

**МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ,
ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ И ИННОВАЦИЙ
МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

от

г. Магадан

№

**Об утверждении Порядка формирования обратной связи от
внутренних и внешних клиентов министерства
экономического развития, инвестиционной политики и
инноваций Магаданской области**

В соответствии с распоряжением Правительства Магаданской области от 28 сентября 2023 г. № 292-рп «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Магаданской области и Планов мероприятий («Дорожных карт») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в органах исполнительной власти Магаданской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов министерства экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области (далее - министерство) в соответствии с приложением № 1 к настоящему приказу.

2. Управлению стратегического планирования и прогнозирования министерства не реже одного раза в год проводить опросы внешних клиентов, являющихся получателями мер государственной поддержки, осуществлять анализ полученной информации.

3. Отделу финансового, правового и технического обеспечения министерства:

- не реже одного раза в год проводить общую оценку деятельности министерства;
- не реже одного раза в год проводить опросы сотрудников министерства, осуществлять их анализ;
- осуществлять сбор результатов анализа, предусмотренных пунктами 2-3 настоящего приказа, и подготовку материалов для публикации в открытых источниках;
- осуществлять техническое сопровождение системы **внешней** обратной связи в части размещения ссылок на опросы на сайте министерства, на официальных страницах министерства и публикации результатов обратной связи. (МОЖЕТ ОТДЕЛЬНЫЙ ПУНКТ?????)

4. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте министерства в региональной информационной системе «Открытый регион».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

И. С. Пенъевская

УТВЕРЖДЕНО
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу министерства
экономического развития,
инвестиционной политики и
инноваций Магаданской области
от « » 2024 г. №

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ
ОТ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ КЛИЕНТОВ
МИНИСТЕРСТВА ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ,
ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ И ИННОВАЦИЙ
МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок формирования обратной связи от внутренних и внешних клиентов министерства экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области (далее - Порядок, Министерство) разработан во исполнение пункта «1.6. Утвержден порядок регулярного сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в министерстве» Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в министерстве экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области», утвержденного распоряжением Губернатора Магаданской области от 28 сентября 2023 г. № 292-рп, с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Министерства (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом оказания мер государственной поддержки, **осуществления государственных функций**, доступа к информации о деятельности Министерства, а также использования сервисов.

Система обратной связи используется для совершенствования оказания мер государственной поддержки, исполнения государственных функций, а также фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений от образа целевого состояния процесса посредством корректировки подхода к реализации деятельности Министерства.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

Государственная функция - деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Министерства, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Магаданской области.

Мера государственной поддержки - мероприятия, направленные на поддержку населения, юридических лиц и развитие российской экономики.

Клиент (внутренний клиент и внешний клиент) - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей.

Внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) - областной государственный служащий или работник Министерства.

Онлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

Сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при оказании мер государственной поддержки, осуществлении государственных функций.

Система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению мер государственной поддержки, взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внутренней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

Система обратной связи - совокупность инструментов по получению отзывов от клиентов в процессе внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность органов исполнительной власти Магаданской области.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам осуществления мер государственной поддержки, **осуществления государственных функций**, использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, направленных в Министерство в устной или письменной форме посредством:

- обращения в Министерство через раздел «Обратная связь» официального сайта Министерства (<https://economy.49gov.ru/feedback/desk/>);

- направления обращения по почтовому адресу: (Российская Федерация, 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Горького, д. 6);

- направления обращения по адресу электронной почты: (minec@49gov.ru);

- прямого обращения в Министерство на личном приеме;

- направления обращения через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - портал «Госуслуги»);

- направления обращения через сообщения в официальной группе Министерства в социальной сети «ВКонтакте» (vk.com/.....);

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах министерства в социальных сетях;
- участие в опросах при их персонализированной рассылке клиентам;
- участие внешних клиентов в специальных мероприятиях, предназначенных для сбора мнений по вопросам функционирования Министерства;
- обращения на горячую линию « » по телефону 8(413).....

Для сбора обратной связи от пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с Министерством как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Министерством, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников Министерства в устной или письменной форме:

- личное или онлайн-обращение к министру, заместителям министра, руководителю структурного подразделения (отдела), заместителям руководителя структурного подразделения;
- участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Министерства.

4. Анализ обращений

4.1. В целях анализа обращений внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

4.2. Анализ проводится по объективным метрикам:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;
- основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);
- количество обращений по группам (в соответствии с разработанным классификатором);

- время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);
- доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

5. Проведение опросов, анализ результатов

5.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа

мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- мера государственной поддержки;
- государственная функция;
- сервис.

5.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в целом и в процессе получения мер государственной поддержки могут проводиться следующие опросы:

- оценка уровня удовлетворенности оказываемой мерой поддержки непосредственно после ее получения: ссылка на проведение опроса размещается одновременно с электронным ответом о предоставлении меры государственной поддержки, либо направляется на электронную почту пользователя;
- общая оценка деятельности Министерства: ссылка на проведение опроса размещается на сайте Министерства;
- онлайн- или офлайн-опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации: в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

5.3. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов могут проводиться сбор информации и опросы по следующим параметрам:

- динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;
- уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей;
- доступность, понятность, удобство сервиса;
- оперативность сервиса;
- лояльность потребителя (готовность рекомендовать сервис друзьям и знакомым);
- предложения пользователей по возможным изменениям сервиса.

5.4. С целью повышения клиентоцентричности деятельности Министерства по реализации государственных функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

- понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;
- оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями ведомства, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);
- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Министерства;
- оценку эффективности деятельности Министерства, влияния результатов деятельности ведомства на улучшение качества жизни целевой аудитории.

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

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в ведомстве;
- возможностей должностного роста в Министерстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

5.6. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

5.7. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты (Приложения № 1-4).

5.8. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на сайте Министерства, официальных страницах социальных сетей Министерства, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

5.9. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты публикуются в разделе «.....» официального сайта Министерства, а также могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Министерства.

