

**Рекомендации по сбору обратной связи и проведению мониторинга по соответствующим пунктам планов мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности на ведомственном уровне**

<b>№ п/п</b>	<b>Мероприятие</b>	<b>Рекомендации и методика</b>	<b>Результат</b>
<b>1.</b>	<b>Организационные мероприятия</b>		
<b>а4.</b>	<b>Коммуникационный блок</b>		
4.3.	Разработка системы внешней обратной связи	Рекомендуется разработать и утвердить ведомственный акт (или акты) об организации внешней и внутренней обратной связи, учитывая положения проекта Методики формирования системы обратной связи (далее – Методика ОС, размещена по ссылке в Битрикс: <a href="https://dt.ac.gov.ru/docs/pub/b61d6d6b1c8195a3b69cde8a29249424/default/?path=%2F%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D0%B8%20%D0%9E%D0%A1%2F">https://dt.ac.gov.ru/docs/pub/b61d6d6b1c8195a3b69cde8a29249424/default/?path=%2F%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3%20%D0%B8%20%D0%9E%D0%A1%2F</a>	Ведомственный акт
4.4.	Проведение мониторинга удовлетворенности основными услугами\функциями	Определить перечень всех услуг, сервисов и функций (включая меры государственной поддержки, функции контроля (надзора) и прочие) ведомства, участников опросов (внешних и внутренних клиентов), сроки проведения мониторинга, способ организации	Поручение ответственного по клиентоцентричности
4.5.	Формирование системы постоянного сбора и оценки внутренней обратной связи	Рекомендуется разработать и утвердить ведомственный акт (или акты) об организации внешней и внутренней обратной связи, учитывая положения проекта Методики ОС	Ведомственный акт
<b>5.</b>	<b>Блок по внедрению стандарта «Государство для людей»</b>		
5.1.	Реинжиниринг процессов предоставления услуг		Ведомственный акт

	(сервисов), выполнения функций		
5.1.6.	Оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам), формирование «карты болей» <sup>1</sup>	<p>1. Провести опрос среди потребителей услуг (сервисов/функций) (для граждан), используя инструментарий Методики ОС (анкеты пользователя: варианты 1,2, 3)</p> <p>2. Запросить информацию по оценке удовлетворенности по услугам (сервисам) в Аналитическом центре (в рабочем порядке по номеру телефона + 7-925-127-83-45 или эл. почте <a href="mailto:m.tsapko@ac.gov.ru">m.tsapko@ac.gov.ru</a>. Цанко Мирослава Сергеевна)</p> <p>3. При выявлении специфических услуг и «карты болей», и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</p>	
5.2.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов		Ведомственный акт
5.2.4.	Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов, выявление «карты болей»	<p>1. Провести опрос среди потребителей услуг (сервисов/функций) (для граждан), используя инструментарий Методики ОС (анкеты пользователя: варианты 1,2, 3)</p> <p>При проведении опроса необходимо дополнить инструментарий, используемый в опросе по п. 5.1.6., следующими вопросами:</p> <p><b>Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращений и выполнением запросов сотрудниками ведомства? (Один ответ)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скорее удовлетворен</li> <li>2. Скорее не удовлетворен</li> <li>3. Затрудняюсь ответить</li> </ol> <p>Дополнительно введите уточняющий</p>	Размещение ссылки

<sup>1</sup> Под «картой боли» понимаются наиболее острые проблемы, выявленные в рамках реализации отдельных процессов и процедур

		<p>открытый вопрос (по варианту «2» вопроса выше):</p> <p><b>Укажите затруднения, с которыми Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках рассмотрения обращений и выполнением запросов сотрудниками ведомства.</b></p> <hr/> <p><i>2. Запросить информацию по оценке удовлетворенности рассмотрением обращений и выполнением запросов в Аналитическом центре (в рабочем порядке по номеру телефона + 7-925-127-83-45 или эл. почте m.tsarko@ac.gov.ru. Цанко Мирослава Сергеевна)</i></p> <p><i>3. При выявлении «карты болей» и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</i></p>	
5.3.	Реинжиниринг процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ФОИВ		Ведомственный акт
5.3.2.	Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступом к информации о деятельности	<p>1. Провести опрос среди потребителей услуг (сервисов/функций) (для граждан), используя инструментарий Методики ОС (анкеты пользователя: варианты 1,2, 3).</p> <p>При проведении опроса необходимо дополнить инструментарий, используемый в опросе по п. 5.1.6., следующими вопросами:</p> <p><b>1. Насколько было легко или сложно получить информацию о деятельности ведомства на сайте ведомства (и аналогично задать вопросы по другим процессам обеспечения доступа к информации о деятельности)? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка <u>1</u> означает, что получить услугу</b></p>	процессов обеспечения доступа к информации о деятельности

