



**Департамент здравоохранения,  
труда и социальной защиты населения  
Ненецкого автономного округа**

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

от 07 августа 2024 г. № 1728  
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Порядка  
сбора, рассмотрения обратной связи  
в каждой точке взаимодействия с заявителем  
и использования обратной связи  
в целях реинжиниринга**

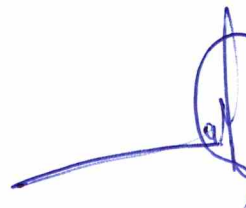
Во исполнение пункта 1.1. Плана мероприятий «дорожная карта» по доработке государственных услуг (сервисов) по результатам самопроверки «Проведение уведомительной регистрации коллективных договоров, соглашений»:

1. Утвердить Порядок сбора, рассмотрения обратной связи в каждой точке взаимодействия с заявителем и использования обратной связи в целях реинжиниринга согласно Приложению.

2. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности  
руководителя Департамента  
здравоохранения, труда  
и социальной защиты населения  
Ненецкого автономного округа



 П.А. Лудников

Приложение  
к распоряжению Департамента  
здравоохранения, труда и социальной  
защиты населения Ненецкого  
автономного округа  
от 07.08.2024 № 1728  
«Об утверждении порядка сбора,  
рассмотрения обратной связи в каждой  
точке взаимодействия с заявителем  
и использования обратной связи в целях  
реинжиниринга»

**Порядок сбора, рассмотрения обратной связи  
в каждой точке взаимодействия с заявителем  
и использования обратной связи  
в целях реинжиниринга**

Раздел I  
**Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан в целях организации получения обратной связи от внешних и внутренних клиентов об уровне удовлетворенности качеством реализации государственных и иных полномочий Департамента здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент) или отдельными процессами (группами процессов), являющимися частью таких полномочий.

2. Целью сбора и анализа обратной связи в Департаменте является оценка качества взаимодействия клиентов с Департаментом, определение степени удовлетворенности её деятельностью, выявление конкретных проблем, недостатков и препятствий, с которыми клиент столкнулся при взаимодействии с Департаментом, для принятия решений об изменении (реинжиниринге) полномочий, процессов (групп процессов), являющихся частью полномочий Департамента.

3. Задачи сбора и анализа обратной связи в Департаменте:

1) получение сравнимой информации о качестве взаимодействия клиентов с Департаментом, его структурными подразделениями или сотрудниками, и об удовлетворенности клиентов таким взаимодействием;

2) выявление конкретных проблем, недостатков, препятствий («болей»), с которыми сталкивается клиент при взаимодействии с Департаментом, его структурными подразделениями или сотрудниками, разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

3) определение направления развития отдельных сфер деятельности Департамента, совершенствования порядка реализации отдельных полномочий Департамента, или отдельных процессов (групп процессов), являющихся частью этих полномочий;

4) оперативное реагирование на возникающие при взаимодействии с Департаментом проблемы клиентов.

4. Объектами сбора и анализа обратной связи в Департаменте являются полномочия Департамента или процессы (группы процессов), являющихся частью таких полномочий (далее – объекты обратной связи).

5. Источниками обратной связи в Департаменте являются Единый портал государственных услуг (ЕПГУ), платформа обратной связи (ПОС), официальный сайт Департамента, иные информационные системы, используемые Департаментом для взаимодействия с клиентами, обращения граждан, касающихся деятельности Департамента, результаты опросов, социальные сети.

6. Выбор источников обратной связи осуществляется отделом труда и занятости населения управления труда и социальной защиты Департамента, непосредственно реализующим исследуемое полномочие и/или процесс (группу процессов), являющихся частью полномочия, в зависимости от цели исследования и вопросов, на которые в рамках исследования необходимо получить ответы.

7. В Департаменте используются следующие виды сбора и анализа обратной связи:

1) по общим характеристикам анализируемых данных:

количественный – собираются и анализируются количественные показатели взаимодействия с клиентами;

качественный – собираются и анализируются жалобы, обращения, заявления, сообщения, предложения и идеи, поступившие от респондента, в том числе содержащие оценочные характеристики качества взаимодействия клиента с Департаментом;

2) по каналу взаимодействия с клиентом:

сбор данных онлайн, подразумевающий дистанционное взаимодействие с клиентом с использованием информационных систем, сайтов, платформ, приложений, телефонной связи и других информационных технологий;

сбор данных офлайн, подразумевающий очное взаимодействие с клиентом в местах приема граждан в Департаменте, местах взаимодействия на территории клиента в рамках осуществления государственного контроля (надзора) и других точках взаимодействия с клиентом.

