МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
Белгородской области

ПРИКАЗ

«19» декабря 2024 г. № 3842

Об утверждении порядка сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения

Во исполнение пункта 2.1 дорожной карты по определению порядка сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения, утвержденной приказом министерства образования Белгородской области от 05.06.2024 г. № 1798 «Об утверждении дорожной карты», **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить порядок сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения в рамках оказания министерством образования Белгородской области государственных услуг.
2. Областному государственному автономному образовательному учреждению дополнительного профессионального образования «Белгородский институт развития образования» (Шейченко М.С.) обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте в сети Интернет.
3. Настоящий приказ вступает в силу с момента его регистрации.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра образования Белгородской области Мухартова А.А.

Заместитель Губернатора Белгородской области – министр образования Белгородской области **А.В. Милёхин**

Приложение
к приказу министерства образования
Белгородской области
от «19» декабря 2024 г. №3842

Порядок сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения в рамках оказания министерством образования Белгородской области государственных услуг

1. Основные положения

1.1. Настоящий порядок сбора обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и уведомления заявителя о результатах ее рассмотрения (далее – Порядок) разработан с целью организации получения обратной связи от граждан и юридических лиц (внешние клиенты) об уровне удовлетворённости в рамках следующих форм взаимодействия:

- предоставление государственных услуг (сервисов);
- осуществление государственного контроля (надзора);
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности.

Система обратной связи используется для совершенствования взаимодействия с внешним клиентом путём определения во взаимодействии с клиентом процессов, требующих реинжиниринга.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с исполнительным, государственным органом с целью удовлетворения своих потребностей.

Офлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий личное очное взаимодействие с клиентом либо заочное посредством офлайн-сервисов (почтовая, телефонная связь и иное).

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

Система внешней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг (сервисов, функций), оказанию мер поддержки, осуществлению государственного контроля (надзора), рассмотрению обращений и запросов, доступу к информации о деятельности исполнительного, государственного органа.

Система сбора и анализа обратной связи – инструмент оценки качества взаимодействия клиентов с исполнительным, государственным органом через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

1.3. Целями формирования системы внешний обратной связи являются:

– получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиента с министерством образования Белгородской области (далее – Министерство) и о степени удовлетворённости клиентов от такого взаимодействия в разных жизненных ситуациях;

– выявление проблем при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и мер, направленных на повышение удовлетворённости клиентов;

– разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих государственных услуг;

– выявление удачных решений в деятельности Министерства с целью тиражирования лучших практик на другие направления деятельности;

– повышение эффективности реализации процессов Министерства;

– оперативное реагирование на проблемы клиентов.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим процессам взаимодействия с Министерством в целях повышения уровня клиентоцентричности.

2.2. Объектами сбора и анализа внешней обратной связи являются:

– государственные услуги;

– меры государственной поддержки;

– государственный контроль (надзор);

– обращения и запросы;

– доступ к информации о деятельности органа;

– сервисы, функции.

2.3. Источниками внешней обратной связи являются:

– обращения в интернет-приёмную Губернатора Белгородской области и Правительства Белгородской https://vopros.belregion.ru/;

– обращения в исполнительные, государственные органы через специальные разделы официальных сайтов (обратная связь, горячая линия и т.п.);

– обращения, перенаправленные согласно компетенции в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (платформа обратной связи, федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), специализированный сайт «Ваш контроль» и другие), данные из информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг);

– обращения, поступающие на официальный адрес электронной почты

Министерства;

– обращения, поступающие по почтовому адресу Министерства;

– сообщения в официальных группах в социальных сетях;

– данные опросов, размещённых на официальных страницах Министерства в социальных сетях;

– замечания, отзывы, предложения, идеи по развитию официального сайта Министерства, направленные по адресу электронной почты beluno@belregion.ru;

– обращения и жалобы, поступившие в Министерство на личном приёме;

– данные социологических исследований (опросы, анкетирование, интервью и др.);

– жалобы заявителей, связанные с нарушениями порядка предоставления государственных услуг в рамках досудебного обжалования на сайте https://do.gosuslugi.ru/.

Дополнительно могут использоваться иные способы и информационные ресурсы.

2.4. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечивается в местах получения услуги. При необходимости разовые сборы обратной связи дополняют постоянный сбор обратной связи.

3. Проведение опросов

3.1. Опросы внешних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках всех форм взаимодействия, указанных в пункте 1.1 настоящего Порядка.

3.2. В рамках опросов каждая форма взаимодействия клиента может оцениваться как в целом, так и по отдельным элементам и этапам взаимодействия.

3.3. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечивается по всем каналам связи, по которым осуществляется взаимодействие с клиентом.

3.4. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворённости клиента процессом взаимодействия с Министерством могут проводиться опросы во всех точках взаимодействия, в том числе через:

– официальный сайт Министерства;

– официальный сайт областного государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Белгородский институт развития образования» (далее – ОГАОУ ДПО «БелИРО»);

– личный кабинет на ЕПГУ;

– электронную почту;

– внутриведомственные каналы связи (для внутренних клиентов);

– телефонную связь посредством звонков и СМС;

– очный приём в Министерстве;

– почту и др.

