

Аналитический отчет

**по результатам оценки удовлетворенности
клиентов процессом предоставления услуг и мер
поддержки, осуществления государственных
функций, а также использования сервисов
ведомства** *(указывается наименование ведомства)*

Оглавление

Введение	3
I Оценка удовлетворенности внешних клиентов.....	5
1) Предоставление государственных услуг (сервисов), осуществление функций	5
1. Услуга 1	5
1.1. Способы сбора данных и описание респондентов	5
1.2. Оценка удовлетворенности.....	7
1.3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации	10
II Оценка удовлетворенности внутренних клиентов	12
1. Внутри- и межведомственное взаимодействие, кадровые и иные процессы (отдельные аспекты деятельности)	12
Приложение № 1 к Отчету. Шаблон «карты болей».....	14
Приложение № 2 к Отчету. Форма данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных услуг и сервисов	15
Приложение № 3 к Отчету. Форма данных по показателям автоматизированного мониторинга	18
Приложение № 4 к Отчету. Формы инструментариев (анкет), используемые при проведении опросов.....	19

Введение

Ведомством в соответствии с Правилами проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утвержденными Приказом Аналитического центра при Правительстве РФ от 27.03.2024 № 01-06/2703-0001 организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов процессом предоставления услуг и мер поддержки, осуществления государственных функций, а также использования сервисов ведомства (далее – оценка удовлетворенности).

Аналитический отчет о результатах оценки удовлетворенности, включающий формирование «карты болей» (далее – Отчет), подготовлен в рамках реализации пунктов ____ и ____ Плана мероприятий *ОИВ* по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного _____ (наименование и реквизиты утверждающего документа).

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на _____ (дата) в разрезе следующих направлений деятельности, процессов (групп процессов), осуществляемых в органе власти (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

I. Оценка удовлетворенности внешних клиентов:

- 1) предоставление государственных услуг (сервисов), осуществление функций;
- 2) предоставление мер государственной поддержки;
- 3) осуществление государственного контроля (надзора);
- 4) профилактика нарушений обязательных требований;
- 5) рассмотрение обращений и запросов;
- 6) обеспечение доступа к информации о деятельности.

II Оценка удовлетворенности внутренних клиентов:

- 1) внутри- и межведомственное взаимодействие, кадровые и иные процессы (отдельные аспекты деятельности, согласно

утвержденному Перечню процессов ведомства);

- 2) процессы нормотворчества и оформления, исполнения договоров;
- 3) рассмотрение обращений и выполнение запросов.

Основные результаты проведенной оценки приводятся в Приложении № 1 к Отчету («Карта болей», составляется согласно шаблону приложения № 3 Методики по обратной связи¹) и Приложении № 2 к Отчету (Таблица данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных услуг и сервисов, составляется в формате Excel согласно форме приложения № 1 Методики по обратной связи).

Также к Отчету могут быть приложены Формы инструментариев (анкет), если использовались отличные от утвержденных в ведомстве форм.

¹ Правила проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности, утв. приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27 марта 2024 г. № 01-06/2703-0001

I Оценка удовлетворенности внешних клиентов

1) Предоставление государственных услуг (сервисов), осуществление функций

Указывается перечень услуг (сервисов) и функций ведомства, приводятся данные о востребованности, иные характеристики услуг (данные статистики). Методы сбора информации (могут быть разными в зависимости от способа предоставления и показателей востребованности).

Пример описания:

Сбор и анализ данных проводился по следующим государственным услугам и сервисам ведомства:

1. Услуга 1.
2. Услуга 2.
3. Услуга 3.
4. Услуга 4.
5. Сервис 1
6. Сервис 2

Динамика оказанных услуг за 2020-2022 годы приведена на рисунке 1.

Наиболее востребованными услугами *ведомства* являются:

- Услуга 1;
- Услуга 2.

По обеим услугам за последние три года наблюдается рост количества оказанных услуг:

- Услуга 1: за три года прирост составил 517 оказанных услуг (+13,4%).
- Услуга 2: за три года прирост составил 390 оказанных услуг (+45,9%).

