



**СЛУЖБА ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

01.02.2024

305-01-05/12

Об утверждении Порядка
сбора и анализа обратной
связи в службе ЗАГС
Астраханской области

Во исполнение плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению в деятельность службы ЗАГС Астраханской области стандартов клиентоцентричности, утвержденного распоряжением службы ЗАГС Астраханской области от 21.09.2023 № 305-01-05/100:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области.
2. Отделу обработки информации службы ЗАГС Астраханской области направить копию настоящего распоряжения в структурные подразделения службы ЗАГС Астраханской области.

Руководитель службы

Т.Н. Кособрюхова

004803

УТВЕРЖДЕН
распоряжением службы
ЗАГС Астраханской области
от 01.02.2024 № 305-01-05/п2

Порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области

1. Общие положения

Настоящий Порядок сбора и анализа обратной связи в службе ЗАГС Астраханской области определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов в службе ЗАГС Астраханской области (далее — служба ЗАГС).

2. Используемые понятия и определения

2.1. Клиент — физическое или юридическое лицо, взаимодействующее со службой ЗАГС и ее структурными подразделениями (далее — отделы службы ЗАГС) с целью удовлетворения своих потребностей.

2.2. Внешний клиент — граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан, юридические лица.

2.3. Внутренний клиент — государственные гражданские служащие Астраханской области, замещающие должности государственной гражданской службы Астраханской области в службе ЗАГС (далее — служащие), и работники службы ЗАГС, замещающие в службе ЗАГС должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы Астраханской области (далее — работники).

2.4. Инструментарий — выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов.

2.5. Опрос — метод сбора информации, предусматривающий либо непосредственное личное взаимодействие с клиентами, либо использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с целью обеспечения коммуникации.

2.6. Респондент — клиент, от которого собираются данные.

3. Организация системы сбора и анализа обратной связи

3.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее — система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов со службой ЗАГС и отделами службы ЗАГС через

сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

3.2. Система обратной связи предназначена для выявления отношения клиентов к деятельности службы ЗАГС и отделов службы ЗАГС по следующим направлениям:

- для внешнего клиента:

- предоставление государственных услуг;

- осуществление установленных функций;

- рассмотрение обращений;

- обеспечение доступа к информации о деятельности.

- для внутреннего клиента — внутриведомственное и межведомственное взаимодействие по юридическим, кадровым, финансовым, информационным и иным вопросам.

3.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов со службой ЗАГС и отделами службы ЗАГС и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;

- выявление проблем, претензий (далее — «боли») клиентов при их взаимодействии со службой ЗАГС и отделами службы ЗАГС и принятие мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества предоставляемых услуг и осуществляемых функций;

- выявление направлений развития отдельных аспектов деятельности службы ЗАГС и отделов службы ЗАГС, а также удачных решений с целью тиражирования лучших практик на другие аспекты деятельности;

- повышение эффективности процессов службы ЗАГС и отделов службы ЗАГС;

- оперативное реагирование на «боли» клиентов.

3.4. Источниками обратной связи от внешнего клиента являются данные:

- информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных услуг», платформа единого окна цифровой обратной связи (далее — ПОС), федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг и другие);

- результатов изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой ЗАГС;

- обращений, поступающих в службу ЗАГС и отделы службы ЗАГС;

- разовых целевых опросов;

- анализа сообщений в средствах массовой информации и социальных сетях.

3.5. Источниками обратной связи от внутреннего клиента являются данные:

- мониторинга эффективности внутриведомственных процессов;
- целевых опросов;
- сообщений, запросов, обращений, поступающих в службу ЗАГС;
- рабочих совещаний;
- контрольных мероприятий, проводимых службой ЗАГС.

3.6. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых производится взаимодействие с клиентом.

3.7. Целевые опросы внешних клиентов проводятся в режиме онлайн посредством ПОС, а также в аккаунтах социальных сетей службы ЗАГС путем размещения ссылок на интерактивные формы инструментариев.

3.8. Сбор данных от клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи.

