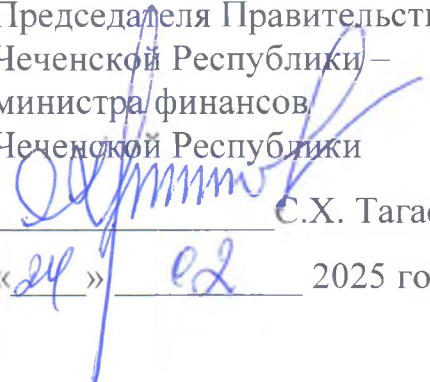


Утверждаю:

Заместитель
Председателя Правительства
Чеченской Республики –
министра финансов
Чеченской Республики


С.Х. Тагаев
«24» 02 2025 года

О Т Ч Е Т

об оценке удовлетворенности и сегментации клиентов Министерства финансов Чеченской Республики

Настоящий отчет об оценке удовлетворенности и сегментации клиентов Министерства финансов Чеченской Республики (далее – Отчет) составлен во исполнение пункта 3.6 Плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике, утвержденного распоряжением Правительства Чеченской Республики от 27 октября 2023 года № 313-р (с изм. от 04.04.2024 № 98.1-р), в соответствии с Планом мероприятий («Дорожная карта») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республике, утвержденным приказом Министерства финансов Чеченской Республики 30 октября 2023 года № 426/1¹ (с изм. от 28.01.2025 № 18/1²) (далее – Дорожная карта клиентоцентричности).

Сбор и анализ обратной связи для целей сегментации клиентов Министерства финансов Чеченской Республики (далее – клиенты, Министерство) и оценки уровня удовлетворенности внешних клиентов по вопросам рассмотрения обращений и запросов, обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства, а также внутренних клиентов по вопросам административно-хозяйственной деятельности и кадрового обеспечения Министерства, осуществлялся в соответствии с Порядком сбора и анализа обратной связи (от внутренних и внешних клиентов) Министерства финансов Чеченской Республики, утвержденным приказом Министерства финансов Чеченской Республики от 29 марта 2024 года № 109³ (далее – Порядок сбора и анализа обратной связи).

¹ <https://www.minfinchr.ru/storage/app/media/uploaded-files/426-1-ot-30102023-426-1-ob-utverzhdanii-plana-meropriyatij-dorozhnaya-karta-po-vned-klientotsentrichnosti.pdf>.

² <https://www.minfinchr.ru/storage/app/media/uploaded-files/18-1%20ot%2028.01.2025%20O%20vnesenii%20izmenenii%20v%20461-1.pdf>.

³ <https://www.minfinchr.ru/storage/app/media/uploaded-files/29032024-109-ob-utverzhdanii-porvadka-sbora-i-analiza-obratnoy-svyazi-mfchr.pdf>.

В целях валидации результатов анализа как оценка уровня удовлетворенности, так и сегментация внешних и внутренних клиентов Министерства осуществлены на основе верифицированных данных обработки ответов анонимных онлайн-опросов, размещенных на официальном сайте Министерства, и анализа обратной связи клиентов с учетом релевантности внешних и внутренних клиентов по тем или иным признакам и их корреляции с уровнем удовлетворенности по каждому вопросу, включенному в опросы.

Анализ результатов опросов проведен с применением статистических методов с выведением средневзвешенных оценок по каждому исследованному вопросу (точке взаимодействия с клиентом).

Общие результаты онлайн-опроса клиентов

В целях анализа удовлетворенности внешних внутренних клиентов Министерства в течение января 2025 года было проведено два анонимных опроса путем размещения онлайн-ссылок на официальном сайте Министерства www.minfinchr.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- *Опрос о деятельности Министерства финансов Чеченской Республики⁴* для внешнего клиента (юридических и физических лиц, преимущественно работников бухгалтерских служб государственных и муниципальных организаций);
- *Опрос удовлетворенности внутреннего клиента Министерства финансов Чеченской Республики⁵* для внутреннего клиента (работников непосредственно Министерства).

Для целей опроса применялось нижеследующее распределение признаков для внешних и внутренних клиентов.

Таблица 1. Распределение признаков для внешних клиентов

Признаки	1	2	3	4	5
Категория клиента	Физическое лицо	Юридическое лицо			
Пол (для физ. лиц)	Женский	Мужской			
Возраст (для физ. лиц)	До 21 года	21-45 лет	45-65 лет	Более 65 лет	
Образование (для физ. лиц)	Общее среднее	Среднее профессиональное	Неоконченное высшее	Высшее	Высшее и дополнительное
Организационно-правовая форма (для юр. лиц)	Орган власти	Бюджетное учреждение	Казенное учреждение	Автономное учреждение	Иное

⁴ <https://forms.yandex.ru/u/678e3fc3d046887a02b52c7b/>.

⁵ <https://forms.yandex.ru/u/678fafb9068ff092501e30ee/?iframe=1>.

Форма собственности (для юр. лиц)	Муниципальная	Республиканская	Федеральная	Другое	
--	---------------	-----------------	-------------	--------	--

Таблица 2. Распределение признаков для внутренних клиентов

Признак	1	2	3	4	5
Пол	Женский	Мужской			
Возраст	До 25 лет	26-35 лет	36-45 лет	46-55 лет	56-65 лет и более
Категория должности	Обеспечивающие специалисты	Специалисты	Руководители	Помощники, советники	Высшее руководство
Общий стаж работы	До 1 года	1-5 лет	6-10 лет	11-15 лет	16 и более лет
В том числе стаж в МФ ЧР	До 1 года	1-5 лет	6-10 лет	11-15 лет	16 и более лет

Состав и структура внешнего клиента

В онлайн опросе о деятельности Министерства по вопросам рассмотрения обращений и запросов и доступностью информации о деятельности Министерства участвовало всего 747 респондентов, в том числе: 531 физическое лицо (444 женщин и 87 мужчин) и 216 юридических лиц (201 некоммерческая и 15 коммерческих организаций).

По возрастным категориям и уровню образования состав респондентов – физических лиц – распределяется следующим образом.