		<p>было <b>очень тяжело</b>, оценка <b>5</b> означает, что получить услугу было <b>очень легко</b>. (Один ответ)</p> <p>1. 5 баллов 2. 4 балла 3. 3 балла 4. 2 балла 5. 1 балл</p> <p><b>2. Почему Вы таким образом оценили доступность получения информации о ведомстве? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Открытый вопрос)</b></p> <hr/> <p><i>2. Запросить информацию по оценке удовлетворенности внешних клиентов доступом к информации о деятельности ведомства в Аналитическом центре (в рабочем порядке по номеру телефона + 7-925-127-83-45 или эл. почте m.tsapko@ac.gov.ru. Цапко Мирослава Сергеевна)</i></p>	
<b>6.</b>	<b>Блок по внедрению стандарта «Государство для бизнеса»</b>		
6.1.	Реинжиниринг процессов предоставления услуг (сервисов) и выполнения функций		Ведомственный акт
6.1.6.	Оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам), функциям и выявление «карты болей»	<p>1. Провести опрос среди потребителей услуг (сервисов/функций) (для представителей бизнеса), используя инструментарий Методики ОС (анкеты пользователя: варианты 1,2, 3)</p> <p>2. Запросить информацию по оценке удовлетворенности по услугам (сервисам) в Аналитическом центре (в рабочем порядке по номеру телефона + 7-925-127-83-45 или эл. почте m.tsapko@ac.gov.ru. Цапко Мирослава Сергеевна)</p>	

		<i>3. При выявлении специфических услуг и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</i>	
6.2.	Реинжиниринг процессов предоставления мер государственной поддержки		Ведомственный акт
6.2.3.	Оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки и выявление «болей»	<i>1. Запросить информацию по оценке удовлетворенности мерами государственной поддержки в Аналитическом центре (в рабочем порядке по номеру телефона + 7-925-127-83-45 или эл. почте m.tsapko@ac.gov.ru. Цапко Мирослава Сергеевна)</i> <i>2. В части мер поддержки, находящихся в компетенции ведомства, провести опрос внешних клиентов, используя инструментарий Методических рекомендаций по оценке старта, доступности и мониторингу обратной связи по мерам поддержки развития российской экономики в условиях внешнего санкционного давления</i>	
6.3.	Реинжиниринг процессов по осуществлению государственного контроля (надзора)		Ведомственный акт
6.3.3.	Сбор обратной связи по всем видам государственного контроля (надзора) и выявление «болей»	<i>1. Запросить информацию по оценке удовлетворенности видами государственного контроля в Аналитическом центре (в рабочем порядке по номеру телефона + 7-925-127-83-45 или эл. почте m.tsapko@ac.gov.ru. Цапко Мирослава Сергеевна)</i> <i>2. Провести опрос среди подконтрольных</i>	

		<p><i>лиц - представителей бизнеса, используя материалы и инструментарий Аналитического центра</i></p> <p><i>3. При выявлении специфических «болей» и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</i></p>	
6.4.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов		Ведомственный акт
6.4.4.	Оценка удовлетворенности внешних клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов, выявление «болей»	<p>1. Провести опрос среди потребителей услуг (сервисов/функций) (для представителей бизнеса), используя инструментарий Методики ОС (анкеты пользователя: варианты 1,2, 3)</p> <p>При проведении опроса необходимо дополнить инструментарий, используемый в опросе по п. 6.1.6., следующими вопросами:</p> <p><b>Насколько Вы удовлетворены рассмотрением обращений и выполнением запросов сотрудниками ведомства? (Один ответ)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скорее удовлетворен</li> <li>2. Скорее не удовлетворен</li> <li>3. Затрудняюсь ответить</li> </ol> <p>Дополнительно введите уточняющий открытый вопрос (по варианту «2» вопроса выше):</p> <p><b>Укажите сложности, с которыми Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках рассмотрения обращений и выполнением запросов сотрудниками ведомства?</b></p> <hr/> <hr/> <p>2. Запросить информацию по оценке удовлетворенности рассмотрением обращений и выполнением запросов в</p>	

		<p><i>Аналитическом центре (в рабочем порядке по номеру телефона + 7-925-127-83-45 или эл. почте m.tsarko@ac.gov.ru. Цанко Мирослава Сергеевна)</i></p> <p><i>3. При выявлении «карты болей» и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</i></p>	
6.5.	Реинжиниринг процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ФОИВ		Ведомственный акт
6.5.2.	Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступом к информации о деятельности	<p>1. Провести опрос среди внешних клиентов, используя инструментарий Методики ОС (анкеты пользователя: варианты 1,2, 3). При проведении опроса необходимо дополнить инструментарий, используемый в опросе по п. 6.1.6., следующими вопросами:</p> <p><b>1. Насколько было легко или сложно получить информацию о деятельности ведомства на сайте ведомства (и аналогично задать вопросы по другим процессам обеспечения доступа к информации о деятельности)? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка <u>1</u> означает, что получить услугу было <b>очень тяжело</b>, оценка <u>5</u> означает, что получить услугу было <b>очень легко</b>. (Один ответ)</b></p> <p>1. 5 баллов 2. 4 балла 3. 3 балла 4. 2 балла 5. 1 балл</p> <p><b>2. Почему Вы таким образом оценили доступность получения информации о ведомстве? Что Вам понравилось и чем Вы были не удовлетворены? (Открытый вопрос)</b></p>	

