



МИНИСТЕРСТВО ПРОМЫШЛЕННОСТИ И НАУКИ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**П Р И К А З**

01.03.2024

№ 35

г. Екатеринбург

**Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве промышленности и науки Свердловской области**

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей», инициативы «Государство для людей», предусмотренной перечнем инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 06.10.2021 № 2816-р, плана мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности и науки Свердловской области, утвержденного приказом Министерства промышленности и науки Свердловской области от 19.09.2023 № 112,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (прилагается).

2. Утвердить график проведения мониторинга уровня удовлетворенности государственной услугой, функциями и внутренними процессами в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (прилагается).

3. Руководителям структурных подразделений Министерства промышленности и науки Свердловской области (далее – Министерство) обеспечить проведение мониторинга и анализа обратной связи, поступающей от внешних и внутренних клиентов Министерства, в соответствии с графиком проведения мониторинга уровня удовлетворенности государственной услугой, функциями и внутренними процессами в Министерстве.

4. Отделу стратегического развития и инфраструктурных проектов Министерства обеспечить размещение опросов для внешних клиентов на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – официальный сайт Министерства), официальной странице в информационной системе и (или) программе для электронных вычислительных машин.

5. Отделу стратегического развития и инфраструктурных проектов Министерства обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Министерства.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя Министра промышленности и науки Свердловской области Н.Н. Мартынову.

Министр

С.В. Пересторонин

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
промышленности и науки  
Свердловской области  
от 01.03.2024 № 35  
«Об утверждении порядка сбора  
и анализа обратной связи от внешних  
и внутренних клиентов  
в Министерстве промышленности  
и науки Свердловской области»

## **Порядок сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве промышленности и науки Свердловской области**

### Раздел. 1 Общие положения

1. Настоящий порядок определяет общие подходы и направления по сбору и анализу обратной связи от внешних и внутренних клиентов, применяемые в Министерстве промышленности и науки Свердловской области (далее – Министерство).

2. Используемые понятия и определения:

клиент – физическое или юридическое лицо, взаимодействующее с государством с целью удовлетворения своих потребностей;

внутренний клиент – работник и (или) сотрудник органа публичной власти или организации, уполномоченной на реализацию полномочий органа публичной власти, как непосредственно задействованные в предоставлении услуг и сервисов органа или уполномоченной организации или осуществлении функций органа или уполномоченной организации, так и обеспечивающие деятельность всего органа или уполномоченной организации, выполнение его функций, в рамках процессов, предусматривающих осуществление функций государства, а также работники, в отношении которых у органа публичной власти или уполномоченной организации 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;

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 – лицо, от которого собираются данные.

## Раздел 2. Система сбора и анализа обратной связи

3. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности Министерства в разрезе следующих направлений деятельности, функций и процессов, осуществляемых в Министерстве (далее – объекты сбора и анализа обратной связи):

- предоставление государственной услуги;
- выполнение функций;
- осуществление государственного контроля (надзора);
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности Министерства;
- предоставление мер государственной поддержки;
- организация взаимодействия с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам (группам процессов) Министерства, связанным с осуществлением ими своей профессиональной деятельности.

4. Система обратной связи может быть как внешней – служащей для сбора обратной связи от внешних клиентов, так и внутренней – служащей для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

5. Система внешней обратной связи предназначена для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственной услуги, осуществления государственных функций и мер поддержки в целях повышения уровня клиентоцентричности Министерства.

6. 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 Министерства.

7. Целями формирования системы обратной связи являются:

- получение единой и сравнимой информации о качестве взаимодействия клиентов с Министерством и их удовлетворенности в различных жизненных ситуациях (далее — удовлетворенность);

- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии клиентов с Министерством, разработка мер, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;

- разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых возможностей для удовлетворения запросов клиентов;

- повышение результативности процессов Министерства;

- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

8. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и функций (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг (далее – ЕПГУ), официальный сайт Министерства, официальная страница в информационной системе и (или) программе для электронных вычислительных машин (далее – официальная страница ВКонтакте), обращения и жалобы, поступающие в Министерство напрямую, а также данные опросов, социологических исследований.

9. Сбор обратной связи осуществляется по каналам связи, в которых происходит взаимодействие с клиентом. Онлайн-каналы (официальная страница Министерства, официальная страница ВКонтакте, мессенджер, консультации по телефону) и офлайн-каналы (личный прием в Министерстве, направление почтовых писем, обращений и т.д.).

Предпочтение отдается тем формам обратной связи, которые являются максимально необременительными для клиентов с точки зрения временных и материальных затрат.

