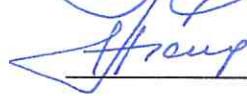


Утверждаю:
начальник Управления по надзору
и контролю в сфере образования
Министерства образования и
науки Челябинской области

 Е.Ю. Бондарева

«14 » июль 2023 г.

ПОРЯДОК

сбора обратной связи от заявителей о предоставлении органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия

Российской Федерации в сфере образования, государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности в Управлении по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования и науки Челябинской области

1. Общие положения

1.1. Целью формирования системы обратной связи в Управлении по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования и науки Челябинской области (далее – Управление) является:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с органом власти и об удовлетворенности клиентов взаимодействием с Министерством образования и науки Челябинской области при получении государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности;
- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии с клиентами, разработка мер по их устранению и направленных на повышение удовлетворенности клиентов;
- разработка и контроль реализации требований к повышению качества предоставления государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности;
- повышение эффективности процессов деятельности Управления;
- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

1.2. Основные понятия и определения.

Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством образования и науки Челябинской области и уполномоченными организациями с целью удовлетворения своих потребностей.

Инструментарий - выстроенные в логической последовательности вопросы, позволяющие проводить оценку уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников, работников органов власти.

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 каналов получения ими информации.

Респондент - физическое или юридическое лицо, от которого собираются данные.

1.3. Порядок сбора обратной связи от заявителей о предоставлении органами государственной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющими переданные полномочия Российской Федерации в сфере образования, государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности Управления осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Декларация ценностей клиентоцентричного государства, утверждённая протоколом проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18.04.2022 № 1

Стандарт «Государство для людей», Стандарт «Государство для бизнеса» и Стандарт для внутреннего клиента

1.4. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Министерства образования и науки Челябинской области в разрезе:

- предоставления государственной услуги по лицензированию образовательной деятельности в Управлении по надзору и контролю в сфере образования (далее – Управление),

- рассмотрения обращений и запросов,
- обеспечения доступа к информации о деятельности.

1.5. Система сбора и анализа обратной связи (далее - система обратной связи) является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с Министерством образования и науки Челябинской области через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных клиентов.

2. Организация сбора и анализа обратной связи

2.1. Система обратной связи в Управлении служит для сбора обратной связи от клиентов.

2.2. Источниками обратной связи в Управлении являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг (ведомственные и региональные системы и другие), обращения и жалобы, поступающие в ведомства напрямую, а также данные социологических исследований (путём проведения онлайн и офлайн опросов, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан).

2.3. Сбор обратной связи в Управлении осуществляется по каналам связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом. Каналы делятся на онлайн-каналы (официальный сайт Министерства образования и науки Челябинской области (далее – Министерство), социальная сеть, мессенджер, консультации по телефону) и офлайн-каналы (личный приём в Министерстве, направление почтовых писем, обращений и т.д.).

2.4. Сбор обратной связи в Управлении проводится в постоянном режиме в местах получения услуги и регулярного проведения её анализа. Разовые сборы обратной связи могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости путём проведения специальных и дополнительных исследований.

2.5. Сбор и анализ обратной связи обеспечивают специалисты Управления.

3. Порядок сбора обратной связи

3.1. Порядок организации системы обратной связи включает следующие процессы:

1) принятие решения о создании системы обратной связи и определение целей ее формирования;

2) определение объектов сбора обратной связи

- государственные услуги,
- обращения, запросы,

– доступ к информации о деятельности органа власти;

3) ответственный (ответственных) за сбор и анализ обратной связи по каждому объекту назначается начальником отдела;

4) определение порядка выбора инструментариев для сбора обратной связи, ответственных за их разработку и сроков разработки;

5) определение для каждого объекта периодичности и (или) условий сбора обратной связи (например, периодичность – постоянно, условие – после подачи заявления, получения результата услуги) для каждого канала сбора, метода сбора и категории респондентов;

6) определение порядка регистрации, учёта и хранения информации, используемой для проведения сбора обратной связи и полученной информации в результате его проведения;

7) определение для каждого объекта порядка анализа и принятия решений.