Таблица 3. Распределение внешних клиентов - физических лиц по возрасту

Возрастная категория	Женщины	Мужчины	ВСЕГО	Структура
до 21 года	31	4	35	7%
21-45 лет	263	57	320	60%
45-65 лет	146	22	168	32%
65 лет и старше	4	4	8	2%
ИТОГО	444	87	531	100%
<i>Состав</i>	84%	16%	100%	

Таблица 4. Распределение внешних клиентов - физических лиц по уровню образования

Образование	Женщины	Мужчины	ВСЕГО	Структура
общее среднее	27	6	33	6%
среднее профессиональное	126	3	129	24%
неоконченное высшее	16	4	20	4%
высшее	252	68	320	60%

высшее и дополнительное	23	6	29	5%
ученая степень	0	0	0	0%
ИТОГО	444	87	531	100%
<i>Состав</i>	84%	16%	100%	

Таблица 5. Распределение внешних клиентов - юридических лиц

Категория юридического лица	Форма собственности			ВСЕГО	Структура
	федеральна я	республиканска я	муниципальна я		
Некоммерческие организации	6	133	62	201	93%
<i>в том числе:</i>					
орган власти		4	4	8	4%
бюджетное учреждение	5	98	45	148	69%
казенное учреждение	1	24	12	37	17%
автономное учреждение		7		7	3%
другое			1	1	0%
Коммерческие организации				15	7%
ИТОГО	6	133	62	216	100%
<i>Состав</i>	3%	62%	29%	100%	

Состав и структура внутреннего клиента

В онлайн опросе об удовлетворенности внутреннего клиента сервисами Министерства по вопросам транспортного обеспечения, техническим оснащением рабочих мест, обеспечением канцелярскими и расходными материалами, а также обеспечением сопровождения информационных систем участвовало всего 141 респондент, в том числе: 65 женщин и 76 мужчин разных возрастов, стажа работы и категорий государственной гражданской службы.

По указанным признакам респонденты – внутренние клиенты, учувствовавшие в опросе, распределяется следующим образом.

Таблица 6. Распределение внутренних клиентов по возрастным категориям

Возрастная категория	Женщины	Мужчины	ВСЕГО	Структура
до 25 лет	13		13	9%
26-35 лет	12	30	42	30%
36-45 лет	22	17	39	28%
46-55 лет	14	18	32	23%
56 лет и старше	4	11	15	11%
ИТОГО	65	76	141	100%
<i>Состав</i>	46%	54%	100%	

Таблица 7. Распределение респондентов по категориям должностей государственной гражданской службы

Категории должностей госслужбы	Женщины	Мужчины	ВСЕГО	Структура
Обеспечивающие специалисты	2	2	4	3%
Специалисты	55	57	112	79%
Руководители	8	11	19	13%
Помощники, советники	0	3	3	2%
Высшие руководители	0	3	3	2%
ИТОГО	65	76	141	100%
Состав	46%	54%	100%	

Таблица 8. Распределение респондентов по общему стажу работы

Общий стаж работы	Женщины	Мужчины	ВСЕГО	Структура
до 1 года	0	0	0	0%
1-5 лет	19	19	38	27%
6-10 лет	11	17	28	20%
11-15 лет	13	11	24	17%
16 и более лет	22	29	51	36%
ИТОГО	65	76	141	100%
Состав	46%	54%	100%	

Таблица 9. Распределение респондентов по стажу работы в Министерстве

Стаж работы в Министерстве	Женщины	Мужчины	ВСЕГО	Структура
до 1 года	4	4	8	6%
1-5 лет	26	28	54	38%
6-10 лет	14	22	36	26%
11-15 лет	12	10	22	16%
16 и более лет	9	12	21	15%
ИТОГО	65	76	141	100%
Состав	46%	54%	100%	

Оценка уровня удовлетворенности клиентов

Оценка уровня удовлетворенности внешних и внутренних клиентов сервисами Министерства осуществлялась согласно Перечню точке взаимодействия с клиентом, утвержденному приказом Министерства финансов Чеченской Республики от 29 января 2025 года № 21/1⁶, а именно:

- 1) По взаимодействию с внешним клиентом по вопросам:
 - а. рассмотрение обращений и запросов;
 - б. обеспечение доступа к информации о деятельности.
- 2) По взаимодействию с внутренним клиентом по вопросам:

⁶ <https://www.minfinchr.ru/storage/app/media/uploaded-files/%2021.1%20от%2029.01.2025%20О%20перечне%20точек%20взаимодействия%20.pdf>.

- а. административно-хозяйственной деятельности;
- б. информационно-технической деятельности;
- в. кадрового обеспечения.

Оценка уровня удовлетворенности внешнего клиента рассмотрением обращений и запросов

В отношении внешнего клиента по точке взаимодействия по вопросу рассмотрения обращений и запросов с учетом частоты (периодичности) таких обращений (запросов) и с возможностью изложения предложений, замечаний и отзывов предлагалась следующая повестка с вариантами ответов:

Таблица 10. Схема опроса по вопросу рассмотрения обращений и запросов

Формулировка вопроса/баллы	Варианты ответа				
	1	2	3	4	5
Срок рассмотрения обращения (запроса)	не доволен (не довольна)	скорее доволен (не довольна)	не затрудняюсь ответить	скорее доволен (довольна)	доволен (довольна)
Квалифицированность ответа (консультации)	не доволен (не довольна)	скорее доволен (не довольна)	не затрудняюсь ответить	скорее доволен (довольна)	доволен (довольна)
Понятность и доступность ответа (консультации)	не доволен (не довольна)	скорее доволен (не довольна)	не затрудняюсь ответить	скорее доволен (довольна)	доволен (довольна)
Удобство сервиса (подача обращения, запроса)	не доволен (не довольна)	скорее доволен (не довольна)	не затрудняюсь ответить	скорее доволен (довольна)	доволен (довольна)
Готовность рекомендовать знакомым запрос для получения компетентной информации	не готов(а)	скорее готов(а)	не затрудняюсь ответить	скорее готов(а)	готов(а)
Готовность рекомендовать знакомым обращение за консультацией к специалистам	не готов(а)	скорее готов(а)	не затрудняюсь ответить	скорее готов(а)	готов(а)
Предложения и отзывы	неудовлетворительно (по смыслу)	удовлетворительно (по смыслу)	хорошо (по смыслу)	отлично (по смыслу)	благодарно (превосходная степень)

Из 747 опрошенных внешних клиентов 255 (или 34 %) респондентов заявили, что никогда не обращались в Министерство (таблица 11), остальные 492

		доволе н (а)				
Срок рассмотрения обращения (запроса)	7	8	65	124	288	492
Уровень квалифицированности и ответа (консультации)	4	5	52	127	304	
Понятность и доступность ответа (консультации)	4	4	48	116	320	
Удобство сервиса (подача обращения, запроса)	5	6	50	120	311	
<i>Усредненное значение</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>54</i>	<i>122</i>	<i>306</i>	
<i>Доля от числа обратившихся</i>	<i>1%</i>	<i>1%</i>	<i>11%</i>	<i>25%</i>	<i>62%</i>	

При этом полную или относительную готовность рекомендовать знакомым обращение (запрос) в Министерство за компетентной информацией, в том числе за консультацией выразили 413 респондентов (84 %), относительную или полную неготовность выразили 24 респондента (5 %) и нейтральную позицию приняли 57 респондентов (11 %).