Рисунок 1 – Количество оказанных услуг за 2020-2022 годы

1. Услуга 1

1.1. Способы сбора данных и описание респондентов

Указываются способы сбора и методы исследования, приводится

обоснование их выбора, дается характеристика респондентов (количество, % охвата),

Пример описания:

Оценка удовлетворенности клиентов по услуге 1 проводилась посредством онлайн-опроса клиентов по согласованным с Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации формам инструментариев (анкетам), которые размещены на официальном сайте ведомства (*ссылка на раздел официального сайта, где размещены анкеты*), страницах социальных сетей ведомства (*ссылки на страницы, где анкеты*), а также были разосланы адресно организациям – получателям услуг (*указывается количество адресатов*).

Ссылка на анкету: <https://lk.sociometer.ru/.....>

Ссылка на графическое представление результатов анализа в виде дашборда: <https://lk.sociometer.ru/.....>

Требуется также описать все способы сбора, то есть помимо онлайн-опроса, например, опрос (офлайн), организованный очно при обращении за услугой в МФЦ и прочие, с учетом требования Стандартов, что сбор обратной связи должен быть организован во всех точках взаимодействия с клиентом.

В качестве инструментов для проведения онлайн опросов могут использоваться следующие платформы: ПОС (сервис по голосованию) и/или использования бесплатных и платных версий коммерческих сервисов, например, Анкетолог, Simpleforms, Quizer, Социометр, Яндекс взгляд и пр.

Анкета была разослана в 21 организацию, являвшуюся заявителем на предоставление 120 услуг в 2022 году, при этом по состоянию на 19 сентября 2023 г. получено 11 заполненных анкет (52,4%), из которых:

8 анкет получены от организаций, подведомственных ведомству;

2 анкеты - от организаций, подведомственных прочим ОИВ;

1 анкета – прочие юридические лица.

Респонденты представляют организации из 7 субъектов Российской

Федерации:

- Санкт-Петербург: 3 организации (27,27%);
- Москва: 2 организации (18,18%);
- Севастополь: 2 организации (18,18%);
- Приморский край: 1 организация (9,09%);
- Сахалинская область: 1 организация (9,09%);
- Мурманская область: 1 организация (9,09%);
- Республика Карелия: 1 организация (9,09%).

1.2. Оценка удовлетворенности

Приводятся данные по оценке удовлетворенности, в том числе согласно данным информационных систем (ЕПГУ, МКГУ, ПОС и пр.)², опросов и полученные иным способом. Значения сравниваются с целевыми и фактическими значениями показателя федерального проекта (55% и 67% (факт) в 2022 году, 60% и 70% (факт) в 2023 году). Также аналитически оценивается уровень, согласно косвенным данным.

Пример:

Удовлетворенность клиентов можно в целом оценить как высокую в связи с тем, что:

- Респонденты указали на отсутствие случаев отклонения заявок (заявлений).
- Респонденты отмечают, что сроки предоставления услуги не нарушались.
- Уровень удовлетворенности в баллах (от 1 до 5, где оценка 1 означает, что респондент полностью не удовлетворен, оценка 5 означает, что респондент полностью удовлетворен): оценку в 4 и 5 баллов выбрали 8 респондентов (72,72% опрошенных). При этом

² Возможно использование форм мониторинга согласно Приложению № 3 Отчета. Методики расчета показателей и статусная модель приведены в отдельном файле на Битрикс (такой мониторинг целесообразно организовать централизованно ответственным за свод всех данных подразделением в субъекте РФ).

уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами (отдельными этапами) предоставления государственной услуги (таблица 1).

Приводятся данные по оценке удовлетворенности процессами (отдельными этапами, в соответствии с Перечнем процессов ведомства) предоставления услуг (использования сервисов), указываются причины неудовлетворенности (согласно анализу полученной обратной связи) (таблица 1).

Таблица 1 – Оценка удовлетворенности респондентов процессами получения государственной услуги: причины неудовлетворенности

Процессы (этапы) <i>приводятся примеры процессов в соответствии с Перечнем процессов ведомства</i>	Уровень удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентом
Информирование о предоставлении государственной услуги		
Организация подачи заявителем запроса		
Приём и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги		
Рассмотрение запроса и принятие решения по результатам его рассмотрения		
Уведомление заявителя о ходе предоставления государственной услуги и ее результатах		
Предоставление результата государственной услуги		
Возможность у заявителя оценить качество предоставления результата государственной услуги		
Информационная и консультационная поддержка со стороны ОИВ на этапе подачи заявки		

Информационная и консультационная поддержка со стороны <i>ОИВ</i> на этапе доработки заявки, исправления замечаний к заявке		
Досудебное обжалование заявителем (жалоба Ответственному за качество оказания услуги сотруднику на решения и действия (бездействие) <i>ОИВ</i> по поводу оказания государственной услуги, а также его должностных лиц		

Рекомендуется табличное или графическое представление результатов анализа (либо ссылка на них) согласно всем вопросам анкеты (в случае проведения опросов).

