



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

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 07 августа 2024 г. № 1729
г. Нарьян-Мар

**Об утверждении Порядка управления изменениями
на основании полученной обратной связи, механизма
рассмотрения предложений клиентов (заявителей)
о доработке государственных услуг (сервисов),
выявление проблем**

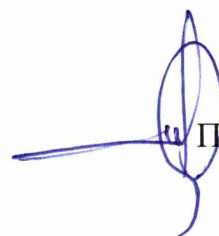
Во исполнение пункта 1.2. Плана мероприятий «дорожная карта» по доработке государственных услуг (сервисов) по результатам самопроверки «Проведение уведомительной регистрации коллективных договоров, соглашений»:

1. Утвердить Порядок управления изменениями на основании полученной обратной связи, механизма рассмотрения предложений клиентов (заявителей) о доработке государственных услуг (сервисов), выявление проблем 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 № 1729
«Об утверждении Порядка управления
изменениями на основании полученной
обратной связи, механизма рассмотрения
предложений клиентов (заявителей)
о доработке государственных услуг
(сервисов), выявление проблем»

**Порядок управления изменениями
на основании полученной обратной связи, механизма
рассмотрения предложений клиентов (заявителей)
о доработке государственных услуг (сервисов),
выявление проблем**

1. Настоящий Порядок определяет общие подходы и направления по управлению изменениями на основании полученной обратной связи, механизма рассмотрения предложений клиентов (заявителей) о доработке государственных услуг (сервисов), выявление проблем.

2. Система сбора и анализа обратной связи (далее - система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Департаментом здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент), полученных от внешних и внутренних клиентов.

3. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, обращения и жалобы, поступающие в Департамент. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом.

4. Данные, полученные в результате сбора обратной связи подлежат анализу и должны быть сравнимыми.

5. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Департаментом.

6. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу от 1 раза в месяц до 1 раза в квартал в зависимости от объема собираемой обратной связи.

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

Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

8. Дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов, полученных через иные каналы сбора обратной связи.

9. Мониторинг поступивших в Департамент обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

1) количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия с указанием доли по различным каналам;

2) основные причины обращений;

3) количество обращений по тематике (в соответствии с классификатором);

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

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

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

10. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно, анализ проводится 1 раз в квартал.

Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

На основе ежеквартального анализа обращений и жалоб формируется «карта болей», разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

11. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться (по точке обращения, группе процесса: по государственным услугам, получаемым в электронном виде).

«Боль клиента» - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии с Департаментом, но и те потребности клиента, подведомственные организации могут решить, изменив некоторые процессы своей деятельности (например, создать дополнительный сервис, перевести услугу в режим проактивного предоставления).

12. Все выявленные «боли» подлежат включению «в карту болей».

13. В «карте болей» отражаются:

1) выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

2) мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов:

3) срок реализаций мероприятий.

13. В «карте болей» отражаются:

1) выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;

2) мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов:

3) срок реализаций мероприятий.

14. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

15. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в Департаменте в целях повышения качества

клиентского опыта для:

1) создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);

2) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем Департамента;

3) подготовки Департаментом предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных систем (функций), единых информационных систем;

4) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления (исполнения) государственных услуг (функций, процессов);

5) принятия и изменения нормативных правовых документов Департамента.

16. Клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Департамента должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

17. Департамент определяет формы и методы размещения информации об использовании полученной от клиента обратной связи, периодичность размещения, критерии и перечень информации, не размещаемой в общем доступе.

18. Посредством раздела «Клиентоцентричность» на официальном сайте Департамента обеспечивается:

1) проведение опросов;

2) получение мнений.

19. Департамент определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи.