Таблица 13. Обобщенные результаты опроса о лояльности внешнего клиента

Готовность рекомендации	не готов(а)	скорее не готов(а)	затрудняюсь ответить	скорее готов(а)	готов(а)	ВСЕГО
Запрос получение компетентной информации	18	6	54	116	298	492
Обращение за консультацией к специалистам	11	11	59	108	303	
<i>Усредненное значение</i>	<i>15</i>	<i>9</i>	<i>57</i>	<i>112</i>	<i>301</i>	
<i>Доля от числа обратившихся</i>	<i>3%</i>	<i>2%</i>	<i>11%</i>	<i>23%</i>	<i>61%</i>	

Данные таблиц 12 и 13 показывают о достаточно высокой лояльности внешнего клиента к Министерству, высокому доверию к его сотрудникам и связанными с этим ожидания.

Вместе с тем среди превосходящего большинства положительных и благодарственных предложений и отзывов встречаются «сигнальные» предложения в виде так называемых «болей» в отдельных позициях, имеющих наибольшую ценность для целей настоящего анализа.

Так, в ходе обработки ответов респондентов, помимо просьб о повышении зарплаты учителям, встречались предложения и отзывы, касающиеся

непосредственно качества и доступности сервиса рассмотрения обращений и доступности информации, которые отдельно вынесены ниже (таблица 14).

Таблица 14. Выдержка (прямые цитаты) отдельных предложений и отзывов, содержащих сигналы (боли).

№	Респондент	Предложения	Отзывы
162	#1961411918	Ввести электронную запись на приём	Предложений и замечаний не имеется
280	#1961286737	быть доступными	клиентоориентированность
315	#1960923568	Просим принять меры по финансированию коммунальных услуг, не урезать на начало года коммунальные услуги по плану ФХД, в связи с этим госконтракты заключаются на малую сумму и в конце года перезаключить контракт и договор по комм. услугам очень проблематично. В связи с этим образуются долг в основном на газ и электроэнергию. Просим профинансировать на первый квартал средства на оплату имущественного, земельного, транспортного налога.	Создать электронную почту, куда можно отправить информацию по кредиторской задолженности и оперативного решения проблем по финансированию
323	#1960805634	Использовать искусственный интеллект	Нет
345	#1966960478	повысить квалификацию работников	
353	#1968668826	Компетентность работников	
363	#1960946041	Доступное разъяснение	Разъяснение
364	#1961297742	проведение регулярной аттестации штата	
368	#1966775798	Наладить систему	
414	#1961286496	Хотелось бы чтобы обучающие семинары проводили в рабочие дни, а не в выходные	
455	#1964282392	Инфляция растёт, а зарплата худеет	Нечего предложить
492	#1968725719	В принципе я довольна сотрудниками, может министерство должно быть как-то доступным, не знаю очень редко обращаюсь к ним	министерство итак отлично работает
543	#1964327236	Развивать уровень и работу министерства финансов	
566	#1960861507	Помогать	Помощь
587	#1961361031	создать онлайн сервис для обрушений прямых	
594	#1960908325	Усовершенствование услуг	Затрудняюсь
633	#1962111614	Ответ развернутый	Нет
653	#1966756377	Более тесное взаимодействие с гражданами при обращении из в систему обратной связи	
663	#1966766917	Более тесное взаимодействие с гражданами при обращении из в систему обратной связи	Тесное взаимодействия
717	#1966642577	Быть поотзывчивее	Нет предложений

Интегрированную оценку удовлетворенности внешнего клиента в точке взаимодействия по вопросу рассмотрения обращений и запросов – выведена по методу средневзвешенного балла по предложенной в таблице 10 схеме с учетом значимости (важности) того или иного вопроса, согласно нижеприведенному априорному распределению весов (таблица 15).

Таблица 15. Соответствие значимости вопросов весовым коэффициентам

Показатель	Вес, д.е
Частота обращения (запроса)	0,1
Срок рассмотрения обращения (запроса)	0,2
Квалифицированность ответа (консультации)	0,2
Понятность и доступность ответа (консультации)	0,2
Удобство сервиса (подача обращения, запроса)	0,2
Готовность клиента рекомендовать запрос для получения компетентной информации	0,05
Готовность клиента рекомендовать обращение за консультацией к специалистам	0,05

Общая интегрированная средневзвешенная оценка удовлетворенности внешнего клиента по вопросу рассмотрения Министерством обращений и запросов составляет **4,2753** из возможных 5 баллов, в том числе по категориям клиента, согласно таблице 16.

Таблица 16. Результаты итоговой оценки удовлетворенности внешнего клиента рассмотрением обращений и запросов

Респонденты	Число респондентов	Регулярность обращения	Срок рассмотрения	Квалифицированность ответа	Понятность ответа	Удобство сервиса	Рекомендация запроса	Рекомендация консультаций	Среднестатистическая оценка	Средневзвешенная оценка
Всего	492	2,7134	4,3780	4,4675	4,5122	4,4756	4,3618	4,3841	4,1847	4,2753
в том числе:										
ФЛ	297	2,6700	4,2660	4,3636	4,4411	4,3939	4,2626	4,2626	4,0943	4,1862
из них:										
мужчины	56	3,0536	4,4464	4,6250	4,6071	4,5357	4,5000	4,5179	4,3265	4,3991
женщины	241	2,5809	4,2241	4,3029	4,4025	4,3610	4,2075	4,2033	4,0403	4,1367
ЮЛ	195	2,7795	4,5487	4,6256	4,6205	4,6000	4,5128	4,5692	4,3223	4,4110
из них:										
коммерческие	14	3,4286	4,2143	4,4286	4,6429	4,4286	4,5000	4,3571	4,2857	4,3286
некоммерческие	181	2,7293	4,5746	4,6409	4,6188	4,6133	4,5138	4,5856	4,3252	4,4174

При расчетах уровня удовлетворенности внешнего клиента рассмотрением обращений и запросов выявлена следующая закономерность: лояльность в общем юридических лиц на 5,4 % выше по сравнению с физическими лицами,

лояльность некоммерческих организаций на 2,1 % выше коммерческих и лояльность мужчин на 6,3 % выше по сравнению с женщинами.

Достигнутый показатель, несомненно, хороший, но с учетом отдельных предложений и отзывов («болей») (таблица 14) сервис рассмотрения обращения и запросов подлежит определенной доработке (реинжинирингу).

Помимо декомпозиции респондентов: физических лиц по полу и юридических лиц по категории, в целях изучения влияния на результаты опроса других признаков, таких как возраст и образование для физических лиц и организационно-правовой формы и формы собственности для некоммерческих юридических лиц проведен аналогичный анализ с выведением результатов в табличной форме.

