

**Аналитический отчет по результатам опроса, проведенного
в целях оценки удовлетворенности клиентов процессом
предоставления услуг и мер поддержки, осуществления
государственных функций, а также использования сервисов
ведомства, включающий формирование «карты болей»**

Ведомством в соответствии с _____ (вид НПА) ведомства от ____ №____
«Наименование НПА» 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 *ФОИВ* по внедрению Стандартов
клиентоцентричности, утвержденного _____ (наименование и реквизиты
утверждающего НПА).

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по
состоянию на _____ (дата).

Приложение № 1 к Отчету: «Карта болей» (согласно шаблону приложения № 3
Методики по обратной связи¹).

Приложение № 2 к Отчету: Таблица данных по показателям
удовлетворенности в разрезе отдельных этапов предоставления государственных
услуг и сервисов - в формате Excel (согласно форме приложения № 2 Методики по
обратной связи).

Приложение № 3. Формы инструментариев (анкет).

I. Предоставление государственных услуг

Сбор и анализ данных проводился по следующим государственным услугам
ведомства (услуги для граждан и организаций):

1. Услуга 1.

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

2. *Услуга 2.*
3. *Услуга 3.*
4. *Услуга 4.*

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

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 иные способы сбора, например, опрос (офлайн), организованный очно при обращении за услугой в МФЦ и прочие, с учетом требования, что сбор обратной связи должен быть организован во всех точках взаимодействия с клиентом.

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 ФОИВ;
- 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. Удовлетворенность клиентов предоставлением государственной услуги

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

1. Респонденты указали на отсутствие случаев отклонения заявок (заявлений).
2. Респонденты отмечают, что сроки предоставления услуги не нарушались.
3. 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 уровень в 1 и 2 балла не были выбраны ни разу.

Анализ удовлетворенности отдельными процессами (см. приложение № 2) показал, что большинство респондентов удовлетворено процессами предоставления государственной услуги (*таблица 1*):

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

Процессы	Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
Информирование о предоставлении государственной услуги	72,72	
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 Вас со стороны <i>ФОИВ</i> на этапе подачи заявки		
Информационная и консультационная поддержка Вас со стороны <i>ФОИВ</i> на этапе доработки заявки, исправления замечаний к заявке		
Досудебное обжалование заявителем (жалоба ответственному за		

Процессы	Оценка от 0 до 5 баллов ¹	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
качество оказания услуги сотруднику на решения и действия (бездействие) <i>ФОИВ</i> по поводу оказания государственной услуги, а также его должностных лиц		

1.3. Анализ удовлетворенности респондентов информационными системами (при необходимости)

Респондентам был задан вопрос об их 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.

1.4. Выводы, карта «болей» клиентов, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

1. Об удовлетворенности клиентов в целом предоставлением государственной услуги со стороны *ФОИВ*.
2. О наличии вопросов по отдельным процессам, относящихся к компетенции иных федеральных органов исполнительной власти, которые могут запрашивать дополнительные документы и не обосновывать причин отказа в предоставлении услуги.

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 федеральные 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

II. Предоставление мер поддержки

Аналогично разделу I

III. Осуществление государственных функций

Аналогично разделу I

IV. Использование сервисов

Аналогично разделу I

V. Внутриведомственные процессы

A) Взаимодействие с внешними клиентами

1. Обеспечение доступа к информации о деятельности ведомства

Проведен опрос внешних клиентов с целью изучения имеющихся сервисов и платформ на обеспечение доступа к информации о деятельности

ведомства.

В опросе приняли участие 100 человек.

Были исследованы следующие сервисы и платформы *ФОИВ*:

- *Платформа 1*;
- *Платформа 2*;
- *Сервис 3*;
- *Платформа 4*.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены всеми доступными каналами для получения информации о деятельности ведомства. Наиболее удобным и доступным сервисом выявлена *Платформа 4*. Менее две трети опрошенных оценили открытость, полноту и доступность информации о деятельности ведомства, представленную на официальном сайте *ФОИВ*. Большинство респондентов готовы рекомендовать друзьям и знакомым использовать все исследуемые сервисы и порталы в качестве каналов для получения информации о деятельности ведомства.