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

3.6. При подготовке анкет для опросов может использоваться типовая анкета (Приложение 1).

3.7. Состав вопросов, содержащихся в анкете/листе, перечень возможных ответов на указанные вопросы, используемые при проведении опросов, определяются в зависимости от конкретной проблематики.

3.8. Данные, полученные по результатам опросов, должны быть сравнимыми.

3.9. 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 сайтах Министерства, ОГАОУ ДПО «БелИРО», официальных страницах социальных сетей Министерства, информационных ресурсах ОГАОУ ДПО «БелИРО», либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

3.10. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Министерства, ОГАОУ ДПО «БелИРО».

4. Анализ информации и оформление результатов

4.1. Обратная связь подлежит регулярному сбору и анализу.

Министерство самостоятельно определяет должностных лиц, (структурные подразделения), ответственных за сбор и анализ обратной связи (далее – организаторы оценки).

Рекомендуется в качестве ответственных назначать должностных лиц (структурные подразделения), непосредственно предоставляющих конкретную государственную услугу и меру поддержки, рассматривающих обращения и запросы, обеспечивающих доступ к информации о деятельности Министерства, курирующих процессы взаимодействия с внешним клиентом.

4.2. Анализ обратной связи может проводиться с целью выявления как общего уровня удовлетворённости услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Министерством (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.).

4.3. Анализ обратной связи проводится по следующим направлениям:

4.3.1. Оценка удовлетворённости клиентов по следующим возможным метрикам:

– уровень удовлетворённости государственной услугой (сервисом) или иной функцией;

– уровень удовлетворённости информированием о государственной услуге (сервисе) или иной функции;

– уровень удовлетворённости удобством получения государственной услуги (сервиса) или результатов иной функции;

– лояльность клиентов (если применимо);

– количество выявленных проблем, требующих первоочередного решения.

4.3.2. Оценка поступивших обращений и жалоб по следующим возможным метрикам:

– количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным каналам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

– основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);

– количество обращений по тематике;

– время ожидания ответа (время, прошедшее с момента регистрации обращения, жалобы до момента ответа пользователю);

– доля удовлетворённых жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);

– количество неудовлетворённых жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

4.4. Сбор информации по данным метрикам рекомендуется вести постоянно, анализ проводить 1 раз в квартал. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

4.5. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворённости, конкретных проблем рекомендуется проводить дополнительный сбор обратной связи от клиентов.

При этом методы дополнительного сбора обратной связи должны позволять определять индекс клиентских усилий, на основании которого после полевых исследований можно будет определить проблемы взаимодействия с Министерством, в наибольшей степени волнующих внешних клиентов. Для расчёта индекса клиентских усилий должны учитываться как положительные, так и негативные отзывы о работе структурного подразделения Министерства.

4.6. С целью выявления проблем, требующих первоочередного решения (далее – «болевые точки»), при взаимодействии клиента с Министерством в различных формах, ежеквартально организаторам оценки рекомендуется составлять свод по результатам анализа негативной обратной связи на основе отсортированных и распределённых отзывов (Приложение 2).

«Болевыми точками» являются проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Министерством в различных формах, выявленные на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворённости при оценке.

4.7. После выявления «болевых точек» рекомендуется

их расставить в приоритетном порядке, учитывая следующие факторы:

– воздействие «болевой точки» на отдельный процесс и процедуру: какой именно процесс и процедура подвергается негативному воздействию? Ограничено ли оно одним процессом и процедурой или распространяется на другие?;

– возможность устранения «болевой точки»: в какой степени, если оценивать реалистично, можно успешно решить эту проблему?

4.8. Структурные подразделения Министерства, оказывающие государственные услуги, на основании полученных результатов, изучают возможные решения (мероприятия) по устранению «болевых точек», которые рекомендуется включить в план по устранению «болевых точек», предусматривающий проектирование и реинжиниринг процессов при предоставлении государственных услуг и мер поддержки, осуществлении государственных функций и государственного контроля (надзора), рассмотрении обращений и запросов, доступа к информации о деятельности Министерства, организации взаимоотношений с внешним клиентом.

5. Заключительные положения

5.1. Анализ обратной связи используется:

– для выявления потребностей клиента;

– при внедрении клиентоцентричного подхода в рамках реинжиниринга процессов для улучшения клиентского опыта;

– для расчёта уровня удовлетворённости клиента в рамках мероприятий дорожных карт по внедрению принципов клиентоцентричности в Министерстве;

– при подготовке предложений об изменении текущих процессов, включая изменения в нормативные правовые акты Белгородской области.

5.2. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Министерством в зависимости от целей, указанных в пункте 1.3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Министерство.