3.2. Онлайн опросы на официальном сайте органа власти и иных онлайн ресурсах ведомства позволяют получить обратную связь от целевых групп, сбор информации от которых труднодостижим при использовании любого другого метода. Реализация данного метода сбора данных обратной связи осуществляется путём размещения ссылок на интерактивные формы инструментариев.

3.3. При проведении социологических исследований сбор данных от клиентов осуществляется с соблюдением максимально возможного уровня анонимности в целях получения представительной и достоверной обратной связи.

3.4. Основным способом сбора обратной связи в Управлении является официальный сайт Министерства.

Посредством сайта Министерства обеспечивается:

1) приём обращений, жалоб и предложений,

2) во вкладке «Контроль и надзор» периодически размещаются ответы (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения,

3) проведение опросов для размещения форм анонимных опросов, как активных, так и завершённых. На сайте Министерства также содержатся формы опросов для оценки уровня удовлетворенности клиентом оказанием государственных услуг, осуществляемых в Управлении в рамках переданных полномочий. Ссылки на

проведение опросов размещены постоянно,

4) получение мнений: для ведения активной дискуссии (например, в форме публичного обсуждения) с клиентами, в том числе и по результатам проведенных опросов, публикаций актуальной информации по социально значимым предложениям, касающимся сферы деятельности государственного органа.

3.5. Для осуществления сбора информации в онлайн точках взаимодействия используются интерактивные ссылки для проведения опроса. В офлайн точках сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту при завершении взаимодействия ссылки на прохождение опроса, а также возможно заполнение анкет на бумажном носителе.

4. Анализ информации и принятие решений

4.1. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворённости услугами, осуществляемыми Управлением, по вопросам, входящим в полномочия Управления, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с органом власти (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на приём, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.).

4.2. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам исследований (опросов), подлежат промежуточному обобщению и анализу 2 раза в год.

4.3. В отдельных случаях при выявлении значительного числа негативной обратной связи, высокого уровня неудовлетворенности, конкретных «болей» рекомендуется проводить дополнительный ежеквартальный сбор обратной связи от клиентов. Для проведения дополнительного сбора обратной связи определяются генеральная и выборочная совокупности.

В качестве генеральной совокупности по государственным услугам Министерства, например, определяются все клиенты, обращавшиеся за государственными услугами в Управление.

4.4. При анализе информации в Управлении дополнительно учитываются количество и содержание предложений и замечаний, полученных в результате обработки открытых вопросов в инструментариях исследований, а также обращений и жалоб клиентов.

4.5. Мониторинг поступивших в орган власти обращений и жалоб проводится по следующим объективным метрикам:

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

- основные причины обращений;

- количество обращений по тематике (в соответствии с разработанным классификатором);

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

- 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).

4.6. Сбор информации по данным метрикам в Управлении осуществляется в постоянном режиме, анализ проводится 2 раза в год. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию.

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

4.8. В результате анализа обратной связи формируется «карта болей» клиента в разрезе каждого процесса управления.

В «карте болей» отражаются:

- выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов,

- устанавливаются критерии приоритетности выявленных проблем и потребностей клиентов (максимальным приоритетом могут обладать наиболее распространенные «боли», а также «боли», связанные с другими процессами Управления);

- мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов (реинжиниринг):

- а) создание или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг, реализация которых входит в полномочия Управления;

- б) создания или доработки подсистем и компонентов официального сайта Министерства;

- в) подготовки предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных услуг, единых информационных систем;

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

- е) принятия и изменения ведомственных актов органа власти;

- срок реализаций мероприятий.

4.9. По результатам клиенту предоставляется информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах государственных услуг и точек взаимодействия.

4.10. По итогам обратной связи готовится сводный обезличенный отчёт о поступивших жалобах клиентов.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящий Порядок вступает в силу момента его утверждения.

5.2. Изменения, дополнения и уточнения к настоящему Порядку производятся путём дополнения к Порядку, утверждённому начальником Управления.

5.3. Порядок подлежит размещению на информационных стендах и на официальном сайте Министерства.