

Дата: 02.04.2024

Номер гос. регистрации:

0091



Комитет по охране, использованию и воспроизводству
объектов животного мира Республики Алтай

Приказ

02.04.2024 № 01-01-08-00010

г. Горно-Алтайск

Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Комитете по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Республики Алтай

В соответствии с распоряжением Правительства Республики Алтай от 26 сентября 2023 года № 594-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Республики Алтай.
2. Настоящий приказ подлежит размещению на официальном сайте Комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Республики Алтай.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой

И. о. председателя

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'N.Yu. Bazhenova'.

Н.Ю. Баженова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Комитета по охране,
использованию и воспроизводству
объектов животного мира
Республики Алтай
02.04.2024 № 01-01-08-00010

Порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) в Комитете по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Республики Алтай

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок сбора и анализа обратной связи (от внешних и внутренних клиентов) Комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Республики Алтай (далее – Порядок) разработан в соответствии с распоряжением Правительства Республики Алтай от 26 сентября 2023 года № 594-р «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Алтай», и определяет общие подходы и направления с целью организации получения обратной связи от граждан, представителей юридических лиц (внешние клиенты), сотрудников Комитета по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Республики Алтай (внутренние клиенты) об уровне удовлетворенности процессом осуществления государственных функций, а также использования сервисов для формирования системы сбора и анализа обратной связи в Комитете по охране, использованию и воспроизводству объектов животного мира Республики Алтай (далее – Комитет).

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины:

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 Комитетом самостоятельно или через уполномоченного представителя с целью удовлетворения своих потребностей.

Внутренний клиент (сотрудник) – государственный гражданский служащий или работник Комитета.

Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при оказании мер поддержки, осуществлении государственных услуг.

Мера государственной поддержки – мероприятия, направленные на поддержку населения, юридических лиц и развитие российской экономики.

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

Государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий Комитета, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Алтай.

2. Система обратной связи

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

2.2. Система обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений клиентов, направленных в устной или письменной форме, а также в электронном виде посредством:

- обращения в Комитет по телефонам, указанным на официальном сайте Комитета;

- обращения в Комитет по почтовому адресу (649002, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пер. Промышленный, д. 10);

- обращение в Комитет по адресу электронной почты (e-mail: kom_ohr_ra@mail.ru);

- прямое обращение в Комитет на личном приеме;

- обращение путем размещения информации на официальном сайте Комитета в сети «Интернет»;

- участия в опросах, размещенных на официальных страницах Комитета в социальных сетях.

2.3. Для сбора обратной связи от пользователей сервисов и лиц, взаимодействующих с Комитетом, дополнительно могут использоваться иные информационные ресурсы (при наличии).

3. Анализ обращений

3.1. В целях анализа обращений внешних и внутренних клиентов осуществляется мониторинг обращений. Сбор информации ведется постоянно, анализ проводится ежегодно. Информация носит внутриведомственный характер и не подлежит опубликованию. На основе ежегодного анализа обращений и жалоб готовятся новые инструктивные материалы и разъяснения для пользователей.

3.2. 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 период проводимого анализа);

- время ожидания ответа (в срок, с нарушением ответа);

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

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

4. Проведение опросов, анализ результатов

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

- сервис;
- государственная функция.

4.2. Для получения оперативной информации об уровне удовлетворенности процессом взаимодействия с Комитетом в целом проводятся следующие опросы:

- общая оценка деятельности Комитета;
- онлайн или офлайн опрос пользователей (клиентов) по углубленной схеме сбора информации, в случае выявления значительного числа проблем и высокого уровня неудовлетворенности.

4.3. С целью разработки планов по совершенствованию цифровых сервисов проводятся сбор информации и опросы по следующим параметрам:

- уровень удовлетворенности сервисом со стороны потребителей (клиентов);
- доступность, понятность, удобство сервиса;
- оперативность сервиса;
- лояльность потребителя (клиентов), выраженная в готовности рекомендовать сервис друзьям и знакомым.

4.4. С целью повышения клиентоцентричности деятельности Комитета по реализации государственных функций проводятся опросы целевой аудитории, направленные на:

- понимание потребностей целевой аудитории;
- оценку уровня удовлетворенности клиентами мероприятиями Комитета, направленными на целевую аудиторию, и отдельными параметрами в части мероприятий по содержанию, условиям проведения, качества организации;
- сбор предложений по развитию и совершенствованию деятельности Комитета;
- оценку эффективности деятельности Комитета, влияния результатов деятельности Комитета на улучшение качества жизни целевой аудитории.

4.5. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда проводятся опросы сотрудников Комитета, включающие оценку:

- материально-технического оснащения рабочего места;
- регламентации профессиональной деятельности;
- уровень автоматизации основной деятельности;
- взаимодействие с другими государственными органами и организациями;
- возможность профессионального развития и должностного роста в Комитете;
- взаимодействие с непосредственным руководителем;
- оперативность и качество рассмотрения заявлений кадровой службой;
- взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- элементов профессиональной деятельности (труда).

4.6. Опросы внешних и внутренних клиентов проводятся с соблюдением

максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

4.7. Результаты опросов подлежат регулярному сбору и анализу.