

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

№ п/п	Мероприятие	Рекомендации и методика	Результат
1.	Организационные мероприятия		
а4.	Коммуникационный блок		
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 Методических рекомендаций по формированию систем сбора и анализа обратной связи в органах власти (далее – Методика ОС), размещена по ссылке в системе «Битрикс»: 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	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
5.	Блок по внедрению стандарта «Государство для людей»		
5.1.	Реинжиниринг процессов предоставления услуг (сервисов), выполнения функций		Ведомственный акт

5.1.6.	Оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам), формирование «карты болей» ¹	<p>1. Провести опрос среди внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществления функций, используя инструментарий Методики ОС (форма № 1 приложения № 3 к Методике ОС) и внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществления функций (форма № 4 приложения № 4 к Методике ОС). Ссылки на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой Анне Алексеевне в рабочем порядке по следующим контактам: @MissMirag (телеграм), +79629624522, a.mironova@ac.gov.ru)</p> <p>2. Запросить информацию по данной оценке удовлетворенности, проводимую в рамках исследований Аналитического центра (обращаться к Мироновой А.А.).</p> <p>3. При выявлении специфических услуг и обширной «карты болей», а также невозможности самостоятельной организации опроса, рекомендуется рассмотреть возможность заказа специализированного исследования</p> <p>4. По завершении сбора данных для анализа (спустя 1 месяц, т.е. 1 раз в месяц проводится анализ результатов, а сама ссылка на опрос размещена постоянно) подготовить аналитический отчет, содержащий описание полученных результатов на дату анализа (желательно использование инфографики), основные выводы и «карту болей» (шаблон «карты болей» см. в приложение № 2 к Методике ОС). Отчет, включающий также ссылку на опрос, даты его проведения, количество</p>	Аналитический отчет
--------	--	---	---------------------

¹ Под «картой боли» понимаются наиболее острые проблемы, выявленные в рамках реализации отдельных процессов и процедур.

		респондентов, инструментарий исследования и прочие данные, прилагается для закрытия КТ в системе «Битрикс».	
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»	1. Провести опрос среди внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, используя инструментарий Методики ОС (форма № 5 приложения № 3 к Методике ОС). Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше). 2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.	Аналитический отчет
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	1. Провести опрос среди внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства, используя инструментарий Методики ОС (форма № 6 приложения № 3 к Методике ОС). Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше). 2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.	Аналитический отчет
6.	Блок по внедрению стандарта «Государство для бизнеса»		
6.1.	Реинжиниринг процессов предоставления услуг		Ведомственный акт

	(сервисов) и выполнения функций		
6.1.6.	Оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам), функциям и выявление «карты болей»	См. п. 5.1.6.	Аналитический отчет
6.2.	Реинжиниринг процессов предоставления мер государственной поддержки		Ведомственный акт
6.2.3.	Оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки и выявление «болей»	1. Провести опрос среди внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства и опрос внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер государственной поддержки, используя инструментарий Методики ОС (форма № 3 приложения № 3 и форма № 5 приложения № 4 к Методике ОС). Ссылки на проведение опросов готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше). 2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.	Аналитический отчет
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»	1. Провести опрос среди внешних клиентов по оценке проведения контрольных (надзорных) мероприятий и по оценке осуществления профилактики нарушений обязательных требований, используя инструментарий Методики ОС (формы № 3 и 4 приложения № 3 к Методике ОС). Ссылки на проведение опросов готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше). 2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4	Аналитический отчет

		пункта 5.1.6. Рекомендаций.	
6.4.	Реинжиниринг процессов рассмотрения обращений и запросов		Ведомственный акт
6.4.4.	Оценка удовлетворенности внешних клиентов процессами рассмотрения обращений и запросов, выявление «болей»	См. п. 5.2.4.	Аналитический отчет
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	См. п. 5.3.2.	Аналитический отчет
7.	Блок по внедрению Стандарта для внутреннего клиента		
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»	1. Провести опрос среди внутренних клиентов по оценке процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров, используя инструментарий Методики ОС (формы № 2 приложения № 4 к Методике ОС). Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше). 2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.	Аналитический отчет
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	См. п. 7.1.2.	Аналитический отчет
7.3.	Реинжиниринг процессов взаимодействия с внутренним клиентом		Ведомственный акт

7.3.4.	Оценка удовлетворенности внутренних клиентов процессами взаимодействия с ними и выявление «болей»	1. Провести опрос среди внутренних клиентов по оценке удовлетворенности аспектами деятельности в органе власти, используя инструментарий Методики ОС (форма № 1 приложения № 4 к Методике ОС). Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше). 2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.	Аналитический отчет
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»	1. Провести опрос среди внутренних клиентов по оценке удовлетворенности аспектами деятельности в органе власти, используя инструментарий Методики ОС (форма № 3 приложения № 4 к Методике ОС). Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше). 2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.	Аналитический отчет
8.	Блок по реинжинирингу приоритетных жизненных ситуаций		
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
--	--	--	--