



СЛУЖБА ПО ФИНАНСОВО-БЮДЖЕТНОМУ НАДЗОРУ РЕСПУБЛИКИ ТЫВА

ПРИКАЗ

№ 48/од

г. Кызыл

31.07.2024 г.

Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов

С целью реализации Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность органов исполнительной власти Республики Тыва, утвержденного распоряжением Правительства Республики Тыва от 20 октября 2023 г. № 607-р, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних и внешних клиентов Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва.
2. Разместить настоящий приказ на официальном сайте Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Службы

Т.Х. Монгуш

С приказом ознакомлен(ы): _____

Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов (далее - Порядок) Службы по финансово-бюджетному надзору Республики Тыва (далее - Служба) определяет правила сбора и анализа обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Службы (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом использования сервисов.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия и определения:

Внешний клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с исполнительным органом государственной власти Республики Тыва с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент - государственный или муниципальный служащий, работник подведомственной государственному или муниципальному органу организации, а также работники иных организаций, уполномоченных в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти или органов местного самоуправления, государственных или муниципальных организаций.

Сервисы - онлайн-платформы, предназначенные для обеспечения информационного взаимодействия внешних клиентов и Службы.

Реинжиниринг - деятельность, основанная на методологии и технологиях, направленная на реформирование, проектирование или перепроектирование процессов в целях оптимизации деятельности исполнительного органа государственной власти Республики Тыва для обеспечения соответствия требованиям стандартов клиентоцентричности.

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

Офлайн-опрос - метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от канала получения ими информации.

Сервис - цифровой информационный ресурс, используемый при оказании мер поддержки, осуществлении государственных функций.

Система внешней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение клиентов (пользователей) к предоставлению государственных услуг, оказанию и взаимодействию с органами власти, в том числе с использованием цифровых сервисов.

Система внутренней обратной связи - система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри органа в процессе профессиональной деятельности.

"Карта болей" клиента - описание препятствий, рисков, нежелательных для клиента результатов, при возникновении которых он испытывает состояние дискомфорта в связи с неудовлетворенной потребностью.

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня внешних и внутренних клиентов.

Респондент - лицо, от которого собираются данные.

2. Организация системы сбора и анализа обратной связи

2.1. Система сбора и анализа обратной связи (далее - система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов со Службой через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

2.2. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Службы по следующим направлениям:

а) для внешнего клиента:

обращения, запросы;

государственный контроль (надзор);

доступ к информации о деятельности Службы;

б) для внутреннего клиента:

внутри- и межведомственное взаимодействие;

выполнение запросов;

организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);

отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.).

2.3. Цели формирования системы обратной связи включают:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов со Службой и об удовлетворенности клиентов от такого взаимодействия (далее - удовлетворенность);

- выявление проблем, претензий ("болей") при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

- повышение эффективности процессов Службы;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

2.4. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве сервисов (платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг, ведомственные и региональные системы и другие), обращения и жалобы, поступающие в Службу напрямую, а также данные социологических исследований.

2.5. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн- и онлайн-опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан и пр.

2.6. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом. Такие каналы можно разделить на онлайн-каналы (официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия) и офлайн-каналы (личный прием в органе власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

2.7. Возможность постоянного сбора обратной связи обеспечена в местах получения услуги, и регулярно проводится ее анализ. Разовые сборы обратной связи могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости.

2.8. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми.

3. Анализ информации и принятие решений по результатам сбора обратной связи

3.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности взаимодействием, так и отдельными параметрами такого взаимодействия со Службой.

3.2. Результаты сбора обратной связи, полученные по результатам исследований (опросов), подлежат обобщению и анализу для внешних клиентов: по итогам полугодия по состоянию на 1 июля и ежегодно на 31 декабря текущего года; для внутренних клиентов не реже одного раза в год в срок до 31 декабря текущего года, в зависимости от объема собираемой обратной связи.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. Мониторинг поступивших в Службу обращений и жалоб проводится по следующим критериям:

- количество обращений и жалоб, поступивших по всем каналам взаимодействия, с указанием доли по различным каналам;
- основные причины обращений;
- количество обращений по тематике;
- количество и доля удовлетворенных жалоб (количество жалоб с положительным результатом решения проблемы и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб);
- количество и доля неудовлетворенных жалоб (количество жалоб, получивших отказ, и доля от числа всех поступивших за квартал жалоб).