Приложение № 1
к порядку сбора обратной связи
в каждой точке взаимодействия
с заявителем и уведомления
заявителя о результатах
ее рассмотрения

Форма для проведения оценки удовлетворенности внешних клиентов

Оценка удовлетворенности внешних клиентов предоставлением государственных услуг (сервисов), осуществлением функций

1. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с государством (предоставлением государственных услуг, сервисов и осуществлением государственных функций) в целом? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

2. Укажите наименование государственной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 2023 года*? (Любое число ответов)*

СПИСОК УСЛУГ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ОРГАН ВЛАСТИ

3. Насколько Вы удовлетворены государственной услугой, которая была Вам предоставлена? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ)*

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

4. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления государственной услуги? *(Открытый вопрос)*

1. Проблема (укажите)
2. Проблем не было

5. Каким способом Вы обращались за предоставлением данной услуги? *(Один ответ)*

1. При обращении на портал Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
2. При обращении на мобильное приложение портала Госуслуги (gosuslugi.ru) был перенаправлен на сайт ведомства
3. При непосредственном обращении на сайт ведомства
4. При личном обращении в ведомство
5. Другое (укажите)

6. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по строке)*

	Оценка от 1 до 5
5.1 Портал Госуслуги	
5.2 Мобильное приложение портала Госуслуги	
5.3 Сайт ведомства	

7. Как была предоставлена государственная услуга? *(Один ответ)*

1. Услуга была предложена ведомством
2. Я сам обратился за услугой

8. Была ли предоставлена государственная услуга сразу или был отказ в предоставлении услуги? (Один ответ)

1. Да, услуга была предоставлена сразу
2. Нет, услуга не была предоставлена, был отказ

9. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее предоставления в будущем? (Один ответ)

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

10. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

11. Насколько легко или тяжело для Вас было получить государственную услугу? Дайте оценку по 5-балльной шкале, где оценка 1 означает, что услугу получить было очень тяжело, оценка 5 означает, что услугу получить было очень легко. (Один ответ по строке) *(Вопрос задается только тем респондентам, которые ответили, что они получали конкретную услугу)*

1. 5 баллов
2. 4 балла
3. 3 балла
4. 2 балла
5. 1 балл

12. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами предоставления государственной услуги? Дайте оценку по 5-ти балльной шкале, где оценка 1 означает, что Вы полностью не удовлетворены, оценка 5 означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по каждой строке относительно каждого параметра)*

	Оценка от 1 до 5
12.1. Понятность и удобство подачи заявления	
12.2. Информирование о статусе услуги	
12.3. Оптимальность количества необходимых к предоставлению документов	
12.4. Оперативность предоставления результата	
12.5. Возможность получить результат в электронном виде	

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с техподдержкой при получении государственной услуги? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С техподдержкой не взаимодействовал

14. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями уполномоченного органа государственной власти (вежливость и компетентность лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить
4. С представителями органа власти не взаимодействовал

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

16. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? (Один ответ)

1. Да, оплачивал государственную пошлину (иные платежи)
2. Нет, не оплачивал

18. Приходилось ли Вам в процессе предоставления государственной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? (Один ответ)

1. Да, использовал досудебное обжалование
2. Нет, не использовал досудебное обжалование

19. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего меру поддержки, а также его должностных лиц? *(Один ответ)*

1. Скорее удовлетворен
2. Скорее не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

20. Изменилось ли Ваше отношение к органу власти после предоставления государственной услуги? *(Один ответ)*

1. Да, в лучшую сторону
2. Да, в худшую сторону
3. Нет, не изменилось
4. Затрудняюсь ответить

21. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за предоставлением данной государственной услуги в данный орган власти? Дайте оценку по 10-балльной шкале, где оценка 1 означает очень маловероятно, оценка 10 означает с большой вероятностью. *(Один ответ)*

1. 10 баллов
2. 9 баллов
3. 8 баллов
4. 7 баллов
5. 6 баллов
6. 5 баллов
7. 4 балла
8. 3 балла
9. 2 балла
10. 1 балл

22. Что необходимо изменить в предоставлении государственной услуги? Выскажите свои предложения. *(Открытый вопрос)*

---

28. Ваш пол *(Один ответ)*

1. Мужской
2. Женский

29. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст *(Один ответ)*

1. 18-29 лет
2. 30-44 лет
3. 45-60 лет
4. 61 год и старше

30. Укажите, пожалуйста, Ваше образование *(Один ответ)*

1. Высшее

2. Незаконченное высшее
3. Среднее специальное
4. Среднее общее образование
5. Неполное среднее образование и ниже

32. В каком муниципалитете Вы проживаете? ***(Список муниципалитетов прилагается)***

Приложение № 2
к порядку сбора обратной связи
в каждой точке взаимодействия
с заявителем и уведомления
заявителя о результатах
ее рассмотрения

Шаблон оформления результатов анализа поступившей негативной обратной связи от внешних и внутренних клиентов

№	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	*- создание интерфейса оплаты госпошлины на официальном сайте*	структурное подразделение	определяется на основании установленной приоритетности
		- отсутствие уведомления о поступлении оплаты госпошлины	Высокая/средняя/низкая	Высокая/средняя/низкая	*- создание сервиса по отправке уведомлений о поступлении оплаты госпошлины*		
2.	*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
…							