотрудниками отдела организационной, кадровой работы и противодействия коррупции сотрудников Комитета	Получение информации клиентом, получение консультации клиентом, подача клиентом заявлений и документов, получение клиентом документов	Взаимодействие в офлайн-точке