

**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>a4.</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 Методических рекомендаций по формированию систем сбора и анализа обратной связи в органах власти (далее – Методика ОС), размещена по ссылке в системе «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 (сервисов), выполнения функций		Ведомственный акт

5.1.6.	<p>Оценка удовлетворенности по всем услугам (сервисам), формирование «карты болей»<sup>1</sup></p>	<p>1. Провести опрос среди внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществления функций, используя инструментарий Методики ОС (<b>форма № 1 приложения № 3 к Методике ОС</b>) и внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществления функций (<b>форма № 4 приложения № 4 к Методике ОС</b>). Ссылки на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой Анне Алексеевне в рабочем порядке по следующим контактам: @MissMirar (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 <b>приложение № 2 к Методике ОС</b>). Отчет, включающий также ссылку на опрос, даты его проведения, количество</p>	Аналитический отчет
--------	--	--	---------------------

<sup>1</sup> 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»	<p>1. Провести опрос среди внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов, используя инструментарий Методики ОС (<b>форма № 5 приложения № 3 к Методике ОС</b>). Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше).</p> <p>2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.</p>	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	<p>1. Провести опрос среди внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства, используя инструментарий Методики ОС (<b>форма № 6 приложения № 3 к Методике ОС</b>). Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше).</p> <p>2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.</p>	Аналитический отчет
<b>6.</b>	<b>Блок по внедрению стандарта «Государство для бизнеса»</b>		
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»	<p>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 (<b>форма № 3 приложения № 3 и форма № 5 приложения № 4</b> к Методике ОС). <b>Ссылки на проведение опросов готовят Аналитический центр по запросу</b> (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше).</p> <p>2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.</p>	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»	<p>1. Провести опрос среди внешних клиентов по оценке проведения контрольных (надзорных) мероприятий и по оценке осуществления профилактики нарушений обязательных требований, используя инструментарий Методики ОС (<b>формы № 3 и 4 приложения № 3</b> к Методике ОС). <b>Ссылки на проведение опросов готовят Аналитический центр по запросу</b> (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше).</p> <p>2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4</p>	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
<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»	1. Провести опрос среди внутренних клиентов по оценке процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров, используя инструментарий Методики ОС ( <b>формы № 2 приложения № 4 к Методике ОС</b> ). <b>Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу</b> (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»	<p>1. Провести опрос среди внутренних клиентов по оценке удовлетворенности аспектами деятельности в органе власти, используя инструментарий Методики ОС (<b>форма № 1 приложения № 4 к Методике ОС</b>).  <b>Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу</b> (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше).</p> <p>2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.</p>	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»	<p>1. Провести опрос среди внутренних клиентов по оценке удовлетворенности аспектами деятельности в органе власти, используя инструментарий Методики ОС (<b>форма № 3 приложения № 4 к Методике ОС</b>).  <b>Ссылку на проведение опроса готовит Аналитический центр по запросу</b> (обращаться к Мироновой А.А. по контактам выше).</p> <p>2. Запросить информацию, провести при необходимости дополнительный опрос, подготовить аналитический отчет в соответствии с пунктами 2-4 пункта 5.1.6. Рекомендаций.</p>	Аналитический отчет
<b>8. 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
--	--	--