Таблица 17. Результаты декомпозиции респондентов по возрасту

Возраст ФЛ	Число респондентов	Регулярность обращения	Срок рассмотрения	Квалификация ответа	Понятность ответа	Удобство сервиса	Рекомендация запроса	Рекомендация консультации	Среднестатистическая оценка	Средневзвешенная оценка
До 21 года	29	2,7586	4,1379	4,3103	4,4483	4,4483	3,9655	4,0690	3,1429	3,2000
21-45 лет	183	2,6885	4,2459	4,3224	4,4044	4,3552	4,2350	4,2459	4,0710	4,1585
45-65 лет	78	2,5641	4,3077	4,4359	4,4872	4,4231	4,3974	4,3333	4,1355	4,2237
Более 65 лет	7	3,0000	4,8571	4,8571	4,8571	4,8571	4,7143	4,7143	4,5510	4,6571
ИТОГО	297	2,6700	4,2660	4,3636	4,4411	4,3939	4,2626	4,2626	4,0943	4,1862

Таблица 18. Результаты декомпозиции респондентов по уровню образования

Образование ФЛ	Число респондентов	Регулярность обращения	Срок рассмотрения	Квалификация ответа	Понятность ответа	Удобство сервиса	Рекомендация запроса	Рекомендация консультации	Среднестатистическая оценка	Средневзвешенная оценка
Общее среднее	20	2,6500	4,2500	4,3500	4,3500	4,4500	4,2500	4,0500	4,0500	4,1600
Среднее профессиональное	58	2,5517	4,1552	4,2586	4,5000	4,3966	4,2241	4,1034	4,0271	4,1336
Неоконченное высшее	16	2,8125	3,9375	4,0000	3,9375	3,9375	3,4375	3,8750	3,7054	3,8094
Высшее	189	2,6720	4,3228	4,4180	4,4815	4,4286	4,3492	4,3704	4,1489	4,2333
Высшее и дополнительное	14	3,0000	4,3571	4,5000	4,3571	4,3571	4,2143	4,2143	4,1429	4,2357
ИТОГО	297	2,6700	4,2660	4,3636	4,4411	4,3939	4,2626	4,2626	4,0943	4,1862

Как видно из таблиц 17 и 18 возраст и образование оказывают существенное влияние на уровень лояльности внешнего клиента: с возрастом и повышением уровня образования средневзвешенная оценка рассмотрения обращений и запросов повышается. Исключение составляет группа с «неоконченным высшим образованием», которую до выяснения причин отклонения следует исключить, перераспределив по группам с тем или иным законченным образованием.

Зависимость значения средневзвешенной оценки от выбранных признаков юридических лиц установлена внутри группы «некоммерческие юридические лица».

Таблица 19. Результаты декомпозиции респондентов по организационно-правовой форме юридических лиц

Организационно-правовая форма ЮЛ	Число респондентов	Регулярность обращения	Срок рассмотрения	Квалификационная оценка ответа	Понятность ответа	Удобство сервиса	Рекомендация запроса	Рекомендация консультаций	Среднестатистическая оценка	Средневзвешенная оценка
орган власти	8	2,0000	4,8750	4,8750	4,8750	4,7500	4,7500	4,8750	4,4286	4,5563
бюджетное учреждение	134	2,6045	4,6045	4,6716	4,6418	4,6866	4,5896	4,6343	4,3475	4,4425
казенное учреждение	31	3,3871	4,2581	4,3871	4,3548	4,1613	4,0000	4,2258	4,1106	4,1823
автономное учреждение	8	3,0000	5,0000	4,8750	5,0000	5,0000	5,0000	4,8750	4,6786	4,7688
ИТОГО	181	2,7293	4,5746	4,6409	4,6188	4,6133	4,5138	4,5856	4,3252	4,4174

Таблица 20. Результаты декомпозиции респондентов по форме собственности юридических лиц

Форма собственности	Число респондентов	Регулярность обращения	Срок рассмотрения	Квалификационная оценка ответа	Понятность ответа	Удобство сервиса	Рекомендация запроса	Рекомендация консультаций	Среднестатистическая оценка	Средневзвешенная оценка
Муниципальная	51	2,7451	4,5294	4,6667	4,6078	4,6863	4,6667	4,6863	4,3697	4,4402
Республиканская	126	2,7381	4,5952	4,6349	4,6270	4,5873	4,4524	4,5556	4,3129	4,4131
федеральная	4	2,2500	4,5000	4,5000	4,5000	4,5000	4,5000	4,2500	4,1429	4,2625
ИТОГО	181	2,7293	4,5746	4,6409	4,6188	4,6133	4,5138	4,5856	4,3252	4,4174

В таблицах 19 и 20 не прослеживается устойчивая закономерность зависимости средневзвешенной оценки как от организационно-правовой формы,

так и от формы собственности юридических лиц выше или ниже допустимых среднестатистических значений; дополнительно влияние результатов опроса от этих признаков будет изучена по их корреляции в рамках сегментации внешнего клиента.

По итоговым среднестатистическим результатам оценки удовлетворенности внешнего клиента рассмотрением Министерством обращений и запросов, приведенных в таблице 16, видно, что наиболее низкую оценку получила активность (частота и регулярность обращений) клиента (2,7134 балла из возможных 5,0000), далее в порядке возрастания идут срок рассмотрения обращения (4,3780 балла), квалифицированность (обоснованность) ответа (4,4675 балла), удобство сервиса обращений (4,4756 балла) и понятность ответа (4,5122 балла). Уровень лояльности (готовности рекомендовать обращение в Министерство знакомым) как следствие удовлетворенности клиента повысится при улучшении сервиса обращений в целом.

Таким образом, по вышеприведенным результатам оценки удовлетворенности с учетом отдельных предложений и отзывов клиентов, приведенных в таблице 14, для улучшения сервиса рассмотрения обращений и запросов необходимо:

1. Внедрить на официальном сайте Министерства платформу онлайн-обращения с обратной связью и с возможностью оценки качества обслуживания в онлайн режиме.
2. Максимально сократить срок рассмотрения обращений и запросов.
3. Максимально сократить канцелярит из ответов на обращения, а также из обиходно-делового стиля Министерства.

Оценка уровня удовлетворенности внешнего клиента обеспечением доступа к информации о деятельности Министерства

В отношении внешнего клиента по точке взаимодействия по вопросу обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства предлагалась следящая повестка с возможностью выбора нескольких вариантов ответа (по количеству вариантов) и изложения предложений, замечаний и отзывов:

Таблица 21. Схема опроса по вопросу доступ к информации о деятельности Министерства

№ пп	Источники получения информации	Интересуемые темы
1	на официальном сайте министерства	вакансии
2	в социальных сетях	межбюджетные отношения
3	в новостных лентах	бюджетная классификация
4	в системе электронного документооборота	исполнение бюджета
5	при личном посещении министерства	результаты проверок
6	в автоматизированных системах	методические рекомендации

Из 747 опрошенных внешних клиентов 182 (24 %) респондентов заявили, что никогда не интересовались информацией о деятельности Министерства (таблица 22).