Приводятся также данные, полученные в ходе исследования (опроса) дополнительно, например, может быть проведена оценка востребованности респондентами той или иной формы предоставления услуги (на усмотрение ведомства) или иным вопросам.

Пример:

Респондентам был задан вопрос о востребованности респондентами той или иной формы предоставления услуги онлайн (о предпочтениях по использованию информационных систем для представления государственной услуги). Вопрос позволяет косвенно оценить как удовлетворенность существующим процессом, так и общие предпочтения граждан в отношении множества различных информационных систем, существующих в государстве. Однако, мнения респондентов разделились:

Так, 6 респондентов (54,55%) указали, что целесообразным является оказание услуги 1 через государственную информационную систему. При этом 4 респондента из 6 (66,6%) предпочитают ведомственную информационную систему, а двое респондентов (33,4%) – Единый портал государственных и муниципальных услуг.

Остальные (5 респондентов - 45,45%) указали, что предоставление услуги через государственную информационную систему нецелесообразно.

1.3. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа формулируются выводы:

1. Об удовлетворенности клиентов предоставлением государственной услуги со стороны *ОИБ* и уровне удовлетворенности взаимодействием государством в целом (первый вопрос согласно формам инструментариев Методики), проводится сравнительная оценка показателей.

2. О наличии вопросов по отдельным процессам, относящихся к компетенции иных органов исполнительной власти.

Составляется «карта болей» (включающая мероприятия по реинжинирингу) и приводится в Приложении № 1 к Отчету. Возможно также дополнительно описание «болей» в текстовом формате (см. пример).

Пример:

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

1. Наибольшая «боль» клиентов состоит в длительных сроках предоставления Услуги 1. Так, респонденты указывают:

- ускорить процесс предоставления данной госуслуги;
- хорошо бы уменьшить срок подачи заявок (*обоснование*);
- сделать сроки подачи заявки более гибкими.

2. Требуется введение системы уведомлений для клиентов, отмечающих отсутствие автоматического уведомления о процессе регистрации запроса.

3. В связи с тем, что участвующие в процессе иные органы исполнительной власти не обосновывают причины отклонений заявок, респонденты сталкиваются со следующими проблемами:

- причины отказа в _____ не прогнозируемы, могут меняться от года к году. В связи с этим невозможно _____.

Таким образом, проведенный анализ позволяет рекомендовать следующие мероприятия по реинжинирингу Услуги 1:

1. Обеспечить направление клиентам уведомлений о регистрации заявления, а также об изменении статуса заявления.

2. В связи со сложностями межведомственного взаимодействия целесообразно обеспечить проведение согласительного совещания с _____ в целях: _____

3. Иные

Аналогично разделу 1 предоставляется информация по иным объектам сбора и анализа обратной связи:

- предоставление мер государственной поддержки;
- осуществление государственного контроля (надзора);
- профилактика нарушений обязательных требований;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности.

II Оценка удовлетворенности внутренних клиентов

1. Внутри- и межведомственное взаимодействие, кадровые и иные процессы (отдельные аспекты деятельности)

Аналогично разделу выше.

Пример таблицы по оценке отдельными процессами:

Таблица 2 – Оценка удовлетворенности респондентов отдельными процессами: причины неудовлетворенности

Наименование услуги, функции, сервиса		Уровень удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентами
Удовлетворенность работой в ведомстве		60%	
Удовлетворенность взаимоотношениям и между коллегами в коллективе	В подразделении, в котором Вы замещаете должность	84%	
	В ведомстве в целом	71%	
Удовлетворенность взаимодействием с другими государственными органами и организациями	Качество предоставляемой информации	59%	
	Соблюдение сроков предоставления информации	46%	
	Уровень автоматизации процесса обмена информацией (система электронного документооборота)	62%	
	Регламентация межведомственного взаимодействия (нормативные документы, инструкции и т.п.)	48%	
	Коммуникация с сотрудниками других государственных органов и организаций в процессе обмена информацией	54%	
Удовлетворенность возможностями профессионального развития в ведомстве (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации)		40%	
Удовлетворенность	Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	87%	

