



## ГУБЕРНАТОР АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

# У К А З

от 10 июня 2024 г. № 59-у

г. Архангельск

### Об утверждении Положения о системе сбора обратной связи в исполнительных органах государственной власти Архангельской области в связи с проведением оценки качества взаимодействия внешних и внутренних клиентов

В целях реализации федерального проекта «Государство для людей», направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года № 316, инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, в соответствии с подпунктом 37 пункта 1 статьи 29 Устава Архангельской области **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о системе сбора обратной связи в исполнительных органах государственной власти Архангельской области в связи с проведением оценки качества взаимодействия внешних и внутренних клиентов.

2. Министерству связи и информационных технологий Архангельской области до 12 июля 2024 года обеспечить создание и размещение автоматизированных опросов в государственной информационной системе Архангельской области «Официальный сайт Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Исполнительным органам государственной власти Архангельской области проводить сбор и анализ результатов обратной связи не реже одного раза в год.

4. Настоящий указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Губернатор  
Архангельской области



А.В. Цыбульский

УТВЕРЖДЕНО  
указом Губернатора  
Архангельской области  
от 10 июня 2024 г. № 59-у

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о системе сбора обратной связи в исполнительных органах**  
**государственной власти Архангельской области в связи с проведением**  
**оценки качества взаимодействия внешних и внутренних клиентов**

1. Настоящее Положение, разработанное в целях реализации федерального проекта «Государство для людей», направления «Развитие государственного управления» государственной программы Российской Федерации «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 15 апреля 2014 года № 316, инициативы социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года «Государство для людей», реализуемой в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2021 года № 2816-р, устанавливает порядок функционирования системы сбора обратной связи в исполнительных органах государственной власти Архангельской области в связи с проведением оценки качества взаимодействия внешних и внутренних клиентов.

2. Система сбора обратной связи в исполнительных органах государственной власти Архангельской области (далее соответственно – система обратной связи, исполнительные органы) является набором инструментов, направленных на оценку качества взаимодействия внешних и внутренних клиентов с исполнительными органами через сбор, систематизацию, обобщение и анализ полученных субъективных данных.

3. Понятия «внутренний клиент» и «внешний клиент» для целей настоящего Положения используются в значении, определенном пунктом 2 Порядка ведения реестра межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов государственной власти Архангельской области, утвержденного постановлением Правительства Архангельской области от 27 марта 2024 года № 234-пп.

4. Система обратной связи применяется:

1) для выявления отношения внутренних и внешних клиентов к деятельности исполнительных органов в разрезе осуществляемых процессов или групп процессов, в том числе:

исполнение полномочий, включая 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;

организация отношений с внутренним клиентом через выявление отношения внутренних клиентов (работников) к процессам или группам процессов исполнительных органов, связанным с осуществлением ими своей деятельности;

2) для совершенствования, а также фиксации и исправления существующих (возникающих) отклонений от образов целевого состояния процессов исполнительных органов посредством корректировки подходов к реализации деятельности исполнительных органов;

3) для получения единой и сравнимой информации о качестве взаимодействий исполнительных органов с внешними и внутренними клиентами и об их удовлетворенности в разных жизненных ситуациях;

4) для выявления проблем, замечаний, предложений по улучшению процессов исполнительных органов при взаимодействии с внешними и внутренними клиентами;

5) для разработки и контроля реализации мероприятий по повышению качества существующих процессов исполнительных органов;

6) для выявления направлений развития отдельных аспектов деятельности исполнительных органов, а также внедрения лучших практик и решений в их деятельность с целью повышения эффективности процессов исполнительных органов и оперативного реагирования на проблемы внешних и внутренних клиентов.

5. Источниками получения обратной связи являются:

1) предложения, сообщения, обращения и жалобы внутренних и внешних клиентов, непосредственно поступившие в исполнительные органы;

2) сообщения и комментарии, поступившие на официальные страницы исполнительных органов в социальных сетях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

3) данные социологических исследований, проведенных методом опроса, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ), интервью, экспертных оценок, в том числе проводимых государственным автономным учреждением Архангельской области «Центр изучения общественного мнения» и иными специализированными организациями;

4) данные мониторинга средств массовой информации и социальных сетей, качественного анализа сообщений и обращений граждан;

5) данные, получаемые посредством автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (<https://vashkontrol.ru/hershel>);

6) данные автоматизированного мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемые ЕПГУ ([rta.gosuslugi.ru](http://rta.gosuslugi.ru));

7) данные иных информационных систем и сервисов, интегрирующих информацию от внешних и внутренних клиентов о качестве их взаимодействия с исполнительными органами.

6. Периодичность, методы и формы сбора обратной связи, случаи и возможность использования дополнительных способов получения обратной связи определяются исполнительным органом самостоятельно.

7. Для сбора обратной связи от внешних клиентов могут применяться:

1) автоматизированные опросы в государственной информационной системе Архангельской области «Официальный сайт Правительства Архангельской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт Правительства Архангельской области) и (или) на официальных сайтах исполнительных органов в сети «Интернет» (при наличии);

2) автоматизированные опросы на официальных страницах исполнительных органов в социальных сетях в сети «Интернет»;

3) автоматизированные опросы, сформированные с использованием сервисов ЕПГУ;

4) телефонные опросы;

5) опросы с использованием анкет на бумажном носителе;

6) социологические исследования, проводимые с привлечением специализированных организаций;

7) анализ информации и данных, доступных исполнительному органу, или общедоступных данных;

8) иные инструменты.

8. Для сбора обратной связи от внутренних клиентов могут применяться:

1) автоматизированные опросы на официальном сайте Правительства Архангельской области для ограниченного круга лиц, предусматривающие направление внутренним клиентам сгенерированной ссылки;

2) опросы и заполнение форм обратной связи в государственных информационных системах Архангельской области и автоматизированных информационных системах Архангельской области при наличии технической возможности;

3) опросы с использованием анкет на бумажном носителе;

4) направление обращений, мнений, оценок через почтовый ящик, размещенный в помещении исполнительного органа;

5) иные способы.

9. Внутреннему клиенту должна быть обеспечена возможность оставлять обратную связь инициативно и анонимно. Полученная информация не подлежит опубликованию.

10. Организацию, сбор и обработку данных, полученных в ходе обратной связи, обеспечивает должностное лицо или структурное подразделение, ответственное за внедрение клиентоцентричности в исполнительном органе.

11. Результаты сбора обратной связи подлежат обобщению и анализу. Анализ информации проводится с целью выявления общего уровня

удовлетворенности исследуемым видом взаимодействия и (или) отдельными параметрами такого взаимодействия с исполнительным органом.

12. Результаты анализа собранной обратной связи используются для принятия решений по изменению межведомственных и внутриведомственных процессов исполнительных органов в целях совершенствования сервисов и повышения качества взаимодействия с внешними и внутренними клиентами.