Таблица 22. Оценка заинтересованности в информации о деятельности Министерства

Респонденты	никогда	нерегулярно по мере необходимости	не реже одного раза в год	не реже одного раза в квартал	не реже одного раза в месяц	ВСЕГО
Физические лица	169	229	58	30	45	531
<i>в том числе:</i>						
мужчины	28	25	12	10	12	87
женщины	141	204	46	20	33	444
Юридические лица	13	124	15	25	39	216
<i>в том числе:</i>						
некоммерческие	11	118	14	23	35	201
коммерческие	2	6	1	2	4	15
ИТОГО	182	353	73	55	84	747
<i>Структура</i>	<i>24%</i>	<i>47%</i>	<i>10%</i>	<i>7%</i>	<i>11%</i>	<i>100%</i>

Таким образом, больше всего внешний клиент (47 %) пользуется информацией о деятельности Министерства нерегулярно по мере такой необходимости, менее ежемесячно и ежегодно (11 % и 10 %, соответственно) и еще меньше – ежеквартально (7 %).

Из 565 респондентов, заинтересовавшихся деятельностью Министерства, в качестве источников такой информации предпочли официальный сайт Министерства и каналы в социальных сетях (по 31 %), затем в порядке убывания идут личное посещение (20 %) и остальные источники, согласно таблице 23.

Таблица 23. Использование источников информации о деятельности Министерства.

Источник информации	Число заинтересовавшихся респондентов	Доля от заинтересовавшихся респондентов
Официальный сайт Министерства	177	31%
Социальные сети	177	31%
Новостные ленты	89	16%
Система электронного документооборота	97	17%

⁷ При дополнительном опросе части респондентов выявлено, что под «иным» подразумевалась телефонная связь.

Личное посещение Министерства	115	20%
Автоматизированные информационные системы	57	10%
Иное (по телефону)	74	13%

При этом сравнительно больший интерес респонденты проявляли в том числе к вопросам исполнения бюджета (34%) и иным темам (сводки, оповещения, информационные сообщения и т.п.), дальше в порядке убывания идут методические рекомендации (27 %) и иные вопросы, согласно таблице 24.

Таблица 24. Использование информации о деятельности Министерства.

Темы	Число заинтересовавшихся респондентов	Доля от заинтересовавшихся респондентов
Вакансии	46	8%
Межбюджетные отношения	18	3%
Бюджетная классификация	120	21%
Исполнение бюджета	193	34%
Результаты проверок	67	12%
Методические рекомендации	152	27%
Иное	196	35%

При анализе востребованности информации о деятельности Министерства игнорированы нелогичные ответы, например, темы, которые не размещаются на выбранных респондентами источниках. С учетом такой выборки обобщенный результат выглядит следующим образом (таблица 25).

Таблица 25. Обобщенные результаты анализа востребованности информации о деятельности Министерства

Декомпозиция	1	2	3	4	5 и более
по числу использованных источников	358	95	77	24	11
по числу заинтересовавших тем	387	88	46	20	24
<i>Усредненное число</i>	<i>373</i>	<i>92</i>	<i>62</i>	<i>22</i>	<i>18</i>
Доля от заинтересовавшихся респондентов	66%	16%	11%	4%	3%

Итак, как видно из таблицы 25, центр массы сильно смещен влево в крайне минимальное положение, что говорит о необходимости выправления и раскручивания как каналов информации, так и ее содержания.

Данное предположение подтверждается также отдельными предложениями и отзывами о доступности информации.

Общая интегрированная средневзвешенная оценка удовлетворенности внешнего клиента по вопросу доступности информации о деятельности

Министерства составляет **2,0535** из возможных 5,0000 баллов, в том числе по категориям клиента, согласно таблице 26.

Таблица 26. Результаты итоговой оценки удовлетворенности внешнего клиента доступом информации о деятельности Министерства

Респонденты	Число респондентов	Частота информации	Источник и информации	Темы	Среднестатистическая оценка	Средневзвешенная оценка
Всего	492	2,7561	1,7236	1,6809	4,1847	2,0535
в том числе:						
ФЛ	297	2,6768	1,6768	1,6128	4,1862	1,8512
из них:						
мужчины	56	3,0357	2,6250	2,5893	4,3991	2,6929
женщины	241	2,5934	1,4564	1,3859	4,1367	1,6556
ЮЛ	195	2,8769	1,7949	1,7846	4,4110	2,0072
из них:						
коммерческие	14	3,1429	1,7857	1,6429	4,3286	2,0000
некоммерческие	181	2,8564	1,7956	1,7956	4,4174	2,0077

Здесь, как и в первом случае, лидируют юридические лица с превышением над физическими на 8,4 %, что естественно, поскольку юридические лица, и особенно некоммерческие больше пользуются информацией о бюджетной системе и бюджетных процессах, а внутри физических лиц – мужчины с превышением на 62,7 % над женщинами.

Как видно из таблицы 26, итоговая оценка остается ниже среднего значения, что говорит о необходимости принятия мер по улучшению (глубокому реинжинирингу) данного сервиса. Для этого, в первую очередь, необходимо:

1. Разработать фирменный стиль официального сайта Министерства для создания узнаваемого образа Министерства с цветовым разделением вкладок и выведением актуальной и (или) релевантной информации в триггерные слои сайта, а также с возможностью оценки качества и удобства сайта в онлайн-режиме.
2. Расширить контент вещания информации о деятельности Министерства путем как создания новых каналов в социальных сетях, регулярных публикаций в средствах массовой информации, так и расширения тематики вещания.

Оценка уровня удовлетворенности внутреннего клиента

В отношении внутреннего клиента в качестве точек взаимодействия определены следующие вопросы по вариантам ответов и с возможностью изложения предложений, замечаний и отзывов:

- а. довольствие транспортным обслуживанием;
- б. довольствие обеспечением канцелярскими и расходными материалами;

- в. довольствие обеспечением сопровождения информационных систем;
- г. соответствие уровня заработной платы рабочей нагрузке;
- д. справедливость условий аттестации работников;
- е. оценка мер по предупреждению коррупции в Министерстве.

Таблица 27. Схема опроса внутреннего клиента по вопросу административно-хозяйственного обеспечения

Формулировка вопроса/баллы	Варианты ответа				
	1	2	3	4	5
Транспортное обслуживание	не доволен (не довольна)	скорее доволен (не довольна)	не затрудняюсь ответить	скорее доволен (довольна)	доволен (довольна)
Техническое оснащение рабочих мест	не доволен (не довольна)	скорее доволен (не довольна)	не затрудняюсь ответить	скорее доволен (довольна)	доволен (довольна)
Обеспечение канцелярскими и расходными материалами	не доволен (не довольна)	скорее доволен (не довольна)	не затрудняюсь ответить	скорее доволен (довольна)	доволен (довольна)
Обеспечение сопровождения информационных систем	не доволен (не довольна)	скорее доволен (не довольна)	не затрудняюсь ответить	скорее доволен (довольна)	доволен (довольна)
Предложения и замечания по административно-хозяйственному обеспечению	Неудовлетворительно (по смыслу)	Удовлетворительно (по смыслу)	Хорошо (по смыслу)	Отлично (по смыслу)	Благодарность (превосходная степень)

Таблица 28. Схема опроса внутреннего клиента по кадровым вопросам

Формулировка вопроса/баллы	Варианты ответа			
	1	2	3	4
Форма подачи заявления об отпуске	в бумажном виде непосредственно в отдел	по электронной почте	через систему электронного документооборота	через приложение 1С: Кабинет сотрудника
Соответствие уровня заработной платы рабочей нагрузке	зарплата ниже нагрузки	хотелось бы больше денежных поощрений	затрудняюсь ответить	соответствует
Справедливость условий аттестации	занижена значимость компетенции/стажа работы	не учитывается общественная активность/учитывается	затрудняюсь ответить	условия справедливы

		только компетенция		
Оценка мер по предупреждению коррупции	отрицательно	имеются недостатки	затрудняюсь ответить	положительно
Предложения и отзывы по кадровой работе	Неудовлетворительно (по смыслу)	Удовлетворительно (по смыслу)	Хорошо (по смыслу)	Отлично (по смыслу)

Общая интегрированная средневзвешенная оценка удовлетворенности внутреннего клиента по вопросу административно-хозяйственного обеспечения составляет **4,1152** из возможных 5,000 баллов, в том числе по категориям клиента, согласно таблице 29.

Таблица 29. Результаты опроса внутреннего клиента по вопросу административно-хозяйственного обеспечения

Вопросы	Женщины	Мужчины	ВСЕГО
Транспортное обслуживание	3,5846	3,4474	3,5106
Техническое оснащение рабочих мест	4,4308	4,2632	4,3404
Обеспечение канцелярскими и расходными материалами	4,0462	4,4868	4,2837
Обеспечение сопровождения информационных систем	4,1077	4,5132	4,3262
Среднестатистическая оценка	4,0423	4,1776	4,1152

Как видно из таблицы, лояльность мужского контингента на 3,3 % выше женского.

Общий результат опроса, несомненно, хорош, однако требуют доизучения причин недостижения приближенного к максимуму показателя.

В целях изучения влияния всех признаков сегментации на оценку удовлетворенности результаты опроса ниже декомпозированы по возрасту, стажу работы и категории должностей государственной гражданской службы.

Таблица 30. Распределение результатов опроса внутреннего клиента по вопросу административно-хозяйственного обеспечения по возрастным категориям

Вопросы/Возраст	до 25 лет	26-35 лет	36-45 лет	46-55 лет	старше 56 лет	ВСЕГО
Транспортное обслуживание	3,6923	3,5238	3,2821	3,8125	3,2667	3,5106
Техническое оснащение рабочих мест	4,3846	4,1429	4,3846	4,5625	4,2667	4,3404
Обеспечение канцелярскими и расходными материалами	4,0000	4,1190	4,2051	4,6250	4,4667	4,2837
Обеспечение сопровождения информационных систем	4,4615	4,4048	4,1026	4,3750	4,4667	4,3262
Среднестатистическая оценка	4,1346	4,0476	3,9936	4,3438	4,1167	4,1152

Таблица 31. Распределение результатов опроса внутреннего клиента по вопросу административно-хозяйственного обеспечения по категориям должностей госслужбы

Вопросы/Категория должностей	обеспечивающие специалисты	специалисты	руководители	помощники, советники	высшие руководители	ВСЕ ГО
Транспортное обслуживание	3,0000	3,4911	3,6316	3,6667	4,0000	3,5106
Техническое оснащение рабочих мест	5,0000	4,2679	4,4737	4,6667	5,0000	4,3404
Обеспечение канцелярскими и расходными материалами	5,0000	4,1696	4,6316	4,6667	5,0000	4,2837
Обеспечение сопровождения информационных систем	5,0000	4,2500	4,4737	4,6667	5,0000	4,3262
Среднестатистическая оценка	4,5000	4,0446	4,3026	4,4167	4,7500	4,1152

Таблица 32. Распределение результатов опроса внутреннего клиента по вопросу административно-хозяйственного обеспечения по стажу работы

Вопросы/Стаж работы (общий/в МФ ЧР)	до 1 года	1-5 лет	6-10 лет	11-15 лет	более 16 лет	ВСЕГО
Транспортное обслуживание		3,5526	3,5714	3,3636	3,5094	3,5106
	4,0000	3,6296	3,3056	3,5455	3,3333	
Техническое оснащение рабочих мест		4,2105	4,1786	4,5000	4,4528	4,3404
	4,6250	4,2963	4,2778	4,3182	4,4762	
Обеспечение канцелярскими и расходными материалами		4,0263	4,1429	4,4545	4,4717	4,2837
	4,6250	4,0741	4,3333	4,6364	4,2381	
Обеспечение сопровождения информационных систем		4,2895	4,3929	4,3182	4,3208	4,3262
	4,5000	4,3889	4,3889	4,3182	4,0000	
Среднестатистическая оценка		4,0197	4,0714	4,1591	4,1887	4,1152
	4,4375	4,0972	4,0764	4,2045	4,0119	

В целом, по результатам распределения результатов опроса по всем признакам сегментации внутреннего клиента (таблицы 30 – 32) видно, что с возрастом, по мере накопления стажа работы как общего, так и в Министерстве, и особенно с повышением в должности удовлетворенность работника повышается. Исключение составляют молодые, вновь поступившие работники, что связано, в первую очередь, с ожиданиями.

В связи с тем, что по значимости вопросов априорно были присвоены равные веса, поэтому средневзвешенная оценка количественно соответствует среднестатистической).

Общая интегрированная средневзвешенная оценка удовлетворенности внутреннего клиента по кадровым вопросам составляет **2,9369** из возможных 4,000 баллов, в том числе по категориям клиента, согласно таблице 33.

В отличие от первого случая здесь считается средневзвешенная оценка с учетом того, что значимость формы подачи заявления на отпуск для работника не столь существенно, ему присваивается весовой коэффициент 0,1, остальным – равномерно по 0,3.

Таблица 33. Распределение результатов опроса внутреннего клиента по кадровым вопросам по полу

Вопросы/Пол	Женщины	Мужчины	ВСЕГО
Форма подачи заявления об отпуске	1,1846	1,0921	1,1348
Соответствие уровня зарплаты рабочей нагрузке	2,3385	2,0526	2,1844
Справедливость условий аттестации работников	3,5385	3,4342	3,4823
Оценка мер по предупреждению коррупции	3,7846	3,7105	3,7447
Среднестатистическая оценка	2,7115	2,5724	2,6365
Средневзвешенная оценка	3,0169	2,8684	2,9369

В вопросе лояльности внутреннего клиента по кадровым вопросам мужчины уступают женщинам почти на 5 %.

Результаты детализации результатов по признакам сегментации приведены ниже, в таблицах 34 – 36.