4. Анализ информации и принятие решений

4.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности клиентов, так и отдельными параметрами взаимодействия клиентов со службой ЗАГС и отделами службы ЗАГС.

4.2. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и анализу:

- 1 раз в год — полученные из информационных систем, в порядке изучения мнения населения о качестве предоставления государственных услуг службой ЗАГС, из средств массовой информации и социальных сетей;
- 1 раз в квартал — полученные из обращений, поступающих в службу ЗАГС и отделы службы ЗАГС.

Результаты сбора обратной связи, полученные из разовых целевых опросов, обобщаются и анализируются по завершении опросов.

4.3. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности и конкретных «болей» клиентов проводится дополнительный сбор обратной связи от клиентов.

4.4. Мониторинг поступивших в службу ЗАГС и отделы службы ЗАГС обращений проводится по следующим критериям:

- количество обращений, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;
- основные темы (причины) обращений;
- количество обращений по тематике;
- время ожидания ответа на обращение;
- количество жалоб, признанных обоснованными, и доля удовлетворенных жалоб от числа всех жалоб, признанных обоснованными;
- количество жалоб, признанных необоснованными.

Информация, полученная в результате мониторинга поступивших в службу ЗАГС и отделы службы ЗАГС обращений, носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

На основе ежеквартального анализа обращений готовится свод замечаний и разъяснения для служащих и работников.

4.5. В результате анализа обратной связи формируется карта «болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться.

Все выявленные боли подлежат включению в карту «болей».

В карте «болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализации мероприятий.

4.6. Результаты анализа обратной связи рассматриваются в целях принятия решений, используются для проектирования и реинжиниринга предоставляемых службой ЗАГС и отделами службы ЗАГС государственных услуг и осуществляемых функций в целях повышения качества клиентского опыта для:

- создания или доработки процессов предоставления государственных услуг, осуществления функций;
- подготовки службой ЗАГС предложений о доработке информационных систем, посредством которых предоставляются государственные услуги, осуществляются функции;
- подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления государственных услуг, осуществления функций;
- принятия и изменения нормативных правовых и правовых актов службы ЗАГС.

4.7. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи.

Службой ЗАГС обеспечивается доступность обобщенных данных обратной связи, полученных от внешних клиентов, а также принятых на их основе решений, неограниченному кругу лиц посредством их размещения на официальном сайте службы ЗАГС в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (раздел «Обращения граждан», подраздел «Обратная связь»).

Информация об использовании обратной связи, полученной от внутренних клиентов, доводится до них на рабочих совещаниях или иным способом на усмотрение службы ЗАГС.

4.8. Ответственные за сбор и анализ обратной связи от внешних и внутренних клиентов устанавливаются распорядительным документом службы ЗАГС.

5. Особенности получения обратной связи от внутреннего клиента

5.1. Система обратной связи включает в себя сбор обратной связи от работников и служащих, целью которой является оценка уровня удовлетворенности служащих и работников различными аспектами деятельности службы ЗАГС и отделов службы ЗАГС.

5.2. Для оценки уровня удовлетворенности служащих и работников различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, разрабатываемый службой ЗАГС.

Данный инструментарий разрабатывается для обеспечения сбора обратной связи об удовлетворенности служащих и работников различными аспектами деятельности, в частности:

- материально-техническим оснащением;
- регламентацией профессиональной деятельности;
- автоматизацией профессиональной деятельности;
- взаимодействием отделов службы ЗАГС со службой ЗАГС, между собой и иными государственными органами и организациями;
- возможностями профессионального развития;
- возможностями должностного роста;
- взаимоотношениями между коллегами в коллективе;
- элементами служебной (трудовой) деятельности;
- скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений по кадровым, юридическим, административно-хозяйственным, информационным вопросам.

5.3. Сбор обратной связи от внутренних клиентов осуществляется ежегодно определяемым службой ЗАГС методом.

5.4. Периодичность внеочередных опросов служащих и работников устанавливается распорядительным документом службы ЗАГС.

5.5. Служащие и работники вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

5.6. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу.