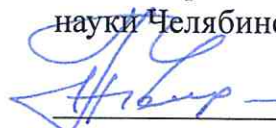


Утверждаю:
начальник Управления по надзору
и контролю в сфере образования
Министерства образования и
науки Челябинской области

 — Е.Ю. Бондарева

« 01 » 09 2023 г.

ПОРЯДОК

сбора обратной связи от заявителей о предоставлении государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации и государственной услуги по подтверждению ученых степеней, ученых званий в Управления 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 органом власти в разных жизненных ситуациях;
- 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 государственных услуг;
- повышение эффективности процессов деятельности Управления;
- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

1.2. Основные понятия и определения.

Клиент - физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей, или же взаимодействующее с государством и уполномоченными организациями при осуществлении функций органов публичной власти.

Внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченными в соответствии с законодательством с внешними клиентами, с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент - сотрудники органа публичной власти, как непосредственно задействованные в предоставлении услуг и сервисов органа, так и обеспечивающие деятельность всего органа в рамках процессов, предусматривающих осуществление функций государства, а также работники, в отношении которых у органа публичной власти имеются обязательства трудового характера, в ситуациях, связанных с исполнением им внутриведомственных и межведомственных процессов.

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

Онлайн опрос - метод сбора информации, предусматривающий использования 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 - лицо, от которого собираются данные.

1.3. Порядок сбора обратной связи от заявителей о предоставлении государственной услуги по подтверждению документов об образовании и (или) квалификации и государственной услуги по подтверждению ученых степеней, ученых званий Управления осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 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, утвержденная протоколом проектного комитета федерального проекта «Клиентоцентричность» от 18 апреля 2022 г. № 1

Стандарт “Государство для людей”, Стандарт “Государство для бизнеса” и Стандарт для внутреннего клиента

1.4. Система обратной связи в Управлении служит для выявления отношения клиентов к деятельности органа власти в разрезе основных направлений деятельности Управления по надзору и контролю в сфере образования Министерства образования и науки Челябинской области (далее – Управление):

- предоставление государственных услуг (сервисов),
- рассмотрение обращений и запросов,
- обеспечение 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 органом власти через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

2. Организация сбора и анализа обратной связи

2.1. Система обратной связи в Управлении является как внешней – служащей

для сбора обратной связи от клиентов, так и внутренней – служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

2.2. Источниками обратной связи в Управлении являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (ведомственные и региональные системы и другие), обращения и жалобы, поступающие в ведомства напрямую, а также данные социологических исследований (путем проведения офлайн и онлайн 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, консультационная линия) и офлайн-каналы (личный прием 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 ее анализа. Разовые сборы обратной связи могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости (путем 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, например, для внешнего клиента:

- государственные услуги (функции);
- обращения, запросы;
- государственный контроль (надзор);
- доступ к информации о деятельности органа власти;

для внутреннего клиента:

- внутри- и межведомственное взаимодействие;
- выполнение запросов;
- организация договорной работы (участие в процессах по оформлению и исполнению договоров);
- организация нормотворческой деятельности (участие в процессах по нормотворчеству);
- отдельные кадровые процессы (адаптация, обучение и др.).

3) назначение ответственного (ответственных) за сбор и анализ обратной связи по каждому объекту.

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, учета 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 путем 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 репрезентативной и достоверной обратной связи.

3.4. Основным способом сбора обратной связи в Управлении является официальный сайт Министерства через который обеспечивается:

1) прием обращений для подачи обращений, жалоб и предложений;
2) размещение во вкладке «Контроль и надзор» ответов (в обезличенном формате) на часто поступающие обращения;

3) проведение опросов через размещение форм анонимных опросов. В данном подразделе 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 Министерства образования и науки Челябинской области.

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 удовлетворенности 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 прием, 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 органа власти, 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 (функций), реализация которых входит в полномочия Управления;

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

в) подготовки предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных систем (функций), 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 типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

4.10. По итогам обратной связи готовится сводный обезличенный отчет 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 путем дополнения к Порядку, утвержденному начальником Управления.

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