		<p>2. Запросить информацию по оценке удовлетворенности доступности информации о деятельности ведомства в Аналитическом центре (в рабочем порядке по номеру телефона + 7-925-127-83-45 или эл. почте <a href="mailto:m.tsapko@ac.gov.ru">m.tsapko@ac.gov.ru</a>. Цапко Мирослава Сергеевна)</p> <p>3. При выявлении причин неудовлетворенности доступностью информации о деятельности ведомства и невозможности самостоятельной организации опроса</p>	
<b>7.</b>	<b>Блок по внедрению Стандарта для внутреннего клиента</b>		
7.1.	Реинжиниринг процессов нормотворческой деятельности		Ведомственный акт
7.1.2.	Проведение опросов среди внутренних клиентов для сбора обратной связи о процессах нормотворчества и выявления «карты болей»	<p>1. Провести опрос среди сотрудников ведомства, используя инструментарий Методики ОС (анкета «Онлайн-опрос сотрудника ведомства»), дополнив его следующими вопросами:</p> <p><b>Насколько Вы удовлетворены процессами нормотворчества в ведомстве (опросить по каждому процессу)? (Один ответ)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скорее удовлетворен</li> <li>2. Скорее не удовлетворен</li> <li>3. Затрудняюсь ответить</li> </ol> <p>Дополнительно введите уточняющий открытый вопрос (по варианту «2» вопроса выше):</p> <p><b>Укажите сложности, с которыми Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процессов нормотворчества в ведомстве?</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	



		2. При выявлении причин неудовлетворенности внутренних клиентов нормотворчеством и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования	
7.2.	Реинжиниринг процессов оформления и исполнения договоров		Ведомственный акт
7.2.2.	Проведение опросов среди внутренних клиентов для сбора обратной связи о процессах оформления и исполнения договоров	<p>1. Провести опрос среди сотрудников ведомства, используя инструментарий Методики ОС (анкета «Онлайн-опрос сотрудника ведомства»), дополнив его следующими вопросами:  <b>Насколько Вы удовлетворены процессами оформления и исполнения договоров в ведомстве (опросить по каждому процессу)? (Один ответ)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скорее удовлетворен</li> <li>2. Скорее не удовлетворен</li> <li>3. Затрудняюсь ответить</li> </ol> <p>Дополнительно введите уточняющий открытый вопрос (по варианту «2» вопроса выше):  <b>Укажите сложности, с которыми Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках процессов оформления и исполнения договоров в ведомстве?</b></p> <hr/> <hr/> <p>2. При выявлении причин неудовлетворенности внутренних клиентов и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</p>	
7.3.	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом		Ведомственный акт

7.3.4.	Оценка удовлетворенности внутренних клиентов процессами взаимодействия с ними и выявление «болей»	<p>1. Провести опрос среди сотрудников ведомства, используя инструментарий Методики ОС (анкета «Онлайн-опрос сотрудника ведомства»).</p> <p>Опрос проводится в рамках оценки процессов нормотворчества (по п. 7.1.2.), используется инструментарий Методики ОС. Удовлетворенность внутренних клиентов процессами взаимодействия оценивается по ответам на вопросы 5 и 8 инструментария Методики ОС:</p> <p><b>5. Насколько Вы удовлетворены взаимодействием с другими государственными органами и организациями?</b></p> <p><b>8. Насколько Вы удовлетворены взаимоотношениями между коллегами в коллективе?</b></p> <p><i>2. При выявлении причин неудовлетворенности внутренних клиентов и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</i></p>	
7.4.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов внутренних клиентов		Ведомственный акт
7.4.4.	Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов, выявление «болей»	<p>1. Провести опрос среди сотрудников ведомства.</p> <p>Опрос проводится в рамках оценки процессов нормотворчества (по п. 7.1.2.), необходимо дополнить инструментарий, используемый в опросе по п. 7.1.2., следующим вопросом:</p> <p><b>Насколько Вы удовлетворены рассмотрением</b></p>	

		<p><b>обращений и выполнением запросов? (Один ответ)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скорее удовлетворен</li> <li>2. Скорее не удовлетворен</li> <li>3. Затрудняюсь ответить</li> </ol> <p>Дополнительно введите уточняющий открытый вопрос (по варианту «2» вопроса выше):</p> <p><b>Укажите затруднения, с которыми Вы сталкиваетесь (сталкивались) в рамках рассмотрения обращений и выполнением запросов?</b></p> <hr/> <hr/> <p><i>2. При выявлении причин неудовлетворенности внутренних клиентов и невозможности самостоятельной организации опроса рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</i></p>	
<b>8.</b>	<b>Блок по реинжинирингу приоритетных жизненных ситуаций</b>		
8.3.	Сбор статистической информации об осуществлении функций (предоставления услуг, сервисов), входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня, и анализ обращений, жалоб и предложений по ним	Заключение о проделанной работе (анализе статистических данных и обращений) готовится в соответствии с рекомендациями, направленными письмом Аналитического центра от 23.03.2023 № 01-11/1631.	Заключение о результатах анализа статистической информации об осуществлении функций (предоставления услуг, сервисов), входящих в жизненные ситуации из утвержденного перечня