Наименование услуги, функции, сервиса		Уровень удовлетворенности (%)	Причины неудовлетворенности процессом, указанные респондентами
материально-техническим оснащением своей деятельности	Технические средства (компьютеры, принтеры, копировальная техника, средства связи)	67%	
	Программное обеспечение	61%	
	Обслуживание технических средств	82%	
	Обеспеченность расходными материалами (бумага, бланки, канцелярские товары)	89%	
Удовлетворенность регламентацией профессиональной деятельности	Понятность инструкций и методических материалов	74%	
	Удобство использования инструкций и методических материалов	72%	
Удовлетворенность автоматизацией профессиональной деятельности	Информационные системы документооборота и контроля исполнения поручений	78%	
	Правовые информационные системы	78%	
	Кадровый портал	55%	
	Дэшборды	34%	
	Автоматизация форм и шаблонов	56%	
	Автоматизация отчетов	51%	
	Автоматизация доступа к общедоступным информационным ресурсам (Интернет)	85%	
	Доступ к данным иных государственных органов и организаций	50%	

Аналогично разделу предоставляется информация по иным объектам сбора и анализа обратной связи:

- процессы нормотворчества и оформления, исполнения договоров;
- рассмотрение обращений и выполнение запросов;
- предоставление государственных услуг (сервисов), осуществлением функций (при наличии);
- предоставление мер государственной поддержки (при наличии).

Шаблон «карты болей»
(согласно шаблону приложения № 3 Методики по обратной связи)

№	Наименование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы*	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности*	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации
1.	Государственная услуга «Наименование»	- отсутствие интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая) Высокая/средняя/низкая	- создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте - создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
.....	Обращение за предоставлением справки сотрудниками	- необходимость подачи заявления на бумаге в отдел кадров	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	- обеспечение возможности подачи заявления посредством корпоративного портала	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности

* - единица измерения и метод оценки определяются в программных положениях исследования в зависимости от особенностей услуги или иного вида взаимодействия.

Форма данных по показателям удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных услуг и сервисов (согласно Форме № 2 Приложения № 2 Методики обратной связи)

Исследование ¹	Способ предоставления ²	Показатель ³	Наименование ⁴	Регион ⁵	5 баллов ⁶	4 балла	3 балла	2 балла	1 балла	Проблемы ("боли") ⁷

Примечания:

¹ Исследование

Столбец содержит буквенный идентификатор исследования. Идентификатор должен позволить четко определить тематику, срок проведения социологического исследования и ответственный орган власти. *Данные по числу респондентов и охвату могут быть представлены в дополнительных столбцах.*

² Способ предоставления

В данном столбце указывается способ предоставления услуги, сервиса, функции или меры поддержки. Основные способы предоставления услуг для нужд социологических исследований:

- ЕПГУ (предоставление через портал «Госуслуги»)
- РПГУ (предоставление через региональный портал «Госуслуги»)
- Сайт ведомства (предоставление через сайт ведомства)
- Мобильное приложение ведомства (предоставление через мобильное приложение ведомства)
- МФЦ (предоставление в МФЦ)
- Личное посещение (личное посещение ведомства заявителем)

³ Показатель

В данном столбце указывается оцениваемый параметр предоставления услуги, сервиса, функции или меры поддержки. Основными параметрами являются следующие:

- удовлетворенность услугой

- понятность и удобство подачи заявления
- возможность записи на прием в ведомство
- информирование о статусе услуги
- оптимальность количества необходимых к предоставлению документов
- вежливость и компетентность сотрудников
- оперативность предоставления результата
- возможность предоставления результата в электронном виде

⁴ **Наименование**

В данном столбце указывается наименование исследуемой услуги, сервиса, функции или меры поддержки

⁵ **Регион**

В данном столбце указывается регион проведения исследования, *наименование ведомства*.

