



**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ФИНАНСИЙН МИНИСТЕРСТВО**

ПРИКАЗ

от 29 марта 2024

№ 109

г. Грозный

**Об утверждении Порядка сбора и
анализа обратной связи
(от внутренних и внешних клиентов)
Министерства финансов Чеченской Республики**

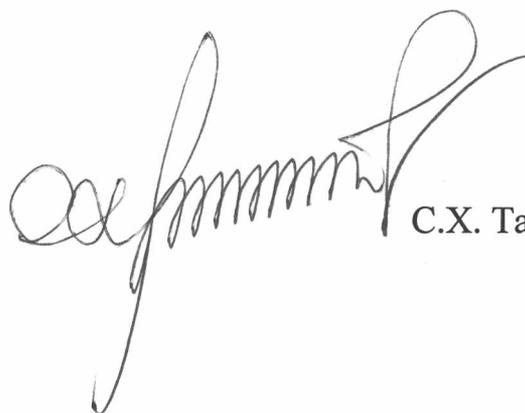
В целях реализации пункта 1.7 Плана мероприятий («Дорожной карты») по внедрению клиентоцентричности в Министерстве финансов Чеченской Республики, утвержденного приказом Министерства финансов Чеченской Республики от 30 октября 2023 года № 426/1, приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Министерства финансов Чеченской Республики.

2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра финансов Чеченской Республики Олсункаева Х.А.

3. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте Министерства финансов Чеченской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Заместитель Председателя
Правительства Чеченской
Республики – министр финансов
Чеченской Республики



С.Х. Тагаев

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства
финансов Чеченской Республики

от 29.03.2024 № 109

ПОРЯДОК
сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов)
Министерства финансов Чеченской Республики

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Министерства финансов Чеченской Республики (далее – Порядок, Министерство) разработан в соответствии с распоряжением Правительства Чеченской Республики от 27 октября 2023 года № 313-р «Об утверждении Плана мероприятий («Дорожной картой») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Чеченской Республике», с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Министерства (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом использования сервисов.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Министерства, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики;

мера государственной поддержки – мероприятия, направленные на поддержку населения, юридических лиц и развитие российской экономики;

клиент (внутренний клиент и внешний клиент) – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей;

внешний клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с Министерством самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент (сотрудник) – государственный служащий или работник Министерства;

онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации;

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;

система обратной связи – совокупность инструментов по получению отзывов от клиентов в процессе внедрения клиентоцентричного подхода в деятельность органов исполнительной власти Чеченской Республики.

2. Система внешней обратной связи

2.1. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам осуществления государственных функций и использования сервисов в целях повышения уровня клиентоцентричности.

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

направления обращения через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – портал «Госуслуги»);

участия в опросах, размещенных на официальных страницах Министерства в социальных сетях.

Для сбора обратной связи от пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с Министерством как непосредственно, так и через участие в мероприятиях, организованных подведомственными учреждениями, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы.

3. Система внутренней обратной связи

3.1. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности ведомства.

3.2. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников Министерства в устной или письменной форме:

направление обращения по электронной почте;

личное или онлайн-обращение к руководителю, заместителям руководителя, начальникам структурных подразделений;

участие в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы Министерства.

4. Анализ обращений

4.1. В целях анализа обращений внешних и внутренних клиентов осуществляется ежеквартальный мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежеквартально. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе

ежеквартального анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

4.2. Анализ проводится по объективным метрикам:

количество обращений и жалоб, поступивших по всем обозначенным средствам связи с указанием доли в процентном соотношении по различным каналам;

основные причины обращений (общее количество обращений за квартал);
количество обращений по группам (в соответствии с разработанным классификатором);

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

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

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

5. Проведение опросов, анализ результатов

5.1. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

сервис;

государственная функция.

5.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством в целом могут проводиться следующие опросы:

общая оценка деятельности Министерства: ссылка на проведение опроса размещается на сайте Министерства;

онлайн- или офлайн-опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации: в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

5.3. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов могут проводиться сбор информации и опросы по следующим параметрам:

динамика числа пользователей сервиса за отчетный период;

уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей;

доступность, понятность, удобство сервиса;

оперативность сервиса;

лояльность потребителя (готовность рекомендовать сервис друзьям и знакомым);

предложения пользователей по возможным изменениям сервиса.

5.4. С целью повышения клиентоцентричности деятельности Министерства по реализации государственных функций могут проводиться опросы целевой аудитории, направленные на:

понимание потребностей целевой аудитории, проверку гипотез в отношении целевой аудитории;

оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями Министерства, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами таких мероприятий (содержание, условия проведения, качество организации и др.);

сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Министерства;

оценку эффективности деятельности Министерства, влияния результатов деятельности Министерства на улучшение качества жизни целевой аудитории.

5.5. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников Министерства, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в Министерстве;
- возможностей должностного роста в Министерстве;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

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

5.7. При подготовке анкет для опросов могут использоваться типовые анкеты.

5.8. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на сайте Министерства, официальных страницах социальных сетей Министерства, информационных ресурсах подведомственных подразделений, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории.

5.9. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу. Полученные результаты могут освещаться на официальных страницах социальных сетей Министерства.