

 росаккредитация федеральная служба по аккредитации	ПОРЯДОК разработки и функционирования систем постоянного сбора и оценки внешней и внутренней обратной связи		стр. 1 из 6
	СМ № 04.1-2.0032	вер. 01 утв.: 13 МАР 2023	

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель
Федеральной службы
по аккредитации



Н.В. Скрыпник

«13» марта 2023 г.

СМ № 04.1-2.0032

Версия 01. Март 2023 г.

ПОРЯДОК

разработки и функционирования систем постоянного сбора
и оценки внешней и внутренней обратной связи

 росаккредитация федеральная служба по аккредитации	ПОРЯДОК <i>разработки и функционирования систем постоянного сбора и оценки внешней и внутренней обратной связи</i>		стр. 2 из 6
	СМ № 04.1-2.0032	вер. 01 утв.: 13 МАР 2023	

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящий порядок разработан Федеральной службой по аккредитации в целях совершенствования деятельности Росаккредитации при взаимодействии с гражданами, а также субъектами предпринимательской и иной экономической деятельности с учетом инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей». Настоящий документ вводится в действие со дня его утверждения.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения.....	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины и определения.....	3
4. Общие положения.....	4
Лист регистрации изменений	6

 росаккредитация федеральная служба по аккредитации	ПОРЯДОК <i>разработки и функционирования систем постоянного сбора и оценки внешней и внутренней обратной связи</i>		стр. 3 из 6
	СМ № 04.1-2.0032	вер. 01 утв.: 13 МАР 2023	

1. Область применения

1.1. Настоящий порядок устанавливает требования к управлению системой постоянного сбора и оценки внешней и внутренней обратной связи об уровне удовлетворенности услугами, а также организацией рабочих процессов Росаккредитации.

1.2. Осуществление процесса постоянного сбора «обратной связи» осуществляется путем взаимодействия управлений центрального аппарата Федеральной службы по аккредитации и пресс-службы.

1.3. Выполнение требований настоящего порядка является обязательным для всех сотрудников Федеральной службы по аккредитации, задействованных в процессе и ответственных за осуществление отдельных этапов реализации задач системы.

2. Нормативные ссылки

В настоящем порядке отсутствуют нормативные ссылки.

3. Термины и определения

3.1. В настоящем порядке применяются следующие сокращения:

ответственное управление	— управление Федеральной службы по аккредитации ответственное за определенную государственную услугу
справка	— пояснительная справка к тексту опроса
ЦА	— целевая аудитория
ЦА-1	— целевая аудитория заявителей, аккредитованных лиц, экспертов по аккредитации и технических экспертов, граждан и организаций
ЦА-2	— целевая аудитория сотрудников Федеральной службы по аккредитации

 росаккредитация федеральная служба по аккредитации	ПОРЯДОК <i>разработки и функционирования систем постоянного сбора и оценки внешней и внутренней обратной связи</i>		стр. 4 из 6
	СМ № 04.1-2.0032	вер. 01 утв.: 7 МАР 2023	

4. Общие положения

4.1. Опросы ЦА-1 (заявителей, аккредитованных лиц, экспертов по аккредитации и технических экспертов, граждан и организаций)

4.1.1. Опросы ЦА-1 проводятся ежеквартально по группам ЦА-1 или категориям оказанных государственных услуг Росаккредитации в соответствии с медиа-планом, разрабатываемым ежегодно Пресс-службой.

4.1.2. Временной период проведения опросов ЦА-1 также регламентирован медиа-планом, но должен быть проведен не позднее 15-20 чисел 3-го месяца квартала. Средний период проведения опроса составляет 10 дней.

4.1.3. Вопросы опроса составляются пресс-службой совместно с ответственным управлением. Текст опроса согласуется с руководителем Федеральной службы по аккредитации. Справка, обозначающая цели и задачи опроса, перечень «болей», которые опрос должен выявить. Документ формируется ответственным управлением.

4.1.4. В задачи пресс-службы входит: размещение текста опроса на площадках «Яндекс.Формы» или «Госуслуги» (в зависимости от задач и аудитории опроса), создание ссылки и QR-кода, подготовка текста письма с приглашением принять участие в опросе, дизайн-макета письма для рассылки (по необходимости).

4.1.5. Базу электронных адресов создает ответственное управление. Рассылку информационных писем-приглашений принять участие в опросе осуществляет ответственное управление.

4.1.6. Опрос считается успешно проведенным, если на вопросы ответило не менее 10% опрашиваемых (адресов рассылки с учетом возвратов – недоставленных писем). Если в течение 4-5 дней после начала опроса наблюдается низкая активность ЦА-1 или получено менее 5 - 10% ответов, рассылается повторное письмо (напоминание) - приглашение принять участие в опросе. Рассылка письма осуществляется ответственным управлением.

4.1.7. Сбор и анализ результатов опроса осуществляется сотрудниками пресс-службы. По итогам анализа опроса готовится отчет в соответствии с пунктами Справки и передается на согласование руководителю Федеральной службы по аккредитации. Анализ результатов опроса составляет не более 7 рабочих дней.

4.2. Опросы ЦА-2 (сотрудники Росаккредитации и территориальных управлений Росаккредитации)

4.2.1. Опросы ЦА-2 проводятся ежемесячно или ежеквартально для выявления уровня удовлетворенности, осуществлением своей профессиональной деятельности в рамках Росаккредитации, коммуникацией и открытостью в рамках взаимодействия структурных подразделений Службы, нововведениями в работе, использованием сервисов и др., в соответствии с медиа-планом, разрабатываемым ежегодно Пресс-службой.

4.2.2. Опросы проводятся в течение 5 рабочих дней.

4.2.3. Вопросы опроса готовятся сотрудниками пресс-службы совместно с ответственным управлением. Рассылка опроса проводится сотрудниками пресс-службы.

4.2.4. Сбор и анализ результатов опроса осуществляется сотрудниками пресс-службы. Анализ результатов опроса составляется в течение 5 рабочих дней. По итогам анализа опроса готовится отчет для руководителя Федеральной службы по аккредитации, ответственного управления или для публичного распространения, также результаты опроса могут быть размещены на коммуникационной площадке Росаккредитации <http://pro.fsa.pov.ru>.

 росаккредитация федеральная служба по аккредитации	ПОРЯДОК <i>разработки и функционирования систем постоянного сбора и оценки внешней и внутренней обратной связи</i>		стр. 5 из 6
	СМ № 04.1-2.0032	вер. 01 утв.: 10 3 MAR 2023	

4.3. Внутренний контроль за соблюдением сроков и эффективности задач системы постоянного сбора и анализа внешней и внутренней обратной связи

4.3.1. Рабочая группа проекта по клиентоцентричности проводит ежемесячный мониторинг качества работ и сроков выполнения задач в соответствии с медиа-планом, разрабатываемым ежегодно Пресс-службой.

4.3.2. При установлении нарушений в работе, сроки осуществления задач корректируются в медиа-плане. Информация о нарушениях и корректировках направляется всем участникам проекта.

4.3.3. Отчет по работам в рамках системы формируется и предоставляется на согласование руководителю Федеральной службы по аккредитации ежеквартально.