Таблица 34. Результаты распределения результатов опроса внутреннего клиента по кадровым вопросам по возрастным категориям

Вопрос/Возраст	до 25 лет	26-35 лет	36-45 лет	46-55 лет	старше 56 лет	ВСЕГО
Форма подачи заявления об отпуске	1,1538	1,1667	1,0769	1,1563	1,1333	1,1348
Соответствие уровня зарплаты рабочей нагрузке	2,6923	2,1190	2,3077	1,9688	2,0667	2,1844
Справедливость условий аттестации работников	3,4615	3,4524	3,2821	3,7500	3,5333	3,4823
Оценка мер по предупреждению коррупции	3,8462	3,8095	3,5641	3,8438	3,7333	3,7447
Среднестатистическая оценка	2,7885	2,6369	2,5577	2,6797	2,6167	2,6365
Средневзвешенная оценка	3,1154	2,9310	2,8538	2,9844	2,9133	2,9369

Как и в случае с результатами опроса по вопросам административно-хозяйственного обеспечения (таблица 30) в вопросе удовлетворенности кадровыми процессами в возрасте 36 – 45 лет наблюдается спад мотивации («разочарование»), что подлежит дополнительному исследованию причин.

Таблица 35. Результаты распределения результатов опроса внутреннего клиента по кадровым вопросам по категориям должностей госслужбы

Вопросы/Категории должностей	обеспечивающие специалисты	специалисты	руководители	помощники, советники	высшие руководители	ВСЕ ГО
Форма подачи заявления об отпуске	1,0000	1,1339	1,2105	1,0000	1,0000	1,1348
Соответствие уровня зарплаты рабочей нагрузке	2,7500	2,1786	1,8947	3,0000	2,6667	2,1844
Справедливость условий аттестации работников	3,2500	3,4732	3,5263	3,3333	4,0000	3,4823
Оценка мер по предупреждению коррупции	4,0000	3,7321	3,7895	3,3333	4,0000	3,7447
Среднестатистическая оценка	2,7500	2,6295	2,6053	2,6667	2,9167	2,6365
Средневзвешенная оценка	3,1000	2,9286	2,8842	3,0000	3,3000	2,9369

Как видно из таблицы 35, наименее мотивированную группу при таком распределении составляют руководители среднего звена, в частности в вопросе соответствия уровня заработной платы рабочей нагрузке.

Таблица 36. Результаты распределения результатов опроса внутреннего клиента по кадровым вопросам по стажу работы

Вопросы/Стаж работы (общий/в МФ ЧР)	до года	1-5 лет	6-10 лет	11-15 лет	более 16 лет	ВСЕГО
Форма подачи заявления об отпуске		1,2105	1,1071	1,2273	1,0566	1,1348
	1,0000	1,2037	1,1944	1,0455	1,0000	
Соответствие уровня зарплаты рабочей нагрузке		2,4211	2,1429	1,9091	2,1509	2,1844
	2,3750	2,4074	1,9722	2,0909	2,0000	
Справедливость условий аттестации работников		3,5263	3,2857	3,4091	3,5849	3,4823
	3,5000	3,5370	3,3333	3,6364	3,4286	
Оценка мер по предупреждению коррупции		3,7368	3,7143	3,6364	3,8113	3,7447
	3,7500	3,7407	3,8611	3,6364	3,6667	
Среднестатистическая оценка		2,7237	2,5625	2,5455	2,6509	2,6366
	2,6563	2,7222	2,5903	2,6023	2,5238	
Средневзвешенная оценка		3,0263	2,8536	2,8091	2,9698	2,9369
	0,0000	3,0259	2,8694	2,9136	2,8286	

По такому распределению, наиболее мотивированы молодые и вновь поступившие, что вызвано их ожиданиями, наиболее разочарованы сотрудники

со стажем от 6 до 15 лет, а особенно руководители среднего звена, что вызвано нерациональным распределением нагрузки на сотрудников.

Выводы

По результатам оценки удовлетворенности клиентов отдельными вопросами деятельности Министерства в целях совершенствования сервисов в рамках внедрения Стандарта клиентоцентричности целесообразно:

1. Внести изменения в Инструкцию «О порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве финансов Чеченской Республики», утвержденный приказом Министерства финансов Чеченской Республики от 26 ноября 2007 года №144-п, предусматривающие возможность обращения в том числе в онлайн режиме и сокращение срока его рассмотрения, в том числе путем внедрения CRM-системы. Назначить должностных лиц Министерства, ответственных за рассмотрение обращений по соответствующим темам.

2. Модернизировать официальный сайт Министерства с удобной с точки зрения клиента цветовой схемой и триггерным слоем. Разработать фирменный стиль официального сайта Министерства, соответствующий стилю оформления внутреннего пространства и документов Министерства.

3. Разработать инструкцию по обиходно-деловому стилю Министерства, исключающего из общения с клиентами канцеляризм, плеоназмы и другие лишние словообороты.

4. Разработать план расширения контента, направленный на максимальное расширение охвата и вовлеченности контента, путем использования различных каналов цифрового маркетинга: социальные сети, e-mail и социальная реклама, с возможностью его синдикации.

5. Внести в Методику проведения аттестации работников Министерства положения, предусматривающие введение многоуровневой аттестации с бальной (рейтинговой) системой оценки, включающие теоретические (тестирование) и практические (ситуационные кейсы, собеседования) стадии.

6. Оптимизировать организационную модель Министерства в сторону равномерного распределения рабочей нагрузки по структурным подразделениям и между сотрудниками по категориям должностей госслужбы путем разработки регламента работы Министерства, включающего все процессы с определением их обоснования, ответственных лиц и сроков осуществления, а также применения соответствующих IT-решений.

Сегментация клиентов

В основу сегментации как внешнего, так и внутреннего клиента заложено два принципа: релевантность того или иного признака сегментации и его корреляция с результатами оценки по тому или иному вопросу.

Релевантность признаков внешнего клиента приведена в таблицах 3 – 5, внутренних клиентов – в таблицах 6 – 9.

Хотя в практике отсутствуют строго заданные критерии релевантности, в целях снижения значительной диспропорции по тем или иным категориям для сегментации клиентов целесообразно перегруппировать их по более равномерным интервалам со смещением максимальных и минимальных пределов, в связи с чем будет произведена корректировка признаков путем смещения интервалов в большую или меньшую сторону с учетом их релевантности и степени корреляции с результатами оценки их удовлетворенности предложенными сервисами.

Учитывая, что как физические, так и юридические лица, согласно пункту 1.2 Порядка сбора и анализа обратной связи, по определению являются внешними клиентами Министерства, такая декомпозиция в рамках сегментации оставляется базовой.

В этой связи определение зависимости результатов оценки от признаков внешних клиентов проведем методом регрессионного анализа из стандартного пакета анализа данных в MS Excel для физических и юридических лиц отдельно.

При этом для определения тесноты связи (степени зависимости) показателей от признаков используем принятую шкалу.