10. Периодичность сбора обратной связи, рекомендуемые формы и механизмы сбора обратной связи в отношении процессов, являющихся приоритетными для реинжиниринга, представлены в графике проведения мониторинга уровня удовлетворенности государственной услугой, функциями и внутренними процессами в Министерстве, утвержденному приказом Министерства «Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов в Министерстве промышленности и науки Свердловской области».

### Раздел 3. Порядок сбора обратной связи

11. Порядок организации системы обратной связи включает следующие процессы:

- 1) организация системы обратной связи;
- 2) определение объектов сбора обратной связи для внешнего клиента:
  - государственные услуги (функции);
  - обращения, запросы;
  - государственный контроль (надзор);
  - меры поддержки;
  - доступ к информации о деятельности Министерства;
 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) определение ответственных за сбор и анализ обратной связи по каждому объекту;
- 4) определение порядка выбора инструментариев для сбора обратной связи;
- 5) определение для каждого объекта периодичности и (или) условий сбора обратной связи для каждого канала сбора, метода сбора и категории респондентов;
- 6) определение для каждого объекта порядка анализа и принятия решений.

#### Раздел 4. Анализ обратной связи и принятие решений

12. Анализ информации проводится с целью выявления как общего уровня удовлетворенности услугой или иным видом взаимодействия, так и отдельными параметрами такого взаимодействия с Министерством (например, доступность услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование, оптимальность количества документов, оперативность получения результата и др.).

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

14. 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 государственной услуге Министерства, например, определяются все клиенты, обращавшиеся за государственной услугой (мерами поддержки и др.) в Министерство.

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

16. Мониторинг поступивших в Министерство 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 классификатором);

время ожидания ответа (если предусмотрено);

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

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

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

18. На основе анализа обращений и жалоб формируется «карта болей» клиента, разрабатываются мероприятия по реинжинирингу, готовятся новые инструктивные материалы для сотрудников и разъяснения для заявителей (приложение к настоящему порядку).

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

20. В «карте болей» отражаются:  
выявленные проблемы и потенциальные потребности клиентов, мероприятия, необходимые к реализации для устранения проблем и удовлетворения потребностей клиентов.

21. Клиенту должна быть предоставлена информация об использовании полученной от него обратной связи. Обобщенные данные обратной связи, а также принятые на их основе решения Министерства должны быть доступны неограниченному кругу клиентов в разрезах типовых жизненных ситуаций, государственных услуг и сервисов, точек взаимодействия.

#### Раздел 5. Формы и методы сбора обратной связи

22. Для изучения отношения внешних клиентов к действующим механизмам предоставления государственной услуги, осуществления государственных функций и мер поддержки и в целях получения оперативной информации от внешнего клиента об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Министерством могут проводиться онлайн опросы.

23. Одним из способов сбора обратной связи является раздел «Обратная связь» на официальном сайте Министерства. Посредством данного раздела обеспечивается прием обращений, проведение опросов.

24. Для осуществления сбора информации в онлайн точках взаимодействия может использоваться интерактивная ссылка на прохождение опроса (далее – ссылка на опрос). Ссылка на опрос формируется с помощью специализированного программного обеспечения и размещается на официальном сайте Министерства, официальной странице ВКонтакте.

25. В офлайн точках сбор обратной связи осуществляется посредством предоставления клиенту при завершении взаимодействия ссылки на опрос, а также возможно заполнение анкет на бумажном носителе.

26. Внешние клиенты также могут использовать следующие формы обратной связи:

направление обращения по почтовому адресу (пл. Октябрьская, д. 1, г. Екатеринбург);

направление обращения по адресу электронной почты ([minprom@egov66.ru](mailto:minprom@egov66.ru));

прямого обращения в Министерство на личном приеме;

направление обращения через «ЕПГУ».

27. Для изучения отношения внутренних клиентов (сотрудников) Министерства к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности и в целях оценки уровня удовлетворенности различными аспектами деятельности Министерства проводятся онлайн (офлайн) опросы путем анкетирования, включающие оценку:

- материально-технического оснащения;
- регламентации профессиональной деятельности;
- автоматизации профессиональной деятельности;
- взаимодействия с другими государственными органами и организациями;
- возможностей профессионального развития в ведомстве;
- взаимоотношений между государственными служащими и структурными подразделениями;
- сроками и качеством рассмотрения запросов и обращений;
- процессами нормотворчества и оформления, исполнения договоров и др.

28. Для осуществления сбора информации в онлайн формате интерактивная ссылка для прохождения анкетирования рассылается сотрудникам Министерства посредством электронной почты или размещается в общедоступной папке Министерства.