8. Выбор вида сбора обратной связи (онлайн или офлайн) для целей исследования осуществляется в зависимости от канала взаимодействия с клиентом на единственном или завершающем этапах получения клиентом результатов реализации полномочий Департамента, или от места информирования клиентов о деятельности Департамента и реализуемых им полномочиях.

9. В целях сбора обратной связи могут использоваться следующие инструменты:

1) проведение опросов, анкетирований;

2) анализ обращений граждан и организаций;

3) изучение предложений и данных полученных из источников, указанных в пункте 5 настоящего Порядка;

4) иные инструменты сбора обратной связи.

10. Департамент по желанию респондента должен обеспечить анонимность проводимых в отношении него опросов и анкетирований.

11. В рамках одного исследования в отношении одной и той же группы респондентов используются единые каналы сбора обратной связи, виды обратной

связи и используемые инструменты, обеспечивается сопоставимость полученных данных между одними и теми же исследованиями, проведенными в разное время.

12. Полученные в результате сбора обратной связи данные систематизируются, анализируются и хранятся основным структурным подразделением Департамента, реализующим полномочия, исследуемые в рамках полученных данных.

## Раздел II

### **Порядок и периодичность сбора и анализа обратной связи**

13. Сотрудники отдела труда и занятости населения управления труда и социальной защиты Департамента самостоятельно определяют:

1) перечень вопросов, ответы на которые в ходе сбора и анализа обратной связи позволят определить уровень удовлетворенности клиентов взаимодействием с Департаментом, структурным подразделением Департамента или сотрудником, а также определяют конкретные проблемы, с которыми клиент сталкивается в ходе такого взаимодействия;

2) инструменты сбора обратной связи, исходя из принципа достаточности и необходимости для получения ответа на вопросы.

3) Сбор обратной связи в отношении следующих источников проводится постоянно:

обращения граждан и организаций;

данные Единого портала государственных услуг;

данные платформы обратной связи (ПОС);

данные информационных систем, используемых Департаментом для взаимодействия с клиентами;

данные сайта Департамента;

другие используемые источники обратной связи, в том числе в рамках государственного контроля (надзора).

14. Сбор обратной связи по иным источникам обратной связи осуществляется по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

15. Анализ данных, полученных в результате сбора обратной связи проводится один раз в год.

16. В зависимости от применяемых инструментов и содержания анкет и опросников анализ обратной связи должен содержать один или несколько следующих показателей:

1) степень удовлетворенности клиента результатом реализации Департаментом полномочия, или процесса (группы процессов), являющихся частью данного полномочия;

2) степень удовлетворенности полнотой (достаточностью) информирования о порядке взаимодействия с Департаментом его структурным подразделением;

3) степень удовлетворенности удобством получения результатов реализации Департаментом полномочия, или процесса (группы процессов), являющихся частью данного полномочия;

4) количество замечаний, жалоб и претензий внешнего клиента в результате взаимодействия с Департаментом;

5) количество замечаний, жалоб и претензий внутреннего клиента в результате взаимодействия с Департаментом или его структурными

подразделениями, сотрудниками;

б) перечень конкретных жалоб, претензий и предложений, поступивших от клиентов.

17. В опросники и анкеты, в зависимости от целей исследования обратной связи, могут включаться вопросы, позволяющие определить другие показатели, характеризующие уровень соответствия деятельности Департамента принципам клиентоцентричности, в том числе открытые вопросы, на которые клиент может ответить в форме свободного изложения замечаний, жалоб, идей и предложений по улучшению качества реализации Департаментом полномочий.

18. Полученные в результате сбора обратной связи данные анализируются, определяются средние значения каждого показателя в отдельности, замечания, жалобы, идеи и предложения при их значительном количестве систематизируются.

19. Результаты анализа обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга процессов, порядков и схем взаимодействия Департамента с внешними и внутренними клиентами в целях повышения качества их клиентского опыта, в том числе за счет:

создания или доработки информационных систем, сервисов и компонентов официального сайта Департамента;

подготовки предложений об изменении порядка взаимодействия Департамента с внешними и внутренними клиентами, в том числе о внесении изменений в нормативные правовые акты Ненецкого автономного округа;

принятие и внесение изменений в правовые акты Департамента.

---