Связь	Очень слабая	Слабая	Средняя	Сильная	Очень сильная
Значение коэффициента регрессии (R)	$R < 0,19$	$0,2 < R < 0,29$	$0,3 < R < 0,49$	$0,5 < R < 0,69$	$0,7 < R$

Таблица 37. Теснота связи результатов оценки от признаков внешних клиентов - физических лиц

Регрессионная статистика	Пол	Возраст	Образование
Множественный R	0,4995	0,2491	0,2167
R-квадрат	0,2495	0,0621	0,0470
Нормированный R-квадрат	0,2233	0,0293	0,0136
Стандартная ошибка	0,3453	0,6316	1,0571
Наблюдения	297	297	297
Теснота связи	Средняя	Слабая	Слабая

Таблица 38. Теснота связи результатов оценки от признаков внешних клиентов - юридических лиц

Регрессионная статистика	Вид ЮЛ	ОПФ	Форма собственности
Множественный R	0,2566	0,2822	0,3268
R-квадрат	0,0658	0,0796	0,1068
Нормированный R-квадрат	0,0151	0,0255	0,0542
Стандартная ошибка	0,2569	0,5822	0,4742

Наблюдения	195	181	181
Теснота связи	Слабая	Слабая	Слабая

Как видим из таблиц 37 и 38 связь признаков с результатами оценки как для физических, так и для юридических лиц сравнительно слабая, в связи с чем при сегментации клиентов – физических лиц следует изменить дифференциацию и провести перегруппировку признаков; сегментацию юридических лиц опустим, поскольку юридическое лицо само не может обращаться, принимать решение или выносить суждение, а от имени юридического лица всегда выступает всегда человек – физическое лицо. Юридическое лицо будет упоминаться как организация при заполнении формы обращения физическим лицом.

Связь между признаками внутреннего клиента и результатами оценки его удовлетворенности выявлена аналогичным образом.

Таблица 39. Теснота связи результатов оценки от признаков внутреннего клиента

<i>Регрессионная статистика</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Категория должности</i>	<i>Общий стаж</i>	<i>Стаж в МФ ЧР</i>
Множественный R	0,4077	0,2621	0,1503	0,2631	0,2584
R-квадрат	0,1662	0,0687	0,0226	0,0692	0,0668
Нормированный R-квадрат	0,1153	0,0118	-0,0371	0,0124	0,0098
Стандартная ошибка	0,4702	1,1371	0,6439	1,2269	1,1569
Наблюдения	140	140	140	140	140
Теснота связи	Слабая	Слабая	Очень слабая	Слабая	Слабая

Таким образом, поскольку теснота связи признаков и результатов оценки слабая, для сегментации внутреннего клиента необходимо изменить критерии декомпозиции.

Результаты сегментации внешних и внутренних клиентов приведены в приложении.

Заместитель
министра финансов
Чеченской Республики



Х.А. Олсункаев

О Т Ч Е Т

о сегментации клиентов Министерства финансов Чеченской Республики

Идентификатор процесса	Название функции, сервиса	Признак	Значение признака	Мотивация
ID 1.1	Размещение информации о деятельности Министерства финансов Чеченской Республики	Вид службы	федеральная; государственная (республиканская, областная, краевая); муниципальная; военная; иная (указывается)	Физические и юридические лица: 1) получение методической и справочной информации; 2) получение информации о параметрах и ходе исполнения бюджета; 3) получение информации об изменениях в бюджетной классификации; 4) получение новостей, информации об общественной жизни; 5) участие в публичных обсуждениях; 6) получение информации о вакансиях и кадровой политике; 7) получение информации о кассовом исполнении бюджетов региональных проектов и государственных программ
		Категория должностей	высший руководитель; руководитель среднего звена; помощник (советник); специалист; обеспечивающий специалист, иное (указывается)	
		Группа должностей	высшая; главная; ведущая; старшая; младшая	
		Пол	женский; мужской	
		Возраст	до 21 года, 21-30 лет; 30-40 лет; 40-50 лет; 50- 60 лет, свыше 60 лет	
		Стаж общий	менее 1 года; 1-5 лет; 5-10 лет; 10-15 лет; более 15-20 лет; 20-25 лет; свыше 25 лет	
		Стаж в организации	менее 1 года; 1-5 лет; 5-10 лет; 10-15 лет; более 15-20 лет; 20-25 лет; свыше 25 лет	
		Образование	высшее – послевузовское; высшее – магистратура; высшее – специалитет; высшее – бакалавриат; среднее профессиональное; общее среднее	
		Каналы связи на работе	СЭД; корпоративная почта; мессенджеры, наручным	
ID 2.1	Рассмотрение и подготовка ответа (при	Вид службы	федеральная; государственная (республиканская, областная,	Физические и юридические лица: 1) получение информации;

	необходимости) обращение на		краевая); муниципальная; военная; иная (указывается)	2) получение консультации; 3) получение информации о ходе рассмотрения заявления, обращения, запроса, документов; 4) получение результата, ответа, разъяснения; 5) предоставление обратной связи; 6) получение результата рассмотрения обратной связи
Категория должностей	высший руководитель; руководитель среднего звена; помощник (советник); специалист; обеспечивающий специалист, иное (указывается)			
Группа должностей	высшая; главная; ведущая; старшая; младшая			
Пол	женский; мужской			
Возраст	до 21 года, 21-30 лет; 30-40 лет; 40-50 лет; 50- 60 лет, свыше 60 лет			
Стаж общий	менее 1 года; 1-5 лет; 5-10 лет; 10-15 лет; более 15-20 лет; 20-25 лет; свыше 25 лет			
Стаж организации в	менее 1 года; 1-5 лет; 5-10 лет; 10-15 лет; более 15-20 лет; 20-25 лет; свыше 25 лет			
Образование	высшее – послевузовское; высшее – магистратура; высшее – специалитет; высшее – бакалавриат; среднее профессиональное; общее среднее			
Каналы связи на работе	СЭД; корпоративная почта; мессенджеры, наручным			
ID 3.1	Взаимодействие с внутренним клиентом	Категория должностей	высший руководитель; руководитель среднего звена; помощник (советник); специалист; обеспечивающий специалист, иное (указывается)	Физические лица: 1) надлежащее транспортное обеспечение (для соответствующей группы должностей); 2) надлежащее техническое обеспечение рабочих мест; 3) надлежащее обеспечение канцелярскими
Группа должностей	высшая; главная; ведущая; старшая; младшая			
Пол	женский; мужской			
Возраст	до 21 года, 21-30 лет; 30-40 лет; 40-50 лет; 50- 60 лет, свыше 60 лет			

		Стаж общий	менее 1 года; 1-5 лет; 5-10 лет; 10-15 лет; более 15-20 лет; 20-25 лет; свыше 25 лет	принадлежностями и расходными материалами; 4) своевременное предоставление очередного, дополнительного или иного отпуска; 5) надлежащее денежное содержание; 6) защита трудовых и личных прав
		Стаж в организации	менее 1 года; 1-5 лет; 5-10 лет; 10-15 лет; более 15-20 лет; 20-25 лет; свыше 25 лет	
		Образование	высшее – послевузовское; высшее – магистратура; высшее – специалитет; высшее – бакалавриат; среднее профессиональное; общее среднее	
		Каналы связи на работе	СЭД; корпоративная почта; мессенджеры, наручным	