

использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации;

офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами с целью получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации;

респондент – лицо, принимающее участие в опросе, анкетировании, интервью.

1.2. Настоящее Положение устанавливает систему сбора и анализа обратной связи от внешних и внутренних клиентов (далее – система обратной связи), которая является инструментом, направленным на оценку качества взаимодействия клиентов с органом власти через сбор, агрегацию и анализ субъективных данных, полученных от внешних и внутренних клиентов.

1.3. Система обратной связи служит для выявления отношения клиентов к деятельности органа власти.

Объектами сбора и анализа обратной связи являются:

- предоставление государственных услуг (сервисов);
- выполнение функций;
- предоставление мер государственной поддержки;
- осуществление государственного контроля (надзора);
- профилактика нарушений обязательных требований;
- рассмотрение обращений и запросов;
- обеспечение доступа к информации о деятельности органа власти;
- организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (сотрудников) к процессам (группам процессов) органа власти при осуществлении профессиональной деятельности.

1.4. Система обратной связи может быть внешней – для сбора обратной связи от внешних клиентов, и внутренней – для сбора обратной связи от внутренних клиентов.

1.5. Цели формирования системы обратной связи:

- получение единой и сравнимой информации о качестве всех взаимодействий клиентов с органом власти и об их удовлетворенности этим взаимодействием в разных жизненных ситуациях;
- выявление проблем, претензий («болей») при взаимодействии клиентов с органом власти, разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности клиентов;
- разработка и контроль реализации требований к повышению качества существующих и созданию новых государственных услуг;
- выявление отдельных направлений развития в деятельности органа власти, а также удачных решений с целью тиражирования лучших практик на другие направления деятельности;
- повышение эффективности процессов органа власти;
- оперативное реагирование на проблемы клиентов.

1.6. Источниками обратной связи являются данные информационных систем, интегрирующих информацию от клиентов о качестве услуг и сервисов (Платформа обратной связи, Единый портал государственных услуг,

ведомственные и региональные системы и другие), обращения и жалобы, поступающие в органы власти, данные социологических исследований.

1.7. Социологические исследования осуществляются путем проведения офлайн и онлайн опросов, глубинных интервью, экспертных оценок, контент-анализа средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа обращений граждан и пр.

1.8. Сбор обратной связи осуществляется во всех каналах связи взаимодействия с клиентом. Такие каналы можно разделить на онлайн-каналы (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия) и офлайн-каналы (личный прием в органе власти, в МФЦ, в местах длительного пребывания клиентов, направление бумажных писем и т.д.).

1.9. Сбор обратной связи и ее анализ постоянно осуществляются в местах получения услуги.

Разовые сборы обратной связи могут дополнять постоянный сбор обратной связи в случае необходимости путем проведения специальных и дополнительных исследований.

1.10. Данные, полученные в результате сбора обратной связи, должны быть сравнимыми. Для того, чтобы обеспечить сравнимость таких данных, необходимо, чтобы методы, инструментарий, каналы сбора обратной связи были сопоставимы. (Например, для одной и той же группы респондентов должны использоваться сопоставимые виды сбора обратной связи (количественные или качественные), шкалы, метрики).

2. Организация сбора и анализа обратной связи

2.1. Для организации сбора и анализа обратной связи рекомендуется осуществление следующих мероприятий:

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

б) назначение ответственного (ответственных) за сбор и анализ обратной связи;

в) определение объекта, порядка и периодичность сбора обратной связи;

г) проведение анализа результатов обратной связи.

2.2. Рекомендуемая структура решения об организации системы обратной связи изложена в приложении № 1.

2.3. Рекомендуемые формы по проведению опросов представлены в приложениях № 2, 3.

2.3. Анализ информации и принятие решений определяет, как, какими методами обрабатывается собранная информация, в какой форме представляются результаты анализа, как должны рассматриваться полученные выводы и как должны приниматься решения на основании таких выводов, а также какие это могут быть решения.

2.4. Результаты анализа собранной обратной связи могут использоваться для проектирования и реинжиниринга государственных услуг и иных видов

взаимодействия (процессов) в органе власти в целях повышения качества.

Например, для:

а) создания или доработки процессов предоставления (исполнения) государственных услуг (функций);

б) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем органа власти;

в) подготовки органом власти предложений о доработке единых порталов предоставления государственных и муниципальных услуг (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.

4. Заключительные положения.

3.1. Определить комитет по развитию региональных систем Администрации Правительства Кузбасса уполномоченным органом по сбору результатов анализа системы обратной связи, координации ее работы.

3.2. Руководителям исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса обеспечить контроль за созданием и функционированием системы обратной связи, проведением анализа полученных результатов.