⁶ **1 - 5 баллов**

Столбцы содержат абсолютное количество ответов респондентов в отношении каждого из параметров. *В дополнительном столбце может быть указан сам показатель уровня удовлетворенности (%), рассчитанный как доля оценок 4 и 5 от общего числа оценок.*

⁷ **Проблемы («боли»)**

Столбец содержит проблемы и «боли», возникающие у клиентов при предоставлении услуг или сервисов. Формулировки проблем («болей») заполняются на основании анализа открытых вопросов исследования (об имеющихся проблемах, необходимых улучшениях). Для удобства дальнейшего анализа данный столбец заполняется только для показателя «Удовлетворенность услугой» согласно следующему перечню типовых проблем:

- большое количество необходимых документов
- высокая стоимость услуг
- высокий уровень бюрократизма
- длинные очереди, долгое ожидание, прием не по времени записи
- длительное ожидание результата оказания услуги
- длительность процесса
- качество оказания услуги
- маленький размер выплат
- отсутствие уведомлений
- невозможность обратиться за предоставлением услуги дистанционно

- недостаток информации об услуге
- некомпетентность, враждебность сотрудников
- неудобное расположение МФЦ, состояние здания, не устраивает режим работы
- проблемы, неудобство работы с сайтом, приложением, порталом
- сложность процесса, трудности с оформлением
- недружелюбный интерфейс

Пример заполненной формы исходных данных социологического исследования (по 1-му способу предоставления, 1-ой услуге, 1-му региону)

Исследование	Способ предоставления	Показатель	Наименование	Регион	5 баллов	4 балла	3 балла	2 балла	1 балла	Проблем ы ("боли")
Услуги МВД России 2023	личное посещение	Удовлетворенность услугой	Выдача/смена водительского удостоверения (прав)	Алтайский край	0	40	10	50	0	Длинные очереди
Услуги МВД России 2023	личное посещение	Понятность и удобство подачи заявления	Выдача/смена водительского удостоверения (прав)	Алтайский край	0	20	10	70	0	
Услуги МВД России 2023	личное посещение	Возможность записи на прием в ведомство	Выдача/смена водительского удостоверения (прав)	Алтайский край	10	0	90	0	0	
Услуги МВД России 2023	личное посещение	Информирование о статусе услуги	Выдача/смена водительского удостоверения (прав)	Алтайский край	0	90	0	0	10	
Услуги МВД России 2023	личное посещение	Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	Выдача/смена водительского удостоверения (прав)	Алтайский край	90	10	0	0	0	
Услуги МВД России 2023	личное посещение	Вежливость и компетентность сотрудников	Выдача/смена водительского удостоверения (прав)	Алтайский край	10	80	0	10	0	
Услуги МВД России 2023	ЕПГУ	Удовлетворенность услугой	Выдача загранпаспорта	Алтайский край	20	20	60	0	0	Прием не по времени записи

**Форма данных по показателям автоматизированного мониторинга
(согласно Форме № 1 Приложения № 2 Методики обратной связи)**

Индекс удовлетворенности клиентов (CSI), баллов	Доступность , баллов	Удобство, баллов	Время, баллов	Доля отказов, %	Количество оказанных услуг (ст.3, 40 ЕПГУ)	Количество отказов (ст.4, 41)	Доля ошибок, %	Количество ошибок (ст.5, 22, 24, 30)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
= (ст.2+ст.3 + ст.4)/3				=ст.7/(ст.6+ст.7)			= ст.9/(ст.6+ст.7)	

В случае, если **Доступность, Удобство, Время** оказания услуги, сервиса, функции или меры поддержки не оцениваются, значения соответствующих столбцов (ст.2, 3, 4) приравниваются значению столбца **Индекс удовлетворенности клиентов**.

Статусы указаны в соответствии со статусной моделью ЕПГУ.

Формы инструментариев (анкет), используемые при проведении опросов
(согласно утвержденным в ведомстве формам или Приложениям № 4 и 5 Методики обратной связи)

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внешних клиентов**

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций

Форма № 2. Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением мер государственной поддержки

Форма № 3. Оценка проведения контрольных (надзорных) мероприятий

Форма № 4. Оценка осуществления профилактики нарушений обязательных требований

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов

Форма № 6. Оценка удовлетворенности внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности ведомства

**Формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности
внутренних клиентов**

Форма № 1. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов аспектами деятельности в органе власти

Форма № 2. Оценка внутренними клиентами процессов нормотворчества и оформления, исполнения договоров

Форма № 3. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов рассмотрением обращений и выполнением запросов

Форма № 4. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций

Форма № 5. Оценка удовлетворенности внутренних клиентов (сотрудников, работников) предоставлением мер государственной поддержки