3.6. Сбор информации по данным показателям ведется постоянно. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе анализа обращений и жалоб формируется "карта болей", разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей.

3.7. В результате анализа обратной связи формируется "карта болей" клиента в разрезе каждого процесса, которые могут группироваться по точке обращения, группе процесса, по шаблону согласно приложению N 1 к настоящему Порядку.

"Боль клиента" - это не только проблемы, которые клиент испытал при взаимодействии со Службой, но и те потребности клиента, которые Служба может решить, изменив некоторые процессы своей деятельности.

3.8. Все выявленные "боли" подлежат включению "в карту болей". В "карте болей" отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов;
- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов;
- срок реализации мероприятий.

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

3.10. Результаты анализа собранной обратной связи используются для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в Службе в целях повышения качества клиентского опыта для:

а) создания или доработки процессов осуществления государственного контроля;

б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официальных сайтов, информационных систем Службы;

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

г) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования процессов осуществления государственного контроля;

е) принятия и изменения нормативных правовых документов Службы.

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

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

3.13. В разделе "Обращения граждан" на официальном сайте Службы обеспечивается:

1) прием обращений: для подачи обращений, жалоб, предложений в разделе создаются электронные формы и обеспечивается автоматическое направление заполненных форм в Службу.

В разделе размещаются ответы (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения (для активизации интереса клиента к подразделу). Для подачи обращения и жалобы посредством официального сайта Службы необходима авторизация клиента в Единой системе идентификации и авторизации (ЕСИА);

2) проведение опросов: для размещения форм анонимных опросов, как активных, так и завершенных. При этом каждый завершенный опрос сопровождается публикацией обезличенных результатов проведенных опросов.

В данном подразделе содержатся формы двух опросов:

оценка уровня удовлетворенности клиента отдельным процессом Службы, ссылки на проведение опросов должны быть размещены постоянно;

ежеквартальный опрос клиентов по углубленной схеме сбора информации.

3.14. Опрос по оценке уровня удовлетворенности клиентов производится в двух основных вариантах:

- после непосредственного обращения клиента: предложение оставить обратную связь может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте Службы (или другом ресурсе) после получения результата услуги, а также может направляться на электронную почту или в виде уведомления в личный кабинет;

- при посещении сайта (или другого ресурса), где ссылка размещается на главной странице (и специальном разделе "Обратная связь"). В этом случае клиент самостоятельно выбирает процесс осуществления государственного контроля для проведения оценки. В случае если клиент желает оценить несколько процессов осуществления государственного контроля, то формы заполняются по каждому процессу отдельно.

3.15. Служба определяет случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи (контактный центр - и после разговора предлагается оценить качество оказанной помощи; инициативные звонки клиентам для верификации (проверки) обстоятельств негативной обратной связи).

4. Система внутренней обратной связи

4.1. Система внутренней обратной связи включает в себя сбор обратной связи от работников Службы, целью которого является оценка уровня удовлетворенности работников различными аспектами деятельности Службы для повышения уровня его клиентоцентричности.

4.2. Для оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности применяется специализированный инструментарий, который размещается на внутренних ресурсах Службы.

Данный инструментарий позволяет собрать обратную связь не только об общей удовлетворенности работой в Службе, но и отдельными аспектами деятельности:

- материально-техническим оснащением;

- регламентацией профессиональной деятельности;

- автоматизацией профессиональной деятельности;

взаимодействие со структурными подразделениями Службы, федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Республики Тыва, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Тыва, правоохранительными органами, организациями независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, гражданами в пределах компетенции Службы;

возможностями профессионального развития в Службе;

возможностями должностного роста в Службе;

взаимоотношениями между коллегами в коллективе;

скоростью и качеством рассмотрения запросов и обращений в кадровую службу;

процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.

4.3. Сотрудник Службы вправе оставить обратную связь инициативно и анонимно.