К причинам неудовлетворенности работой сервисов и платформ относятся:

1. Неудобный интерфейс.
2. Отсутствие бота (цифрового помощника).
3. Риск незащищенности персональных данных.

Согласно результатам опроса, составлена «карта болей». Показатели, которым нужно уделить особенное внимание:

- 1) Качество и удобство Сервиса 3
 - 2) Открытость, полнота и доступность информации о деятельности ведомства на *Платформе 1*, на *сервисе 3*, на *Платформе 4*.
-

В 2024 году запланировано углубленное изучение уровня удовлетворенности внешних клиентов доступом к информации о деятельности ведомства в рамках реинжиниринга процессов обеспечения доступа к информации о деятельности ФОИВ.

2. Рассмотрение обращений и запросов

Проведен опрос внешних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов.

В опросе приняли участие 100 человек.

По результатам опроса, около половины опрошенных удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов. Более половины опрошенных удовлетворены следующими показателями:

- Оперативность получения ответа на обращение или запрос;
- Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства;
- Вежливость и компетентность сотрудников.

Согласно результатам опроса, составлена «карта болей». Показатели, которым нужно уделить особое внимание:

- 1) Информирование о статусе обращения или запроса.
 - 2) Открытость, полнота и доступность информации о контактах ведомства, каналах для направления обращения или вопроса.
 - 3) Понятность и удобство канала для направления обращения, запроса или записи на личный прием.
-

Б) Взаимодействие с внутренними клиентами

1. Организация отношений с внутренним клиентом

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения условий работы сотрудников ведомства, а также оценки уровня удовлетворенности процессами взаимодействия (см. приложение № 2).

В опросе приняли участие 100 человек.

Таблица 2 – Оценка удовлетворенности респондентами отдельными процессами: причины неудовлетворенности

Наименование услуги, функции, сервиса		Уровень удовлетворенности (%)	Причина неудовлетворенности процессом, указанная респондентом
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%	
	Служебное место (кабинет, мебель, санитарные помещения и т.п.)	87%	

Удовлетворенность 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%	

Согласно результатам опроса, составлена «карта болей». Показатели, которым нужно уделить особенное внимание:

- 1) Взаимодействие с другими государственными органами и организациями (Соблюдение сроков предоставления информации, регламентация межведомственного взаимодействия).
- 2) Возможность профессионального развития в ведомстве (тренинги, семинары, обучающие курсы, повышение квалификации).
- 3) Автоматизация профессиональной деятельности (дэшборды).

2. Рассмотрение обращений и запросов

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами рассмотрения обращений и запросов.

В опросе приняли участие 100 человек.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены

процессом рассмотрения обращений и запросов.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

- Открытость, полнота и доступность информации для направления обращения или вопроса (% удовлетворенности);
- Оперативность получения ответа на обращение или запрос (%);
- Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства (%);
- Вежливость и компетентность сотрудников (%).

Более две трети опрошенных удовлетворены тем, что сотрудники проактивно подключаются к решению общей проблемы.

Согласно результатам опроса, показатели, которым нужно уделить особенное внимание, не выявлены.

Если выявлена неудовлетворённость, то указываются причины (аналогично Таблице 2), формируется «карта болей» и показатели, которым нужно уделить особенное внимание.

3. Оформление и исполнение договоров (контрактов, соглашений), осуществление государственных закупок

Проведен опрос внутренних клиентов с целью изучения уровня удовлетворенности процессами оформления и исполнения договоров (контрактов, соглашений), осуществления государственных закупок.

В опросе приняли участие 100 человек.

По результатам опроса, большинство опрошенных удовлетворены процессом оформления и исполнения договоров (контрактов, соглашений), осуществления государственных закупок.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены следующими показателями:

- Открытость, полнота и доступность информации для направления обращения или вопроса (%);
- Оперативность получения ответа на обращение или запрос (%);
- Проактивное подключение к решению общей проблемы (%);

- Качество взаимодействия с сотрудниками ведомства (%)%
- Вежливость и компетентность сотрудников (%).

Согласно результатам опроса, показатели, которым нужно уделить особенное внимание, не выявлены.

Если выявлена неудовлетворённость, то указываются причины (аналогично Таблице 2), формируется «карта болей» и показатели, которым нужно уделить особенное внимание.