29. Для осуществления сбора информации в офлайн формате анкетирование проводится на учебных семинарах Министерства путем заполнения анкет на бумажном носителе.

30. Проведение опроса об уровне удовлетворенности внутренних клиентов предоставлением государственной услуги, функций и мер поддержки осуществляется в онлайн и офлайн форматах.

31. Онлайн (офлайн) опросы проводятся 2 раза в год.

32. Внутренние клиенты (сотрудники) также могут использовать следующие формы обратной связи:

- направление обращения по адресу электронной почты ([minprom@egov66.ru](mailto:minprom@egov66.ru));
- личное или онлайн-обращение к Министру, Заместителям Министра, начальникам структурных подразделений, начальнику отдела государственной службы, кадров, правовой и организационной работы Министерства.

33. Вся полученная обратная связь от внутренних клиентов (сотрудников) подлежит учету, разделению на тематики и анализу. При поступлении от внутренних клиентов обращений, запросов, служебных записок по вопросам условий осуществления служебных обязанностей, они также подлежат учету и анализу в рамках системы обратной связи.

34. Полученная обратная связь используется для реинжиниринга внутренних процессов органа власти и подготовке предложений об изменении межведомственных процессов (например, нормотворчество).

35. Отсутствие обратной связи от внутренних клиентов необходимо расценивать не как отсутствие негативных суждений клиентов, а как основание для реинжиниринга самой созданной системы обратной связи, проведения анализа системы на причины отсутствия обратной связи клиентов.

36. В целях получения репрезентативной и достоверной обратной связи опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности.



## УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства  
промышленности и науки  
Свердловской области  
от 01.03.2024 № 35

«Об утверждении порядка сбора  
и анализа обратной связи от внешних  
и внутренних клиентов  
в Министерстве промышленности  
и науки Свердловской области»

График проведения мониторинга уровня удовлетворенности  
государственной услугой, функциями и внутренними процессами в Министерстве  
промышленности и науки Свердловской области<sup>1</sup>

№ п/п	Наименование услуги/функции/процесса	Рекомендуемые формы и механизмы сбора информации	Периодичность	Ответственный
Внешняя обратная связь				
1.	Оценка удовлетворенности по государственной услуге Министерства промышленности и науки Свердловской области (далее – Министерство)	онлайн (официальный сайт Министерства, ЕПГУ)	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела лицензирования, развития выставочной деятельности и межрегионального сотрудничества Министерства
2.	Оценка удовлетворенности качеством взаимодействия с подконтрольными лицами по виду государственного контроля (надзора)	онлайн (официальный сайт Министерства, ЕПГУ)	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела лицензирования, развития выставочной деятельности и межрегионального сотрудничества Министерства
3.	Оценка удовлетворенности по всем мерам государственной поддержки	онлайн (официальный сайт Министерства)	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела науки и инноваций Министерства

<sup>1</sup> Перечень процессов определен планом мероприятий по внедрению Стандартов клиентоцентричности в деятельность Министерства промышленности и науки Свердловской области, утвержденным приказом Министерства от 19.09.2023 № 112

4.	Оценка удовлетворенности клиентов в рамках процессов рассмотрения обращений и запросов	онлайн (официальный сайт Министерства)	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела государственной службы, кадров, правовой и организационной работы, руководители структурных подразделений Министерства
5.	Оценка удовлетворенности по всем видам доступа к информации о деятельности ведомства	онлайн (официальный сайт Министерства)	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела стратегического развития и инфраструктурных проектов Министерства
Внутренняя обратная связь				
6.	Оценка удовлетворенности по всем процессам взаимодействия с внутренним клиентом	внутренние ресурсы, анкетирование	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела государственной службы, кадров, правовой и организационной работы, руководители структурных подразделений Министерства
7.	Оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам информационно-технического обеспечения	внутренние ресурсы, анкетирование	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела стратегического развития и инфраструктурных проектов, руководители структурных подразделений Министерства
8.	Оценка удовлетворенности по процессам взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам ведения бухгалтерского учета	внутренние ресурсы, анкетирование	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела бюджетного планирования и учета, руководители структурных подразделений Министерства
9.	Оценка удовлетворенности по процессам	внутренние ресурсы, анкетирование	2 раза в год, до 15 мая и до 15 декабря	начальник отдела бюджетного планирования и

	взаимодействия с внутренним клиентом по вопросам осуществления административно-хозяйственной деятельности			учета, начальник отдела лицензирования, развития выставочной деятельности и межрегионального сотрудничества, руководители структурных подразделений Министерства
--	---	--	--	--