4.4. Обратная связь, полученная от внутренних клиентов, подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей они подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

4.5. Ответственный за сбор и анализ обратной связи от внутренних клиентов устанавливается распорядительным документом Службы.

5. Система внешней обратной связи

5.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам осуществления государственного надзора (контроля), обеспечения доступа к информации о деятельности Службы в целях повышения уровня клиентоцентричности.

5.2. Система внешней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений граждан и представителей юридических лиц, направленных в ведомство в устной или письменной форме посредством:

- направления обращения через "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - портал "Госуслуги");
- участия в опросах, размещенных на официальном сайте Службы в разделе "Обращения граждан";
- направления обращения по почтовому адресу: 667000, г. Кызыл, ул. Чульдун, д. 40а;

- направления обращения по адресу электронной почты: sfbn-rt@rtuva.ru.

5.3. Для сбора обратной связи от потребителей услуг, пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих со Службой как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных Службой, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

6. Периодичность сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов

6.1. В местах получения услуги ведется постоянный сбор обратной связи от внешних клиентов и регулярно проводится ее анализ.

Разовые сборы обратной связи от клиентов могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем проведения специальных и дополнительных исследований).

6.2. Онлайн-опросы внешних клиентов должны проводиться не реже двух раз в год, для внутренних клиентов - не реже одного раза в год. Временной период проведения опросов определяется Службой самостоятельно. Средний период проведения онлайн-опроса внешних клиентов должен составлять 10 рабочих дней, внутренних клиентов - 5 рабочих дней.

6.3. Длительность и периодичность проведения офлайн-опросов определяется Службой самостоятельно с учетом объема поступающей от внешних клиентов информации в офлайн-точках взаимодействия.

6.4. Анализ обратной связи проводится:

для внешних клиентов не реже двух раз в год: по итогам полугодия по состоянию на 1 июля и ежегодно на 31 декабря текущего года;

для внутренних клиентов не реже одного раза в год в срок до 31 декабря текущего года.

6.5. По итогам проведенного анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов составляется отчет о проведении сбора обратной связи по форме согласно приложению N 2 к настоящему Порядку.

7. Заключительные положения

7.1. Полученная обратная связь используется:

для выявления потребностей клиентов;

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

при оценке результата полного внедрения реинжиниринга в целях выявления возможных отклонений от образа целевого состояния процесса, в отношении которого осуществлялся реинжиниринг;

при подготовке предложений об изменении межведомственных процессов, включая изменения в нормативные правовые акты.

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

7.3. При подготовке анкет для проведения онлайн- и офлайн-опросов могут использоваться типовые формы инструментариев для проведения оценки удовлетворенности внешних и внутренних клиентов, утвержденные приказом Аналитического центра при Правительстве Российской Федерации от 27 марта 2024 г. N 01-06/2703-0001 "Об утверждении "Правил проведения мониторинга качества предоставления и сбора обратной связи в отношении государственных услуг и сервисов в рамках оценки уровня их соответствия принципам и стандартам клиентоцентричности".

7.4. Выбор инструмента или совокупности инструментов обратной связи осуществляется Службой в зависимости от целей, указанных в пункте 2.3 настоящего Порядка, и ресурсов (временных, финансовых и прочих), которыми располагает Служба.

Приложение N 1
к Порядку
сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов Службы
по финансово-бюджетному надзору
Республики Тыва

Шаблон "Карты болей"

именование процесса	Выявленные проблемы/потенциальные потребности клиентов	Распространенность проблемы	Приоритетность решения проблемы/удовлетворения потребности	Необходимые к реализации мероприятия	Ответственный	Срок реализации

Приложение N 2
к Порядку
сбора и анализа обратной
связи от внешних и внутренних
клиентов Службы
по финансово-бюджетному надзору
Республики Тыва

Отчет
о проведении сбора обратной связи

в _____
(наименование _____ ведомства) по _____ процессам
_____ (предоставления государственных услуг,
осуществления контрольно-надзорных полномочий, предоставлению мер
социальной поддержки, информированию граждан, работе с обращениями
граждан, взаимодействию с внутренним клиентом) (указать необходимое)