



**Департамент внутреннего контроля и надзора
Ненецкого автономного округа**

ПРИКАЗ

от 29 марта 2024 г. № 8
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Методики сбора и анализа
внутренней и внешней обратной связи
в Департаменте внутреннего контроля и надзора
Ненецкого автономного округа**

В целях организации получения и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности государственными услугами, функциями Департамента внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа и организации внутренних процессов, а также в соответствии с ведомственным планом мероприятий («Дорожной картой») Департамента внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа (далее – Департамент) по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Ненецком автономном округе, утвержденным распоряжением Департамента от 06.10.2023 № 368, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить методику сбора и анализа внутренней и внешней обратной связи в Департаменте (далее – методика) согласно Приложению 1 к настоящему приказу.

2. Обеспечить проведение регулярного мониторинга и анализа обратной связи, поступающей от внешних и внутренних клиентов Департамента, в соответствии с графиком мониторинга уровня удовлетворенности основными услугами (функциями) и внутренними процессами согласно Приложению 2 к настоящему приказу и составление «карты болей» клиентов, согласно Приложению 3 к настоящему приказу.

3. Аналитике Департамента обеспечить размещение на официальном сайте опросов для внешних клиентов, на внутреннем портале Департамента для внутренних клиентов.

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Департамента – начальника контрольного управления А.Н. Стебленко.

Руководитель Департамента
внутреннего контроля и надзора
Ненецкого автономного округа



Н.С. Грязных

Приложение 1
к приказу Департамента внутреннего
контроля и надзора Ненецкого
автономного округа
от 29.03.2024 № 8
«Об утверждении Методики сбора и
анализа внутренней и внешней обратной
связи в Департаменте внутреннего
контроля и надзора Ненецкого
автономного округа»

**Методика сбора и анализа внутренней и внешней
обратной связи в Департаменте внутреннего контроля
и надзора Ненецкого автономного округа**

I. Общие положения

1. Настоящая методика определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов, применяемые в Департаменте внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа (далее – Департамент).

2. Используемые понятия и определения:

внешний клиент – граждане Российской Федерации, лица без гражданства, иностранные граждане, индивидуальные предприниматели, самозанятые, объединения граждан, не зарегистрированные в качестве юридических лиц, юридические лица, осуществляющие предпринимательскую и (или) некоммерческую деятельность, а также иные органы и организации, осуществляющие взаимодействие с Департаментом с целью удовлетворения своих потребностей, решения проблем, задач, вопросов, относящихся к компетенции Департамента;

внутренний клиент – государственные гражданские служащие и работники Департамента, а также сотрудники подведомственных учреждений;

система обратной связи – инструмент, направленный на оценку качества взаимодействия клиентов с Департаментом через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов;

форма обратной связи – физическая или виртуальная среда, в которой происходит сбор обратной связи от внешних и внутренних клиентов;

механизм обратной связи – формализованный метод передачи обратной связи;

владелец обратной связи – структурное подразделение Департамента, обладающее доступом к результатам обратной связи, анализирующее данные результаты самостоятельно, либо делегирующее анализ иным структурным подразделениям Департамента;

онлайн-форма обратной связи – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также телефонной связи с целью обеспечения коммуникации;

офлайн-форма обратной связи – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации;

«карта болей» клиента – это инструмент, используемый для идентификации, приоритизации и анализа проблем, возникающих в процессах.

II. Описание системы сбора и анализа обратной связи

3. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Департамента в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в ведомстве (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

- предоставление государственных услуг (сервисов);
- выполнение функций;
- осуществление государственного контроля (надзора);
- профилактика нарушений обязательных требований;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности Департамента;
- организация взаимодействия с внутренним клиентом.

4. Система обратной связи может быть, как внешней – служащей для сбора обратной связи от внешних клиентов, так и внутренней – служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

5. Целями формирования системы обратной связи являются:

получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с Департаментом и их удовлетворенности в различных жизненных ситуациях (далее – удовлетворенность);

выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии клиентов с Департаментом, разработка мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых возможностей для удовлетворения запросов клиентов;

выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности Департамента, а также эффективных решений в деятельности Департамента с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

повышение результативности процессов Департамента;

оперативное реагирование на проблемы клиентов.

6. Источниками обратной связи являются аккумулируемые владельцами обратной связи данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), ведомственные и региональные системы и другие), обращения и жалобы, поступающие в Департамент как напрямую, так и перенаправленные из других государственных органов, а также данные опросов и мониторингов.

7. Ключевой характеристикой аккумулируемых данных является их сравнимость, выражающаяся в возможности сопоставления аналогичных данных, получаемых посредством разных механизмов обратной связи.

8. Сбор обратной связи осуществляется посредством как онлайн-, так и офлайн-форм обратной связи. Формы анкет разрабатываются владельцами процессов. Предпочтение отдается тем формам обратной связи, которые являются максимально необременительными для клиентов с точки зрения временных и материальных затрат.

9. Периодичность сбора обратной связи может устанавливаться председателем Рабочей группы Департамента по внедрению принципов клиентоцентричности.

10. Периодичность сбора обратной связи, рекомендуемые формы и механизмы сбора обратной связи в отношении процессов, являющихся приоритетными для реинжиниринга, представлены в приложении 2 к настоящему приказу.

III. Анализ обратной связи и принятие решений

11. Анализ обратной связи проводится владельцем обратной связи с целью выявления как общего уровня удовлетворенности клиентов от взаимодействия с Департаментом, так и отдельными параметрами такого взаимодействия.

12. Если в силу специфики механизма обратной связи не оговорено иного, аккумулированные владельцами обратной связи данные, получаемые посредством механизмов обратной связи, подлежат ежеквартальному обобщению и анализу.

13. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности возможна организация дополнительных исследований, призванных конкретизировать и ликвидировать причину неудовлетворенности клиентов.

14. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки ответов клиентов на открытые вопросы как онлайн-, так и офлайн-форм обратной связи.

Мониторинг поступившей в Департамент негативной обратной связи проводится владельцем обратной связи по следующим объективным метрикам:

количество негативной обратной связи, поступившей посредством всех форм и механизмов с указанием доли каждого;

основная тематика негативной обратной связи;

время ожидания клиентом ответа (если таковой предусмотрен);

количество и доля удовлетворенных клиентов;

количество и доля неудовлетворенных клиентов.

15. Сбор информации по данным метрикам ведется постоянно и анализ проводится владельцами обратной связи один раз в квартал не позднее пятого рабочего дня, следующего за отчетным кварталом.

16. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в соответствии с приложением 3 к настоящему приказу. Данная информация относится к категории для внутреннего пользования и не подлежит опубликованию.

17. Подготовленная «карта болей» клиентов подлежит рассмотрению на заседании Рабочей группы Департамента по внедрению принципов клиентоцентричности в целях обсуждения способов и мер устранения проблем, возникающих у внутренних и внешних клиентов, а также, в случае необходимости, принятия решения о реинжиниринге процессов.

18. Результаты анализа обратной связи публикуются на внутреннем портале, а также размещаются в официальных аккаунтах Департамента в социальных сетях.

19. При отсутствии поступившей обратной связи в отчетном периоде ее анализ не производится.

IV. Применяемые формы и механизмы внешней и внутренней обратной связи

20. Внешние клиенты имеют возможность использовать следующие формы и механизмы обратной связи:

отправка сообщений на единый электронный адрес Департамента;
прохождение опросов, размещаемых на официальном сайте Департамента;
письменное обращение в адрес Департамента;
посредством ЕПГУ;

посредством платформы обратной связи (приложение «Госуслуги. Решаем вместе»);

посредством официальных аккаунтов Департамента в социальных сетях.

21. Внутренние клиенты имеют возможность использовать следующие формы и механизмы обратной связи:

участие в онлайн-опросах, размещаемых на внутреннем портале Департамента;
заполнение опросных анкет в офлайн-формате;

оценка новостей, публикуемых на внутреннем портале Департамента, и их комментирование.

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

материально-технического оснащения;
регламентации профессиональной деятельности;
автоматизации профессиональной деятельности;
взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
возможностей профессионального развития в Департаменте;

взаимоотношений между государственными служащими и структурными подразделениями в Департаменте.

23. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся на условиях анонимности.

24. При размещении онлайн-опросов могут быть использованы специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

Приложение 2
к приказу Департамента внутреннего
контроля и надзора Ненецкого
автономного округа
от 29.03.2024 № 8
«Об утверждении Методики сбора и
анализа внутренней и внешней обратной
связи в Департаменте внутреннего
контроля и надзора Ненецкого
автономного округа»

**График мониторинга уровня удовлетворенности
основными услугами (функциями) и внутренними
процессами¹**

№	Сфера оказания услуг	Рекомендуемые формы и механизмы сбора информации	Периодичность	Ответственный
1	2	3	4	5
Внешняя обратная связь				
1.	Государственные услуги в сфере охраны объектов культурного наследия	Онлайн (официальный сайт, ЕПГУ)	Ежеквартально	Комитет охраны объектов культурного наследия (С.М. Сахарова)
2.	Государственные услуги в сфере надзора за техническим состоянием и эксплуатацией самоходных машин и других видов техники, аттракционов	Онлайн (официальный сайт, ЕПГУ)	Ежеквартально	Комитет государственного надзора за техническим состоянием самоходных машин и других единиц техники (Д.А. Ружников)
3.	Государственные услуги в сфере оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции	Онлайн (официальный сайт, ЕПГУ)	Ежеквартально	Отдел административно-правовой работы и лицензирования (Д.М. Стасев)
4.	Государственные услуги в сфере строительства	Онлайн (официальный сайт, ЕПГУ)	Ежеквартально	Управление государственного строительного и жилищного надзора (Т.П. Сергеева)
5.	Государственные услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Онлайн (официальный сайт, ЕПГУ)	Ежеквартально	Отдел административно-правовой работы и лицензирования (Д.М. Стасев)

¹ Перечень первоочередных процессов определен ведомственным планом мероприятий («Дорожной картой») Департамента внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Ненецком автономном округе, утвержденным распоряжением Департамента внутреннего контроля и надзора Ненецкого автономного округа от 06.10.2023 № 368

1	2	3	4	5
6.	Государственные услуги в сфере ветеринарии	Онлайн (официальный сайт, ЕПГУ)	Ежеквартально	Комитет по ветеринарии (А.В. Антонов)
7.	Государственные услуги в сфере перевозки пассажиров и багажа легковым такси	Онлайн (официальный сайт, ЕПГУ)	Ежеквартально	Управление государственного строительного и жилищного надзора (Т.П. Сергеева)
8.	Удовлетворенность внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Департамента	онлайн (официальный сайт)	Ежеквартально	Аналитик (О.А. Рыхлицкий)
Внутренняя обратная связь				
1.	Организация взаимоотношений с внутренним клиентом	внутренний портал, анкеты	2 раза в год	Сектор организационной работы

Приложение 3
к приказу Департамента внутреннего
контроля и надзора Ненецкого автономного округа
от 29.03.2024 № 8
«Об утверждении Методики сбора и анализа
внутренней и внешней обратной связи
в Департаменте внутреннего контроля и надзора
Ненецкого автономного округа»

«Карта болей» клиентов

№	Наименование процесса	Выявленная проблема/потенциальная потребность клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации